

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CÍRCULOS DE CALIDAD DOCENTE DEL NIVEL PRIMARIO DEL MUNICIPIO DE SAN CRISTÓBAL
TOTONICAPÁN
TESIS DE GRADO

ILSE IRENE BARRENO BATZ
CARNET 1814-00

QUETZALTENANGO, MAYO DE 2017
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CÍRCULOS DE CALIDAD DOCENTE DEL NIVEL PRIMARIO DEL MUNICIPIO DE SAN CRISTÓBAL
TOTONICAPÁN
TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

POR
ILSE IRENE BARRENO BATZ

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE ADMINISTRADORA DE EMPRESAS EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA

QUETZALTENANGO, MAYO DE 2017
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

DECANA: DRA. MARTHA ROMELIA PÉREZ CONTRERAS DE CHEN

VICEDECANO: DR. GUILLERMO OSVALDO DÍAZ CASTELLANOS

SECRETARIA: MGTR. CLAUDIA ANABELL CAMPOSANO CARTAGENA

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. RAÚL ESTUARDO PÉREZ GODINEZ

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. CARLOS ANTONIO YAX

MGTR. EDWIN DAVID GARCÍA AJCÁ

LIC. CARLOS HUMBERTO IXQUIAC BAUTISTA

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS:	P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.
SUBDIRECTORA ACADÉMICA:	MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN
SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO:	MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL:	MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Lic. Raúl Estuardo Pérez Godínez.
Colegiado No. 8421

Quetzaltenango, noviembre de 2016.

Coordinación de Ciencias Económicas y Empresariales.
Facultades de Quetzaltenango,
Universidad Rafael Landívar.

Respetable señores.

Respetuosamente, tengo el agrado de dirigirme a Ud., en atención al oficio No.444-2015, de fecha 20 de Agosto de 2015, en el cual se me designa asesor de tesis de la estudiante, Ilse Irene Barreno Batz, sobre el particular he procedido a asesorar el trabajo de tesis denominado: Círculos de calidad docente del nivel primario del municipio de San Cristóbal, Totonicapán. Al respecto me permito opinar que la estudiante, Ilse Irene ha cumplido con los requisitos académicos exigidos para este tipo de trabajo, realizando una estructura técnica y su plataforma de investigación debidamente encaminada hacia los objetivos previamente determinados.

Por lo tanto, considero que el trabajo de tesis en mención estará aportando significativos elementos de juicios a nuestro medio empresarial y estudiantil, es por ello que extendiendo la presente para que dicha tesis sea aprobada para discutirse por la terna designada para el efecto.

Sin otro particular, me suscribo afectuosamente.



Lic. Raúl Estuardo Pérez Godínez.
Colegiado No. 8421.



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
No. 01346-2017

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante ILSE IRENE BARRENO BATZ, Carnet 1814-00 en la carrera LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 01125-2017 de fecha 4 de abril de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

CÍRCULOS DE CALIDAD DOCENTE DEL NIVEL PRIMARIO DEL MUNICIPIO DE SAN CRISTÓBAL TOTONICAPÁN

Previo a conferírsele el título de ADMINISTRADORA DE EMPRESAS en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 12 días del mes de mayo del año 2017.

MGTR. CLAUDIA ANABELL CAMPOSANO CARTAGENA, SECRETARIA
CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Universidad Rafael Landívar

Agradecimiento

¡Te agradezco Señor, Dios eterno, por las gracias y por los innumerables beneficios por los cuales me colmas, Dios mío quisiera que cada latido de mi corazón fuera para ti un nuevo cántico de agradecimiento; que mi alma no deje de glorificar tu misericordia.

Agradezco a mis padres María y Roberto por su apoyo en todo momento,

A mi esposo Armando por su comprensión,

A mi hijo Lester por darme el ánimo para seguir con este proyecto

A mis hermanos, cuñadas y sobrinos gracias por todo el cariño.

Gracias Licenciado Raúl Pérez por su comprensión, tiempo y paciencia durante el proceso de elaboración de tesis.

Índice

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	1
I. MARCO DE REFERENCIA.....	4
1.1. Marco contextual.....	4
1.2. Marco teórico.....	12
1.2.1. Círculos de calidad.....	12
1.2.2. Escuelas Primarias.....	21
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	23
2.1. Objetivos.....	24
2.1.1. Objetivo general.....	24
2.1.2. Objetivo específico.....	24
2.2. Variables e indicadores.....	25
2.2.2. Definición operacional.....	26
2.3. Alcances y limitaciones.....	26
2.3.1. Alcances.....	26
2.3.2. Limitaciones.....	26
2.4. Aporte.....	26
III. MÉTODO.....	28
3.1. Sujetos.....	28
3.2. Población y muestra.....	28
3.3. Instrumento.....	29
3.4. Procedimientos.....	29
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	32
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	52
VI. CONCLUSIONES.....	62
VII. RECOMENDACIONES.....	64
VIII. BIBLIOGRAFÍA.....	66
ANEXOS.....	70

Resumen

En el municipio de San Cristóbal Totonicapán se está implementando círculos de calidad, con docentes que imparten primer grado de primaria con el fin de mejorar la calidad en el ámbito educativo. Por tal razón se llevó a cabo la siguiente investigación, con el objetivo identificar como se aplica dicha herramienta en una institución pública, en este caso se le denomina círculos de calidad docente y se ha implementado específicamente en el nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán.

Se trabajó con 22 docentes que imparten primer grado de primaria, de las escuelas del sector 08-02-07, 2 maestros encargados de impartir las capacitaciones, a los cuales se les llama maestros enlaces, también se contó con la participación del coordinador técnico administrativo del sector.

La investigación fue de tipo descriptiva y se obtuvieron los resultados a través de encuestas a los docentes participantes y entrevistas a los encargados de dirigir los círculos.

En la cual se concluyó que el procedimiento para la implementación de los círculos de calidad, no se adapta totalmente al ámbito de trabajo, porque los temas son desarrollados por decisiones de las autoridades educativas. La mayoría de docentes encuentran alguna dificultad con la implementación de los círculos de calidad, la mayoría de docentes participan voluntariamente e indican que les gustaría seguir en los círculos de calidad y se hace énfasis en este punto porque es uno de los requisitos y base para que esta herramienta tenga éxito.

Se recomendó una guía, que establece las actividades, recursos y secuencias para la realización de los círculos de calidad docente, para alcanzar los objetivos establecidos, según las necesidades actuales identificadas.

INTRODUCCIÓN

La educación en Guatemala cuenta con grandes retos, el principal es mejorar la calidad, esto con el fin de lograr que los alumnos logren la transformación y la evolución, para ser competitivos en un ambiente moderno y exigente.

El ministerio de educación ha implementado los círculos de calidad docente, con el objetivo de innovar las estrategias, metodología, técnicas de enseñanza y contenidos para mejorar el rendimiento en los alumnos, con la idea básica que la calidad se mejora en el lugar de trabajo, por tal razón en el municipio de San Cristóbal Totonicapán se implementan con los docentes que imparten primer grado de 17 establecimientos que funcionan en ese sector. Específicamente en el sector 08-02-07 del nivel primario. La presente investigación es de tipo descriptiva y para la elaboración de la presente se consultaron: libros, artículos especializados, boletas de encuestas para los docentes participantes, entrevistas a los maestros encargados de dirigir los círculos de calidad y al coordinador técnico administrativo.

Según antecedentes sobre el tema afirman que esta herramienta logra sus objetivos con la participación voluntaria de las personas que participan en el proceso, crea liderazgo, mejora la calidad educativa mediante el trabajo en equipo, el intercambio de experiencias y el apoyo de las autoridades inmediatas superiores para la toma de decisiones, el concepto de los círculos de calidad se puede adaptar a cualquier cultura, puesto que sus raíces se basan específicamente en la satisfacción de las necesidades psicológicas de los seres humanos, en el ambiente de trabajo.

Se realizó la siguiente investigación para conocer los beneficios, dificultades y la motivación de los docentes en la implementación de los círculos de calidad docente. El objetivo principal de la investigación es: identificar cómo se aplican los círculos de calidad docentes del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán, y los objetivos específicos son:

- a) Identificar si los docentes de las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán conocen los objetivos principales de los círculos de calidad de las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán.
- b) Describir las características de los círculos de calidad docentes de las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán.
- c) Identificar la formación de los círculos de calidad de las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán.
- d) Indicar los beneficios de los círculos de calidad de las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán
- e) Verificar las limitaciones en los círculos de calidad de las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán
- f) Describir la existencia de dificultades o problemas de liderazgo en la implementación de los círculos de calidad en las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán.
- g) Indicar las herramientas de trabajo en grupo que se le ha proporcionado en los círculos de calidad de las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán.
- h) Determinar si cuentan con una guía sobre círculos de calidad docente en las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán.

Se concluyó que el procedimiento que se realiza para la implementación de los círculos de calidad es adecuado, aunque surgen algunas debilidades en el proceso, una de ellas es que no se cuenta con una guía, en donde especifique las actividades que deben realizarse en los círculos de calidad, esto hace que se los encargados de los círculos tengan cierta dificultad al realizar las actividades con los docentes, otro aspecto que debilita el proceso es referente a los temas sobre solución de conflictos, dichos temas ya vienen seleccionados y en la realidad cada docente presenta diferentes problemas en el aula.

El total de participantes confirman que esta herramienta ayuda en un alto porcentaje a lograr los objetivos y metas trazadas porque a través de las técnicas compartidas

hacen que el proceso se logre con menos recursos tales como tiempo y material didáctico. Un porcentaje alto de docentes asisten voluntariamente a los círculos de calidad porque interactúan con los demás, y afirman que cuando se trabajan los grupos o los círculos se adquieren compromisos, se desarrolla la tolerancia, la creatividad, y se maneja una actitud positiva.

Falta de liderazgo de parte de los maestros encargados de dirigir los círculos de calidad, es una de las debilidades encontradas, eso provoca que los participantes pierdan interés en los temas, se sientan desmotivados y pierdan el entusiasmo por seguir. Algunos docentes asisten a las reuniones y no lo hacen voluntariamente, lo realizan porque el coordinador técnico administrativo les ordena que asistan, se sienten obligados y consideran que los conocimientos que poseen para realizar el trabajo en el aula son más valiosos que los conocimientos teóricos, esta también es otra debilidad encontrada.

La implementación de la herramienta también ha creado confusión en los participantes y esto se debe a que el procedimiento para ellos no está definido, no se tienen los conocimientos adecuados.

I. MARCO DE REFERENCIA

1. Marco contextual

Segeplan (2010) El departamento de Totonicapán se encuentra ubicado en el altiplano occidental de Guatemala, forma parte de la región sur occidental del país y cuenta con una extensión territorial de 1,060 kilómetros cuadrados. Está conformado por 8 municipios: San Cristóbal Totonicapán, San Francisco El Alto, San Andrés Xecul, Momostenango, Santa María Chiquimula, Santa Lucía la Reforma, San Bartolo Aguas Calientes y Totonicapán que al mismo tiempo es la cabecera del departamento y dista a 203 kilómetros de la ciudad capital.

San Cristóbal Totonicapán cuenta con una extensión territorial de 36 kilómetros cuadrados, el cual se está conformado por: la cabecera municipal que tiene categoría de pueblo, 1 aldea, 8 cantones, 9 barrios y 87 parajes. Se localiza en la región Sur Occidental del país, su clima es generalmente frío, tiene una configuración montañosa, con terreno quebrado

El municipio de San Cristóbal Totonicapán, cuenta con un total de 34 establecimientos de educación primaria, en las cuales funcionan 11 de preprimaria bilingües, 17 de párvulos y 6 para el nivel básico lo que hace un total de 70 establecimientos educativos

Mineduc (2014) Según la matriculación que reporta el ministerio de educación, comparado con el año anterior se tiene que el porcentaje de alumnos inscritos en el nivel primario disminuyó en un 0.95%. La deserción es significativa, especialmente en los primeros años de primaria, es una tendencia que no se ha logrado erradicar aunque existe mayor conciencia de los padres y de los estudiantes en la importancia de educarse para el futuro.

La repitencia educativa a nivel global de primaria es de 11.30% del cual es más fuerte en primero y segundo grado en primer grado es de 22.5.

La educación primaria es la más dinámica del municipio, por lo que es importante señalar que la tasa de retención y deserción anual en ambos sexos tiene un comportamiento de 96.55% en el área urbana y de 97.07% en el área rural.

Barrios (2009), en su tesis: Círculos de calidad una estrategia para alcanzar liderazgo en las empresas hoteleras de la ciudad de Retalhuleu, investigación descriptiva en el cual su objetivo fue determinar la influencia de los círculos de calidad en la gerencia y colaboradores para alcanzar liderazgo en las empresas hoteleras de la ciudad de Retalhuleu indica: la implementación de los círculos de calidad en las empresas hoteleras son de gran importancia, ya que favorece que los propios trabajadores compartan con la administración la responsabilidad de definir y resolver problemas de coordinación, productividad y por supuesto de calidad, en la cual concluye, los resultados de la base de la investigación realizada a los administradores, gerentes y trabajadores operativos de los hoteles de la ciudad de Retalhuleu se pudo concluir que un 42% si considera aplicarlos, aunque no los implementan de manera correcta y profesionalmente, pero se pudo reconocer que los empresarios y trabajadores consideran importante poderla implementar adecuadamente.

Blaauboer (2009) indica: Los beneficios que aportan los círculos de calidad en las personas es un sentimiento de satisfacción y pueden proporcionarles el reconocimiento de sus logros. Estos se deben a tres razones:

Una mayor conciencia del trabajo en equipo.

En aumento en la participación de los individuos.

Mejoras en el modo de realizar tareas y por lo tanto, el aumento de la calidad.

El fomento del espíritu de equipo mediante los círculos de calidad puede tener un efecto extraordinario en el ambiente de toda la organización. La comunicación también mejora enormemente con los círculos de calidad, naturalmente la comunicación entre ambos miembros del grupo mejora, también se beneficia la

comunicación horizontal entre círculos dedicados a campos de trabajo diferentes y la comunicación vertical entre la fábrica y la dirección.

Al nivel de trabajadores, los círculos de calidad pueden juntar a personas que, aunque hayan estado en la misma rama, apenas se han llegado a conocer; con la ayuda del círculo, no sólo discuten cosas juntos, también obran de común acuerdo. Y en cuanto a la comunicación vertical, los círculos de calidad hacen una gran aportación a favor de la compensación por parte de la dirección del propio personal. Los directores quedan muchas veces sorprendidos ante el entusiasmo y conocimientos de sus empleados, y los empleados disfrutan de la oportunidad de emplear sus capacidades y ver que se hace buen uso de ellas.

Carlos (2007), en su tesis: círculos de calidad para realizar mejoras de seguridad e higiene industrial en las industrias textiles de la ciudad de Quetzaltenango en el cual su objetivo, establecer un sistema adecuado de seguridad e higiene por medio de la implementación de círculos de calidad. El tipo de investigación fue experimental, afirma: los círculos de calidad son pequeños grupos de trabajadores voluntarios pertenecientes a un misma área de trabajo, los cuales se reúnen regularmente dos veces a la semana para identificar y diagnosticar problemas que afecten la seguridad e higiene de la empresa para luego darles soluciones, proponerlas al supervisor y que éste pueda tomar decisiones conjuntamente con el gerente, en la cual concluyó: los resultados obtenidos después de aplicar el experimento muestran cambios ya que los empleados desconocían el término círculos de calidad. Ahora lo conocen y lo aplican dentro de la empresa, en los datos recopilados, en la aplicación de trabajo en equipo se logró una participación de los empleados, donde aprendieron a trabajar en equipo. De igual manera ponerlo en práctica en las diferentes actividades.

Reyes (2010), indica: la idea básica de los círculos de calidad consiste en crear conciencia de calidad y productividad en todos y cada uno de los miembros de una organización, a través del trabajo en equipo y el intercambio de experiencias y

conocimientos, así como el apoyo recíproco. Todo ello, para el estudio y resolución de problemas que afecten el adecuado desempeño y la calidad de un área de trabajo, proponiendo ideas y alternativas con un enfoque de mejora continua.

Se trata de una técnica utilizada en la gestión de organizaciones en la que un grupo voluntario de trabajadores, se reúne para buscar soluciones a problemas detectados en sus respectivas áreas de desempeño laboral, o para mejorar algún aspecto que caracteriza su puesto de trabajo.

Estos equipos de trabajo, originariamente llamados “Círculos de Control de Calidad” fueron introducidos en los años sesenta por Kaoru Ishikawa, quien fue uno de los primeros en utilizarlos, y desde entonces han representado un elemento fundamental de participación de los trabajadores en las empresas que han implantado sistemas de mejora continua.

Las conclusiones y resultados de estos grupos, son elevadas a las personas con responsabilidad y capacidad de decisión sobre su implantación, quienes las analizan, estudian, deciden su aprobación y dotándolas de recursos para llevarlas a cabo.

Colop (2012), en su tesis: Círculos de calidad una herramienta para el funcionamiento eficaz del personal de ventas de empresa Plasco S.A. de la ciudad de Quetzaltenango, en el cual su objetivo era determinar cómo la implementación de los círculos de calidad aumenta la eficacia del personal de ventas de la empresa, indica círculos de calidad es una herramienta que promueve la participación de todos los integrantes de una empresa y así se logra que estos se involucren en la formación de las normas, reglas, objetivos y estrategias que se establecen en una área de la empresa o en la empresa en general para alcanzar las metas de la misma y en la cual concluyó: se determinó que la implementación de los círculos de calidad aumentaron la eficacia de personal de ventas, con la disposición de las gerencias a escuchar las propuestas y permitir hacer cambios en algunos procesos que se trabajaban, se logró la participación del personal de ventas en la resolución de los

conflictos a través de los círculos de calidad y enfocar esfuerzos hacia una misma dirección, que sirva de guía para la formulación de nuevas estrategias.

Castro (2013), en su tesis: Círculos de calidad y su efecto en la competitividad de la pequeña empresa avícola finca el Ciprés del municipio de San Raymundo departamento de Guatemala en la cual su objetivo principal es aplicar los círculos de calidad para analizar el efecto en la competitividad de la pequeña empresa avícola. El tipo de investigación fue experimental en la cual afirma: con la aplicación de la investigación se observó que con la introducción de un programa de círculos de calidad se presenta una mejora en la calidad de la producción, durante la aplicación del experimento se observó que el ambiente de colaboración y apoyo recíproco dentro de la empresa para mejorar los procesos productivos se pudo mejorar, se encontró que los trabajadores después del experimento mejoraron las relaciones y el ambiente de trabajo dentro de la empresa, demostró que si existe conciencia en el personal para desarrollar acciones y mejorar la calidad de la productividad, se encontró que la comunicación entre trabajadores y directivos luego de la aplicación de los círculos de calidad mejoró considerablemente, se notó que la comunicación de los trabajadores acerca de las actividades que realizan dentro de la empresa, después del experimento es muy buena.

López (2007), en su tesis: Círculos de calidad y diferencias individuales en el cual su objetivo principal es analizar la funcionalidad de los círculos de calidad en los discentes, a pesar de la existencia de las diferencias individuales. El tipo de investigación fue descriptiva en la cual concluyó: los círculos de calidad, son una forma de promover y apoyar la participación de los discentes, sin embargo el discente no siempre responde de la misma manera a los estímulos debido entre otros factores a las diferencias individuales.

En este sentido el recurso de socialización denominado “círculos de calidad” se constituye en una herramienta indispensable para que el rendimiento en general pueda mejorar, pero por intermedio de la organización estudiantil con el objeto de

entrar a analizar sus dificultades comunes, de manera que se puedan ir creando estrategias entre ellos para solventar poco a poco todo aquello que les incomoda y no permite el desarrollo pleno individual y grupalmente.

Pérez (2013), señala: la idea básica de los círculos de calidad consiste en crear conciencia de calidad y desarrollo de conocimientos en todos y cada uno de los estudiantes a través del trabajo en equipo y el intercambio de experiencias y conocimientos así como el apoyo recíproco. Todo ello, para el estudio y resolución de problemas que afecten al adecuado desempeño y la calidad de la asignatura, proponiendo ideas y alternativas con un enfoque de mejora continua. Un círculo de calidad educativa es un equipo de trabajo conformado por estudiantes de un mismo curso, que realizan tareas similares y que voluntariamente se reúnen en horarios de clase, para analizar y buscar soluciones a problemas que se proponen en la asignatura o tema.

El término círculo de calidad en el aula tiene dos significados. Se refiere tanto a una estructura y a un proceso como los grupos de estudiantes y a las actividades que realizan. Por consiguiente es posible hablar de un proceso de círculo de calidad al igual que de la estructura del mismo. Mediante la aplicación de los círculos de calidad en aula, se pretende lograr la mejora de la calidad de aprendizaje de los estudiantes que se traducirá en un mayor rendimiento académico, y será una herramienta didáctica motivadora.

Por otra parte la estructuración de los círculos de calidad en el aula planteados en el documento dan la posibilidad de desarrollar las capacidades cognoscitivas a través de las cuales se logrará el desarrollo de las categorías del razonamiento lógico para alcanzar finalmente el desarrollo del pensamiento formal requisito para la expresión de las ideas mediante lenguaje ya sea oral o escrito.

Aiteco (s.f) afirma los círculos de calidad son equipos de trabajo integrados por personas que desarrollan su actividad en una misma área. Junto a su supervisor, se

reúnen voluntariamente para analizar problemas propios de su actividad y elaborar soluciones.

Esta perspectiva pone el énfasis en la participación total; en la cooperación de todos los departamentos y empleados. El control de calidad no ha de limitarse a la inspección (para evitar que los procesos generen productos defectuosos) y a los departamentos de producción. Han de extenderse a todos los procesos de la organización. Esto incluye desde el diseño de productos, hasta la fabricación, la garantía posventa y demás actividades auxiliares o de soporte (contabilidad, administración del personal). La dirección del círculo no tiene que ser siempre ejercida por el mando directo del grupo. Es posible que otro miembro distinto del círculo coordine y dirija las reuniones.

Los círculos de calidad se reúnen periódicamente, durante una hora a la semana, dentro del horario laboral, aunque si es necesario el número de horas y reuniones puede ser ampliado. Son los propios componentes del círculo quienes seleccionan el problema a tratar y esta es la primera decisión que habrá de tomar el equipo.

Obtienen la información oportuna y si es necesario, pueden contar con técnicos y asesoramiento externo en general, ya que la gerencia les apoya completamente y les brinda toda la ayuda que precisen. La dirección del círculo no tiene que ser siempre ejercida por el mando directo del grupo. Es posible que otro miembro distinto del círculo coordine y dirija las reuniones.

Antes de iniciar las reuniones, los componentes reciben capacitación sobre diversos temas: participación en círculos de calidad, cómo dirigir reuniones, técnicas para analizar problemas y tomar decisiones. Presentación de resultados a la dirección habitualmente los círculos de calidad cuenta, inicialmente, con un facilitador.

Rojas (2012) indica aunque en el ámbito educativo existen aún rezagos de cierta resistencia moral hacia el sector productivo propios del idealismo a ultranza del siglo

XX, y todavía hay quienes abominan sus prácticas y metodologías (olvidándose de que es precisamente hacia el sector productivo hacia donde conduce finalmente a la persona la educación formal), es precisamente el sector productivo el que está en capacidad de concederle al sector educativo algunos procedimientos y prácticas que requiere para implementar en su seno procesos de calidad que hagan su labor más pertinente. En particular, se está hablando de un constructo procedimental llamado “Círculos de Calidad” iniciados por Kaoru Ishikawa, quien se basó en el principio bastante natural de que la persona más idónea para solucionar un problema en el desempeño de una labor dentro de una organización, es precisamente la persona que desarrolla habitualmente esa labor, y que la aceptación de tal principio hace más productivo al funcionario, más funcional su trabajo y le quita a sus superiores cargas innecesarias y generalmente impropias acerca de labores que desconoce.

Este modelo procedimental, debidamente apropiado por el mundo educativo, pasa a ser los “Círculos de calidad académica” (Circas), mecanismos operativos idóneos como muy pocos para la detección de problemas y diseño de soluciones de los hechos propios de la labor educativa. Es importante decir que para poder implementar los círculos de calidad, se requiere que las directivas de la institución practiquen una filosofía participativa y crean en el concepto de "calidad total", es decir, en la idea de que la calidad se mejora ininterrumpidamente en el lugar de trabajo. No es una total novedad querer transferir esta práctica empresarial al contexto educativo. Ya en algunos países latinoamericanos, así sea con otros nombres, se habla de ello desde hace algunos años. En todo caso, la característica fundamental de un círculo de calidad académica (Circa) ha de ser que es una práctica pedagógica que, aunque avalada por las directivas institucionales, surge, se desarrolla y aplica los resultados de su acción en el nivel “operativo” (palabra a la cual no se está asignando ninguna connotación peyorativa), se trata de un mecanismo de acción pedagógica directa con que cuentan los docentes de una entidad educativa para detectar, plantear, discutir y resolver los problemas de la cotidianidad educacional tanto en lo referente a los conocimientos como en lo que

atañe al comportamiento de los estudiantes, y así mismo a la manera como el entorno cultural afecta el buen desempeño de sus prácticas pedagógicas.

Velarde (2008), en su tesis: Círculos de calidad como una herramienta administrativa para alcanzar los estándares en la producción en panadería El Quetzal de la ciudad de Quetzaltenango formuló como objetivo principal, demostrar que los círculos de calidad aplicados correctamente en el departamento de producción de panadería El Quetzal, si son una herramienta administrativa efectiva para establecer estándares de producción que ayuden a que la calidad del producto sea cada día mejor. El tipo de investigación fue experimental en la cual concluyó: los círculos de calidad implementados de manera correcta promueven el espíritu de equipo, la colaboración, la comunicación efectiva, la libertad de expresión y lo más importante, es que permite al empleado buscar soluciones a los problemas que día con día enfrenta y que sean tomadas en cuenta, ya que fue notable el cambio en la actitud de los trabajadores en el tiempo que se aplicó ésta herramienta, ahora las fricciones entre ellos han disminuido y el ambiente laboral se ha vuelto más agradable.

1.2 Marco teórico

1.2.1 Círculos de calidad

Juran (1998), citado por Tax (2013) Explica que los círculos de calidad es un grupo de personas de la fuerza de trabajo, por lo general dentro de un departamento, que se reúnen en forma voluntaria (en tiempo de la compañía) para estudiar los problemas de calidad que ocurren dentro de su departamento para mejorar la calidad.

Una correcta aplicación de los círculos de calidad implica necesariamente como mínimo contar con los siguientes elementos relacionados entre si, que enumeran a continuación:

- Objetivos
- Características

- Como se forman
- Beneficios
- Limitaciones
- Líder
- Grupos de trabajo

Ishikawa (2002), citado por Fuentes (2013), define círculo de calidad como un grupo pequeño que desarrolla actividades de control de calidad voluntariamente dentro de un mismo taller. Este pequeño grupo lleva a cabo continuamente como parte de las actividades de control de calidad en toda la empresa autodesarrollo y desarrollo mutuo, control y mejoramiento con participación de todos los miembros.

Elorduy (1998), Citado por Colop (2012) indica la función principal de los círculos de calidad es priorizar la ejecución de los planes y de cada una de las operaciones estratégicas. La comunicación interna se hará de manera que todos los implicados puedan tomar conciencia de lo que logran o no.

a. Objetivos de los Círculos de Calidad

Gómez, E. (1991), citado por Carlos (2007) en el libro control de la calidad, comenta que los objetivos principales de los círculos de calidad son:

- ✓ Contribuir al mejoramiento y desarrollo de la empresa.
- ✓ Respetar la integridad de los trabajadores y crear un buen ambiente de trabajo.
- ✓ Ejercitar y aprovechar las capacidades humanas de los trabajadores.
- ✓ Mejorar la comunicación y las relaciones en el trabajo.
- ✓ Proporcionar el desarrollo de equipos.
- ✓ Incluir y motivar a sus miembros.
- ✓ Enseñar a los miembros técnicas analíticas básicas.
- ✓ Promover la solución y prevención de los problemas.
- ✓ Proveer un foro que recompense a los trabajadores por haber tomado esa responsabilidad de resolver problemas.

b. Características de los Círculos de Calidad

Ishikawa, K. (1994) citado por Carlos (2007) indica las principales características de los círculos de calidad son las siguientes:

- ✓ Servicio Voluntario: consiste en la participación de los trabajadores en los círculos de calidad de forma totalmente voluntaria, se respeta la integridad de los trabajadores por lo que no puede haber presión de los niveles de arriba, ni obligación de participar. Únicamente pueden ser motivados para que participen, pues todas las personas que trabajan en una empresa tienen la oportunidad de participar en los círculos o bien de retirarse de los mismos.
- ✓ Auto desarrollo: consiste en desarrollar y mejorar las capacidades de los trabajadores por medio de la educación y capacitación. Los miembros de los círculos de calidad reciben instrucción especial acerca de los reglamentos en relación a su participación, así como instrucciones en el área técnica para la solución de los problemas en grupo.
- ✓ Desarrollo Mutuo: consiste en dar una perspectiva amplia al personal, haciéndoles ver las cosas desde el punto de vista de la empresa y no solamente desde el punto de vista individual, por lo que se busca que intercambien sus ideas con las de otros trabajadores.
- ✓ Participación de todos los miembros: se pretende que todo el personal de la empresa esté involucrado, por lo menos inicialmente, en el concepto de círculos de calidad y posteriormente se busque su participación activa presentando los beneficios que se pueden obtener.
- ✓ Continuidad: es importante darle vida a los círculos de calidad, pues siempre se tienen actividades de trabajo dentro de la empresa donde se necesita la participación del personal.

c. Como se forman los círculos de calidad

Ishikawa (1992) citado por Carlos (2007) indica, que para formar un círculo de calidad se deben seguir los siguientes pasos:

- ✓ Los gerentes o jefes de división y los responsables por el control de la calidad, deben ser los primeros que empiecen a estudiar las actividades de los círculos de calidad.
- ✓ Deben asistir a las conferencias y visitar empresas donde se este aplicando el sistema.
- ✓ Escoger a la persona que se encargara de promover las actividades de los círculos de calidad
- ✓ La empresa comienza enseguida a capacitar dirigentes de círculos de calidad y dar adiestramiento en control de calidad y las actividades de los círculos.
- ✓ Los dirigentes capacitados regresan a sus lugares de trabajo y organizan los círculos de calidad, y el número de personas para cada uno.
- ✓ Al principio los supervisores suelen ser los más adecuados para actuar como dirigentes.
- ✓ Una vez que han estudiado y han adquirido una comprensión básica de lo que son los círculos de calidad, los miembros proceden a escoger un programa común que les toque de cerca de su lugar de trabajo como tema para su investigación.

➤ Misión de los círculos de calidad

Thompson (2000) citado por Castro (2013) indica que la misión de los círculos de calidad son las siguientes:

- ✓ Contribuir a mejorar y desarrollar a la empresa,
- ✓ Respetar el lado humano de los individuos y edificar un ambiente agradable de trabajo y de realización personal,
- ✓ Propiciar la aplicación del talento de los trabajadores para el mejoramiento continuo de las áreas de la organización.

➤ Significado de los círculos de calidad

Este término tiene dos significados. Se refiere tanto a una estructura y a un proceso como a un grupo de personas y a las actividades que realizan. Por consiguiente, es posible hablar de un proceso de círculo de calidad al igual que de la estructura del mismo.

✓ Estructura: La estructura este es fundamentalmente la forma como está integrado el grupo y se define de acuerdo con la posición de los miembros dentro de una organización empresarial. En la práctica, los círculos de calidad requieren de un periodo prolongado de labores bajo la tutela de un asesor.

✓ Proceso: el proceso del mismo está dividido en cuatro subprocesos:

Identificación de problemas, estudio a fondo de las técnicas para mejorar la calidad y la productividad, y diseño de soluciones.

En esta etapa los miembros del grupo, se reúnen para exponer todos los problemas, enlistados correspondientes a su área de trabajo, es importante detectar todos los problemas que son percibidos. Una vez que se han obtenido éstos, se jerarquizan por su orden de importancia y es relevante que todos los integrantes den su opinión, y hacer valer sus puntos de vista con la coordinación del líder.

Por consenso se elige el problema de mayor importancia, el cual pasará a ser el proyecto. Posteriormente, se recopilan todos los datos para precisar el problema con orientación hacia su solución. Esta información se analiza y discute. Dentro de las opciones se elige la mejor solución o en su caso la primera y segunda alternativa, se elabora un plan de acción correctiva o de mejoramiento.

Explicar en una exposición para la dirección, o el nivel gerencial, la solución propuesta por el grupo, con el fin de que los relacionados con el asunto decidan acerca de su factibilidad.

El plan de acción correctiva o de mejoramiento es expuesto a la dirección o la gerencia, para continuar con un diálogo con otras áreas y niveles, involucrándose éstas según lo requiera el análisis. Si existe acuerdo se autoriza la implantación, pero si por alguna causa no se aprueba, se explica al grupo y se les motiva a encontrar otra solución más viable.

Ejecución de la solución por parte de la organización general:

El plan de trabajo aprobado es puesto en marcha por los integrantes del círculo de calidad con el respaldo y la asesoría de los niveles superiores y en su caso de las áreas involucradas.

Evaluación del éxito de la propuesta por parte del círculo y de la organización.

Esta parte es muy importante, ya que permite constatar aciertos y errores, y en consecuencia instrumentar adecuaciones de mejora.

d. Beneficios esperados de los círculos de calidad

Evans y Lindsay (2005) comentan: los beneficios de los círculos de calidad son los siguientes:

- ✓ Mejora la calidad,
- ✓ Incremento de la productividad,
- ✓ Fortalecimiento de la motivación en el trabajo y la corresponsabilidad en el trabajo, la calidad y la empresa.

e. Limitaciones

Evans y Lindsay (2005) comentan: las limitaciones de los círculos de calidad son las siguientes:

- ✓ No sirven para hacer una reestructuración de la administración de la empresa.
- ✓ No resuelve problemas financieros.
- ✓ No sustituyen la planificación a largo plazo.

- ✓ No son un programa para mejorar las relaciones humanas o fomentar la comunicación en el interior de la empresa, aunque ayuden a ello.
- ✓ Los resultados son a largo plazo.

f. Líder

Robbins (2013) señala: líder es la persona que tiene rasgos indicados para guiar a otros, entre ellos se destaca el impulso, la motivación, la honestidad/integridad, la confianza en sí mismo y la madurez emocional.

- ✓ Impulso: un alto nivel de energía, esfuerzo y tenacidad en la búsqueda de los objetivos.
- ✓ Motivación para liderar: un fuerte deseo de influir en los demás, de “estar a cargo”. Se siente a gusto al utilizar el poder para relacionarse con los demás.
- ✓ Honestidad/integridad: dignos de confianza. La persona con esta característica es alguien en cuya palabra se puede confiar y que casi seguro realizará lo que dijo que haría.
- ✓ Confianza en sí mismo: alta seguridad en las capacidades propias, esperan mucho de sí y de los demás y tienden a ser optimistas en vez de pesimistas acerca de superar obstáculos y lograr objetivos.
- ✓ Madurez emocional: permanecer sereno bajo presión y con estrés, tienden a valorar con precisión sus fortalezas y sus debilidades; además, tienden poco centrarse en sí mismos y a reaccionar a la defensiva cuando se les critica.

➤ Liderazgo

Koontz (2012) comenta: que liderazgo es el arte o proceso de influir en las personas para que se esfuercen voluntaria y entusiastamente en el cumplimiento de metas grupales. De igual manera menciona cuatro componentes del liderazgo los cuales son:

- ✓ El primer componente del liderazgo es el poder.
- ✓ El segundo componente es el profundo conocimiento de los individuos.
- ✓ El tercer componente es la clara capacidad para inspirar a los seguidores para que empleen a fondo sus capacidades en la ejecución de un proyecto.

- ✓ El cuarto componente del liderazgo tiene que ver con el estilo del líder y el ambiente que este genera.

g. Grupos de trabajo

Robbins (2009) afirma que es un grupo en el que los esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de las aportaciones por individuo.

Robbins (2013) indica ya sea que a los grupos los conforme la organización o la acción voluntaria de los individuos, suelen pasar por etapas de desarrollo distintas e identificables conforme maduran.

- ✓ Formación: un tipo de reto se presenta cuando los miembros potenciales del equipo no están habituados a un enfoque orientado al grupo para realizar el trabajo. Si se han sentido cómodos con su trabajo basado en el logro individual, es evidente que enfrentaran un cambio significativo.
- ✓ Desarrollo temprano: sigue una etapa de desarrollo temprano que podría durar cierto tiempo, en función de la naturaleza del grupo y de sus tareas. En este periodo los miembros aprenden lo que se espera de ellos cuál es la conducta aceptable y que también se relacionan entre si. Es común que los miembros intercambien información con cautela, e incluso que a veces lo guarden con reserva celosa.
- ✓ Conversión en grupo: en esta etapa comienza a aparecer al menos un mínimo de consenso sobre los asuntos del grupo. Así como cierto grado de identidad individual con el grupo y sus metas. En este periodo varía mucho de un grupo a otro qué tanta cohesión e identidad con el grupo surgirá en realidad.
- ✓ Trabajar como equipo: en esta etapa un grupo es capaz de actuar como equipo, y de tomar acciones como entidad coherente y no tan solo como un conjunto de individuos afiliados con flexibilidad. En lo interno, significa que el grupo influye en las actitudes y conductas de sus miembros en asuntos de importancia para el

grupo, y en lo externo quiere decir que otros dentro o fuera de la organización se verán afectados por sus acciones.

➤ Ingredientes necesarios para la eficacia de un grupo

Robbins Et al (2013) indica: para que un grupo se desempeñe con eficacia deben ser capaces de realizar especialmente bien las siguientes cuestiones:

- ✓ Dedicar tiempo suficiente para cumplir sus tareas en niveles aceptables de cantidad y calidad
- ✓ Obtener conocimiento y aptitudes suficientes para llevar a cabo su trabajo
- ✓ Utilizar estrategias adecuadas para aplicar con eficacia su esfuerzo, su conocimiento y sus aptitudes
- ✓ Desarrollar estructuras adecuada para los grupos: para que sean eficaces, los grupos necesitan tareas y objetivos definidos con claridad que motiven a sus miembros. Asimismo, los grupos requieren tener el tamaño apropiado para realizar sus tareas.
- ✓ Obtener el apoyo conveniente de la organización: los grupos que operan dentro de las compañías y organizaciones, necesitan apoyo de su ambiente, en forma de recompensa por la colaboración efectiva entre sus miembros, educación y capacitación técnica para ejecutar tareas grupales críticas, descargarse de otras actividades y acceder a la información necesaria.

h. Los círculos de calidad docente

Sistema de mejoramiento de adecuación curricular (1997), citado por López (2007) indica que los llamados círculos de calidad, son una estrategia necesaria donde espontáneamente se reúnen los sujetos interesados, a efecto de compartir experiencias y buscar soluciones a sus problemas, asunto que es beneficioso porque se despierta el sentido de solidaridad.

Estas experiencias de intercambio ayudan notablemente a superar las deficiencias de una educación tradicional, en la que cada individuo ha luchado por los propios intereses, y a cambio de eso se propone hoy una formación de mucha participación

colectiva. En este esfuerzo sin duda está de por medio el buen trabajo de los docentes, quienes juegan un papel importantísimo, al crear conciencia en los discentes sobre la necesidad de unir esfuerzos para lograr objetivos comunes al grupo.

El objetivo de pretender romper con el círculo vicioso de lo individualista, tiene que estar en la línea del trabajo en equipo, porque de otra manera la educación no llena su objetivo esencial que es la formación social del estudiantado.

A pesar de ser diferentes, en las características físicas y psicológicas, es posible concretar el trabajo grupal para lograr el mejoramiento escolar.

➤ Guía

Pacios (2013) indica: son obras que contienen aspectos básicos a cerca de aplicaciones o algunos o el funcionamiento de algunas actividades. No tienen carácter teórico como el caso de los manuales. La función principal de una guía es conducir u orientar a cerca del funcionamiento de un producto. Sirven para guiar y explicar cómo debe hacerse algo. Se espera que sea corta, clara precisa y concisa, no incluye toda la información acerca de cómo funciona, sino que su objetivo es enseñar hacer que ese algo funcione. Las guías suelen ser informales y su contenido relativo.

1.2.2 Escuelas Primarias

Díaz y Gallegas (2009) indican: la escuela primaria es una institución relativamente autónoma, que no solo proporciona espacios para manifestar comportamientos de oposición y para la enseñanza, sino que también representa una fuente de oposición que también dejan de ser funcionales a los intereses materiales ideológicos de la sociedad dominante.

La escuela no se establece únicamente en relaciones de poder, en virtud de que los sujetos participan en distintas circunstancias y tiempos, que están en constante

cambio, todo esto propicia que se formen nuevas actitudes, se señala pues que la escuela además cumple otras funciones, no precisamente de reproducción y transmisión de conocimientos, actitudes y valores, el mismo espacio puede constituirse en el lugar de contradicciones y cuestionamientos de esas normas, valores y actitudes, mediante actos reflexión y análisis.

Al hacer referencias a las instituciones, éstas en lo general y particular cumplen determinada función acorde a los intereses del estado; en el caso de la escuela, la institucionalidad se deriva de un sistema oficial que las rige, el cual manifiesta una serie de normas y reglamentos. Hablar de una institución educativa es referirse a una estructura jerárquica y vertical.

Por lo tanto es sistema educativo tiene como tarea varias funciones, dentro de las cuales se encuentra: integrar al individuo al sistema económico, a través de la correspondencia de otras estructuras, establecer vínculos entre las relaciones y las de producción.

Otro concepto de escuela es verla como una institución, que represente no precisamente la autoridad de la cual se derive la última palabra, sino que su organización y estructura sea producto de la participación responsable de los docentes, alumnos y padres de familia, se aboque al trabajo productivo en la que predomine la armonía y el respeto mutuo, tales criterios de trabajo debieran ser propuestos por los participantes en busca siempre de una mejor relación entre teoría y práctica o teoría y realidad social para fomentar la reflexión y el análisis en la construcción del conocimiento.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La inversión en la educación tiene estrecha relación con el crecimiento económico y el desarrollo del país, las particularidades del sistema educativo pueden contribuir al aumento de la tasa de innovación de la productividad, la educación incrementa tanto el bienestar de la persona que la recibe como de las personas a su alrededor.

El sistema educativo en Guatemala debe garantizar resultados de calidad sobre todo en la educación pública, ya que la educación escolar debe dar respuesta a las necesidades en congruencia con las características económicas, sociales, culturales y políticas. Sin embargo los indicadores hacen referencia que existen deficiencias en materia de calidad, el retraso escolar, la tasa de promoción y el abandono son problemas serios. El primer grado de primaria en el año 2013 reporta una tasa de repitencia del 22.5 %, la tasa de deserción es del 6% según informe Diplan 2014, y estos datos demuestran que una cuarta parte de los niños que ingresan por primera vez a la escuela tienen dificultades por avanzar en su escolaridad y aprendizajes. Las debilidades encontradas son en lectura y matemática.

Si se continua con un nivel bajo de calidad educativa, el nivel deficiente de aprendizaje se prolongará durante varias generaciones, ya que no obtienen las competencias básicas necesarias y como consecuencia inciden en la pobreza, falta de competitividad y falta de participación ciudadana.

Por los altos índices de repitencia y deserción surge la preocupación por mejorar el nivel educativo del país, por tal razón se están desarrollando actividades concretas y responsables para mejorar la realidad educativa, la cual busca el mejoramiento del proceso en lo que respecta educación, para asegurar que todas las personas sean sujetos de educación pertinente y relevante, a través de proveer instrumentos de desarrollo.

Se ha implementado esfuerzos en los primeros grados de primaria específicamente en el área rural, las líneas de acción son: garantizar la profesionalización y actualización del docente en servicio para lograr que sean proactivos, líderes y dinámicos en el aula a través de programas de innovación metodológica que garanticen estrategia eficaces para mejorar el aprendizaje y asegurar la calidad de formación docente.

Es necesario tener información cualitativa respecto a las estrategias que se implementan para mejorar la calidad en el sistema escolar, con el fin de conocer los avances, dificultades y tener base para seguir con el mismo proceso o para mejorarlas. Por lo que el problema de investigación se resume, al conocimiento en cuanto a cómo los círculos de calidad docentes están siendo implementados en búsqueda de la mejora de la enseñanza.

Ante tal situación surge la interrogante

¿Cómo se aplican los círculos de calidad docentes del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

- Identificar cómo se aplican los círculos de calidad en docentes del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán.

2.1.2 Objetivos específicos:

- Identificar si los docentes de las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán conocen los objetivos principales de los círculos de calidad de las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán.
- Describir las características de los círculos de calidad docentes de las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán.

- Identificar la formación de los círculos de calidad de las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán.
- Indicar los beneficios de los círculos de calidad de las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán
- Verificar las limitaciones en los círculos de calidad de las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán
- Describir la existencia de dificultades o problemas de liderazgo en la implementación de los círculos de calidad en las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán.
- Indicar las herramientas de trabajo en grupo que se le ha proporcionado en los círculos de calidad de las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán.
- Determinar si cuentan con una guía sobre círculos de calidad docente en las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán.

2.2 Variables e indicadores

- Objetivos de los Círculos de Calidad
- Características de los Círculos de Calidad
- Como se forman los círculos de calidad
- Beneficios esperados de los círculos de calidad
- Limitaciones
- Líder
- Grupos de trabajo
- Los círculos de calidad docente
- Guía sobre círculos de calidad

2.2.1 Definición conceptual

Wayne y Noe (2010) definen: círculos de calidad, grupo de empleados que se reúnen voluntariamente y de manera regular con sus supervisores para analizar problemas, investigar causas, recomendar soluciones y tomar medidas correctivas cuando están autorizados para hacerlos.

2.2.2 Definición operacional

Círculos de calidad: grupo de personas que se reúnen periódicamente en forma voluntaria, para dar a conocer los problemas o dificultades que existen en su ámbito laboral (establecimiento educativo) y con la participación de todos los participantes aportan soluciones a los obstáculos encontrados.

2.3. Alcances y limitaciones

2.3.1 alcances

El presente estudio abarca al coordinador técnico administrativo (CTA), maestros y maestras del nivel primario del sector 08-02-07 del municipio de San Cristóbal Totonicapán, que participaron en la implementación de los círculos de calidad docente del nivel primario. En el presente estudio no se investigó cual fue el porcentaje de aumento de la calidad educativa, del logro académico de los estudiantes o el aprendizaje de los docentes, después de implementar la herramienta.

2.3.2 limitaciones

El presente estudio tuvo la limitante sobre información de los círculos de calidad docente, ya que no se cuenta con suficiente bibliografía actual, por tal razón se utilizó bibliografía de autores de años anteriores a los establecidos.

Otra de las limitantes encontradas es la falta de autorización del Coordinador Técnico Administrativo, para realizar la investigación en el sector 08-02-08. Por tal razón solo se realizó el estudio sobre círculos de calidad docente en el sector 08-02-07 del municipio de San Cristóbal Totonicapán.

2.4 Aporte

Esta investigación será un aporte para la coordinación técnica administrativa en la cual se llevó a cabo el estudio, analiza cuales son las ventajas y desventajas de la implementación de círculos de calidad para los docentes, aporta información sobre

las características y la implementación adecuada de los círculos de calidad, para los alumnos de la universidad aporta información para otros estudios posteriores.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

El estudio se realizó con la participación del coordinador técnico administrativo (C.T.A.), dos maestros encargados de dirigir los círculos (maestros enlaces) y personal docente de primer grado que han participado en los círculos de calidad docente, del renglón 011 (personal permanente) y 021 (personal de contrato) del sector público, específicamente docentes que imparten primer grado del nivel primario (nivel 43) del sector 08-02-07 del municipio de San Cristóbal Totonicapán, del departamento de Totonicapán.

3.2 Población y muestra

Para la siguiente investigación se tomó en cuenta el total de la población docentes que imparten primer grado de primaria de 17 establecimientos únicamente del sector público, del área urbana y rural del sector 08-02-07 del municipio de San Cristóbal Totonicapán el cual es el siguiente:

Establecimientos de educación primaria en el municipio de San Cristóbal Totonicapán para el presente estudio se trabajó con el sector 08-02-07 del nivel primario en la cual funcionan 17 establecimientos, divididos de la siguiente manera:

Cantidad de establecimientos	Área Urbana	Área Rural	Jornada Matutina	Jornada Vespertina
2	X		X	
14		X	X	
1	X			X

Fuente: información Coordinación Técnica Administrativa año 2015

No. de docentes participantes

Cargo	No. de participantes
Coordinador Técnico Administrativo (CTA)	1
Maestros enlaces	2
Maestros participantes	22
Total	25

Fuente: información Coordinación Técnica Administrativa año 2015

3.3 Instrumentos

Para recabar la información de la presente investigación se llevó a cabo lo siguiente:

- Entrevista estructurada que se realizó al coordinador técnico administrativo: sobre la cantidad de docentes que participan en los círculos de calidad y el número de establecimientos que abarcan. También para conocer el proceso para la elección de los docentes que imparten las capacitaciones y el procedimiento para realizar los círculos de calidad.
- Entrevista estructurada a los docentes enlaces que imparten las capacitaciones: para obtener información sobre el proceso de la implementación de los círculos de calidad.
- Cuestionario: que contiene preguntas abiertas para maestros de primer grado, que participan en los círculos de calidad docente. Para conocer la opinión de los maestros sobre los beneficios, los obstáculos y establecer la metodología de trabajo.

3.4 Procedimiento

La investigación se desarrolló de la siguiente manera:

- Selección de tres posibles temas de investigación de acuerdo a los problemas administrativos, se identificó la unidad de análisis correspondiente, las herramientas para la recopilación de la información.

- Se presentaron a la coordinación de la facultad de ciencias económicas los tres temas de investigación para su análisis por parte de una terna evaluadora.
- Se seleccionó el problema a investigar después de que la terna evaluadora lo consideró en relación a la relevancia y el aporte a la institución. El tema de tesis aprobado está conformado por el planteamiento del problema, objetivos, definición de variables conceptual y operacional, alcances límites y aportes.
- Fundamentación teórica: se elaboraron los antecedentes que consiste en citas bibliografías referentes a la variable de estudio y el marco teórico que es la ampliación del tema de la investigación.
- Planteamiento del problema: es referente, a un tema de actualidad que no cuenta con una investigación, que pueda determinar los beneficios o dificultades de la implementación de círculos de calidad.
- Objetivos de la investigación: los objetivos fueron definidos de acuerdo a las necesidades encontradas en el problema.
- Investigación sobre variables de estudio: se identificó la variable de círculos de calidad y el procedimiento para ejecutarlo.
- Antecedentes: se consultó fuentes de información secundaria, sobre temas de investigación relacionados con el tema, tales como tesis, publicaciones académicas, diarios y páginas de internet.
- Se solicitó la autorización para realizar la presente investigación en la institución, para la cual se tomó en cuenta al personal docente que participaron en los círculos de calidad como sujetos de estudio. Al tener la autorización del coordinador técnico administrativo del sector 08-02-07 se procedió a la aplicación del instrumento

- Realización del trabajo de campo: consistió en recabar la información a través de boletas de opinión y entrevista al coordinador técnico administrativo, y a los docentes enlaces encargados de dirigir los círculos de calidad.
- Diseño de la investigación: fue de tipo descriptivo, según lo indican Del Cid, Méndez y Sandoval (2011), la investigación descriptiva tiene la característica de medir ciertos aspectos o variables generales, para determinar la magnitud de algunos aspectos del objeto de estudio. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno sometido a análisis.
- Metodología Estadística: se realizó un censo, que consiste en un procedimiento de investigación, para estudiar la totalidad de los elementos de una población-universo.
- Tabulación de información: se analizó la información después de la obtención de la investigación de campo, se presentaron de forma gráfica y la discusión de resultados se realizó a través de la confrontación de resultados con otras investigaciones sobre el tema como el marco teórico.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones: surgieron del análisis de los resultados del estudio de campo
- Elaboración de la propuesta sobre guía de círculos de calidad docente: consiste la elaboración de un manual o guía en donde contenga los procedimientos para la realización de grupos de trabajo y equipos de trabajo.
- Bibliografía: se presentaron las citas bibliográficas, para la elaboración de la presente investigación, mediante la metodología de las normas APA
- Se elaboró el informe final del presente trabajo de investigación.

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

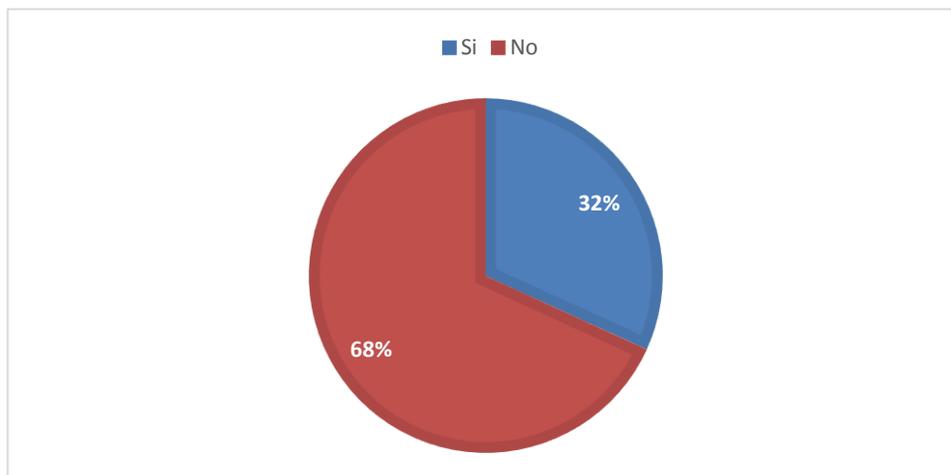
1. ¿Conoce los objetivos principales de los círculos calidad?

Tabla 1

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	32
No	15	68
Total	22	100

Fuente: investigación de campo mayo 2015

Grafica 1



Fuente: tabla 1

El 32 % de docentes afirman que conocen los objetivos de la implementación de los círculos de calidad, porque el coordinador o líder del grupo les informó al inicio de las reuniones, mientras que el 68 % indicaron desconocer los objetivos.

De la pregunta ¿Conoce los objetivos principales de los círculos calidad? se obtuvieron los siguientes resultados de docentes que conocen los objetivos.

Tabla 2

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Mejorar la calidad docente	1	14
Mejorar la calidad educativa	1	14
Compartir experiencias	2	29
Trabajar en equipo	3	43
Total	7	100

Fuente: investigación de campo mayo 2015

Grafica 2



Fuente: tabla 2

De los docentes que conocen los objetivos el 14% indica que el objetivo por el cual se reúnen es para mejorar la calidad del trabajo docente, el 14% afirma que se busca aumentar la calidad de educativa, el 29% comenta que el objetivo es intercambiar conocimientos con docentes con mayor experiencia, que la función es el de socializar temas pedagógicos, y el 43% afirma que el objetivo es trabajar en equipo para analizar las deficiencias y buscar soluciones.

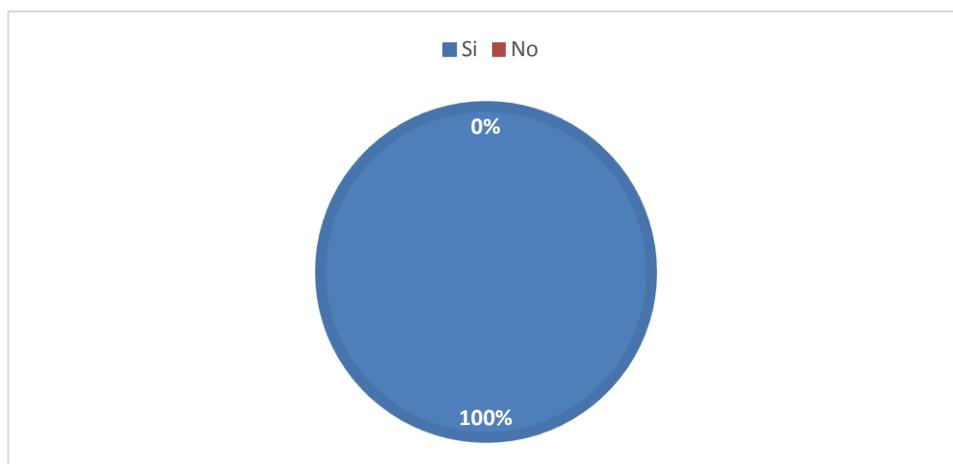
2. ¿Conoce cuáles son las características de los círculos de calidad?

Tabla 3

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	100
No	0	0
Total	22	100

Fuente: investigación de campo mayo 2015

Grafica 3



Fuente: tabla 3

El 100% de docentes participantes en los círculos de calidad, confirman que esta herramienta ayuda en un alto porcentaje al logro de los objetivos y metas trazados, ayuda a ser eficiente el trabajo docente y mejora los procesos educativos y se aprovecha el conocimiento de los participantes.

Referente a la pregunta ¿Conoce cuáles son las características de los círculos de calidad?, se obtuvieron los siguientes resultados

Tabla 4

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Mejora la Enseñanza	4	18
Se aprenden nuevas técnicas	5	23
Se comparten experiencias	9	41
Se complementan conocimientos	2	9
Interactivos y productivos	2	9
Total	22	100

Fuente: investigación de campo mayo 2015

Grafica 4



Fuente: tabla 4

El 18 % de docentes indica que mejora la enseñanza obteniendo mejores resultados en la promoción de alumnos, el 23 % afirma que se aprenden nuevas técnicas para lograr la participación de los alumnos estas características indican que existe autodesarrollo, el 41 % indica que se comparten experiencias con los demás docentes y se trabaja en equipo esto equivale a desarrollo mutuo, 9 % indica que es una herramienta para complementar los conocimientos y el 9 % de docentes indica que sirve para ser interactivos y productivos, existe la participación de todos los miembros.

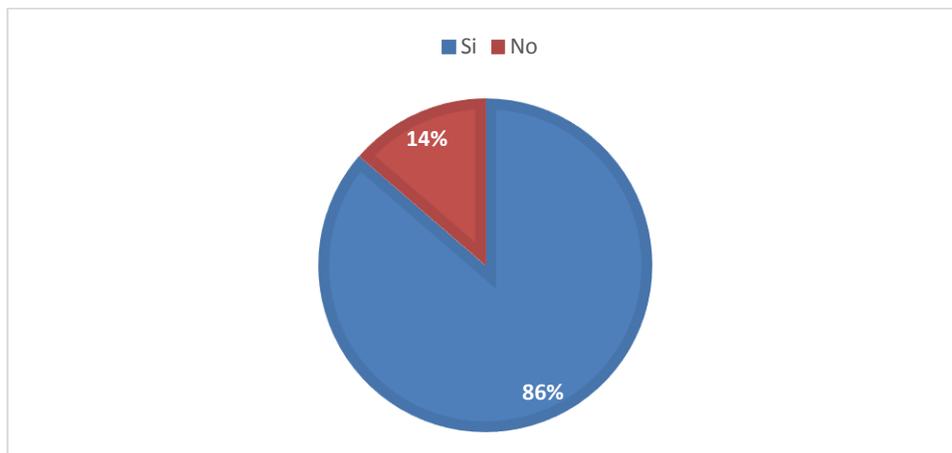
3. ¿Tiene interés personal para trabajar los círculos de calidad?

Tabla 5

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	86
No	3	14
Total	22	100

Fuente investigación de campo mayo 2015

Grafica 5



Fuente: tabla 5

El 86% de los participantes en los círculos de calidad tienen interés para seguir participando voluntariamente, y el 14 % indica que no tienen interés por seguir, que ya se tiene la experiencia, porque cada año se asignan diferente grado y no se sigue con la metodología o porque la metodología de los círculos de calidad no están bien definidas

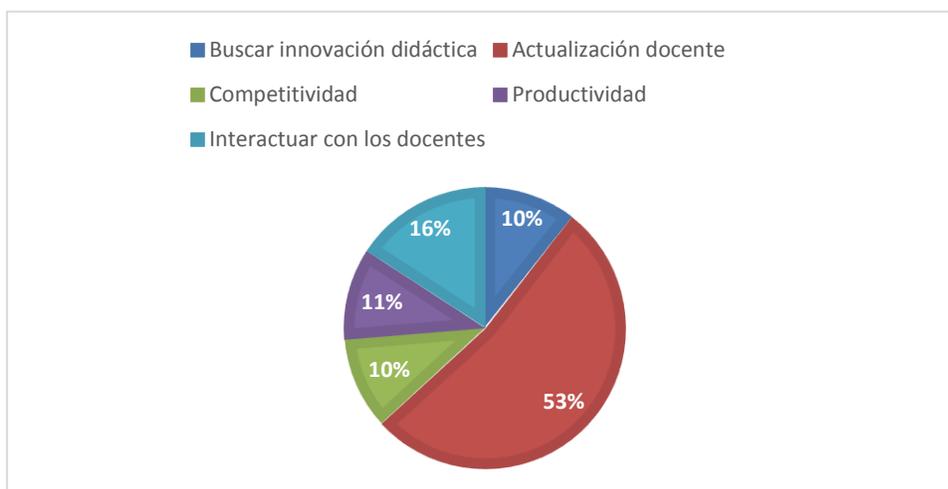
Referente a la pregunta ¿Tiene interés personal para trabajar los círculos de calidad? se obtuvieron las siguientes respuestas de los docentes que afirman tener interés.

Tabla 6

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Buscar innovación didáctica	2	10
Actualización docente	10	53
Competitividad	2	10
Productividad	2	11
Interactuar con los docentes	3	16
Total	19	100

Fuente: investigación de campo mayo 2015

Grafica 6



Fuente: tabla 6

Los docentes que demuestran interés personal para seguir trabajando los círculos de calidad el 10% lo hacen para buscar innovación didáctica; realizar nuevos materiales para la enseñanza de los contenidos, el 53% por actualización docente, conocer los temas que realmente son de importantes para el alumno, el 10% para ser competitivos; adquirir un nivel alto de porcentaje de promoción con los alumnos, el 11% para lograr la productividad y el 16% desea participar para interactuar con los docentes de otros establecimientos.

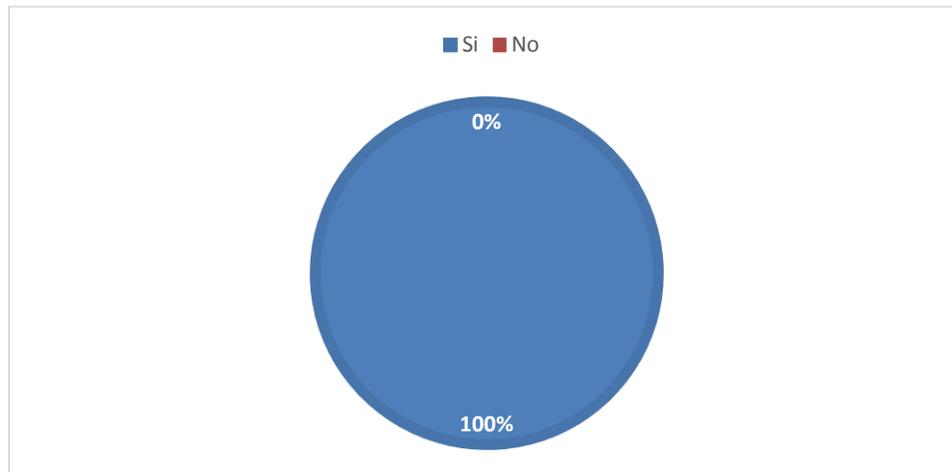
4. ¿Se puede mejorar la práctica docente con los círculos de calidad?

Cuadro No 7

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	100
No	0	0
Total	22	100

Fuente: investigación de campo mayo 2015

Gráfica No. 7



Fuente: tabla 7

El 100% de docentes encuestados, afirman que han mejorado la práctica docente al participar en los círculos de calidad, ya que hace eficiente la labor educativa y es una herramienta que funciona para desarrollar un trabajo en equipo, competitivo y crea conciencia de trabajo de calidad y productividad en los participantes.

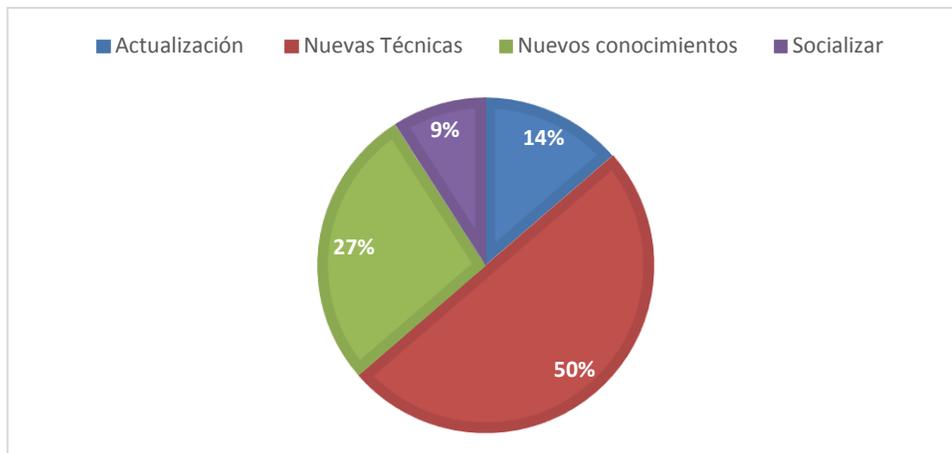
Referente a la pregunta ¿Se puede mejorar la práctica docente con los círculos de calidad? Se obtuvieron los siguientes resultados:

Cuadro 8

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Actualización	3	14
Nuevas Técnicas	11	50
Nuevos conocimientos	6	27
Socializar	2	9
Total	22	100

Fuente: investigación de campo mayo 2015

Gráfica 8.



Fuente: tabla 8

El 14% de docentes indica que se puede mejorar la práctica docente al participar en los círculos de calidad, porque hay actualización en relación a temas pedagógicos, el 50% indica que conocen nuevas técnicas para un realizar un mejor trabajo con los alumnos, el 27 % aclara que a través de los círculos de calidad se obtiene conocimientos, y el 9 % indica que socializa las dificultades que se encuentran en el que ámbito educativo y las soluciones encontradas.

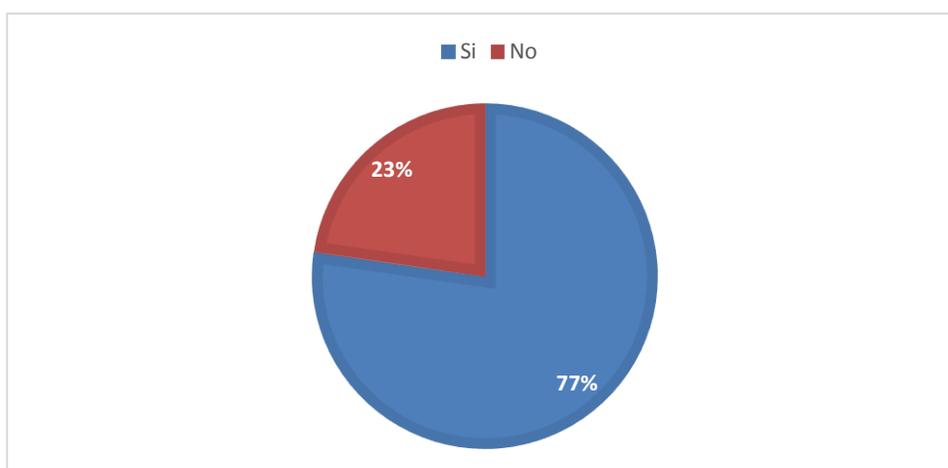
5. ¿Aplica los conocimientos adquiridos en los círculos de calidad?

Tabla 9

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	77
No	5	23
Total	22	100

Fuente: investigación de campo mayo 2015

Grafica 9



Fuente: tabla 9

El 77% de docentes indican que si aplica los conocimientos adquiridos en los círculos de calidad para que los alumnos mejoren su rendimiento y participación en el aula y así evitar la deserción escolar. El 23 % no aplica los conocimientos que se socializaron porque consideran que las practicas que actualmente poseen les ha funcionado adecuadamente.

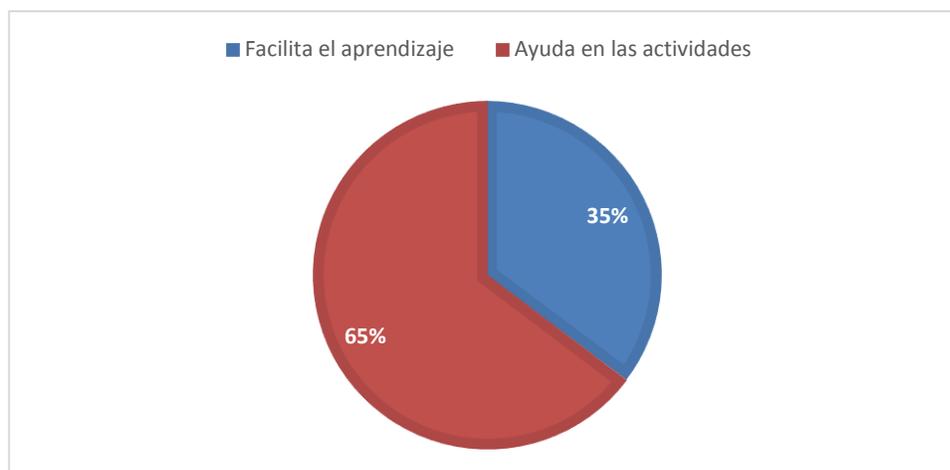
Referente a la pregunta ¿Aplica los conocimientos adquiridos en los círculos de calidad? se obtuvieron los siguientes resultados de docentes que si lo aplican.

Tabla 10

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Facilita el aprendizaje	6	35
Ayuda en las actividades	11	65
Total	17	100

Fuente: investigación de campo mayo 2014

Grafica 10



Fuente: tabla 10

De docentes que aplican los conocimientos adquiridos, el 35 % indica que lo realiza porque facilita el aprendizaje de los alumnos sobre todo en el tema de lectura y escritura, el 65% afirma que ayuda con las actividades lúdicas que se realiza con los alumnos y han mejorado la motivación el análisis y la participación de los niños.

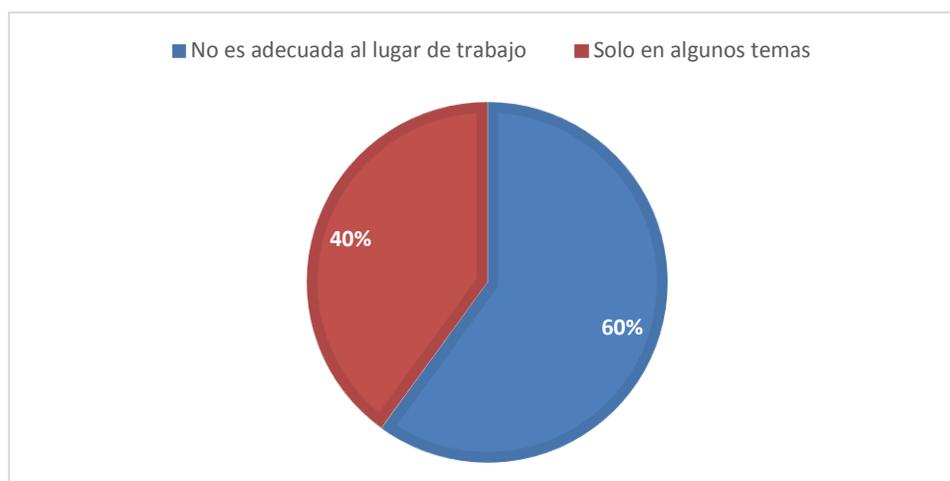
Referente a la pregunta ¿Aplica los conocimientos adquiridos en los círculos de calidad? se obtuvieron los siguientes resultados de docentes que no lo aplican.

Tabla 11

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
No es adecuada al lugar de trabajo	3	60
Solo en algunos temas	2	40
Total	5	100

Fuente: investigación de campo mayo 2015

Grafica 11



Fuente: tabla 11

Los docentes que no aplican las estrategias adquiridas en los círculos de calidad indican que se han encontrado con las siguientes dificultades: el 40 % indica que no es adecuada al área geográfica, por trabajar en el área rural y la mayoría de dificultades en este área no son los mismos problemas que se tratan en el área urbana, y el 60 % afirman que no abarca todas las áreas curriculares que solo se tratan temas de algunos cursos y no se abarca con todos los cursos.

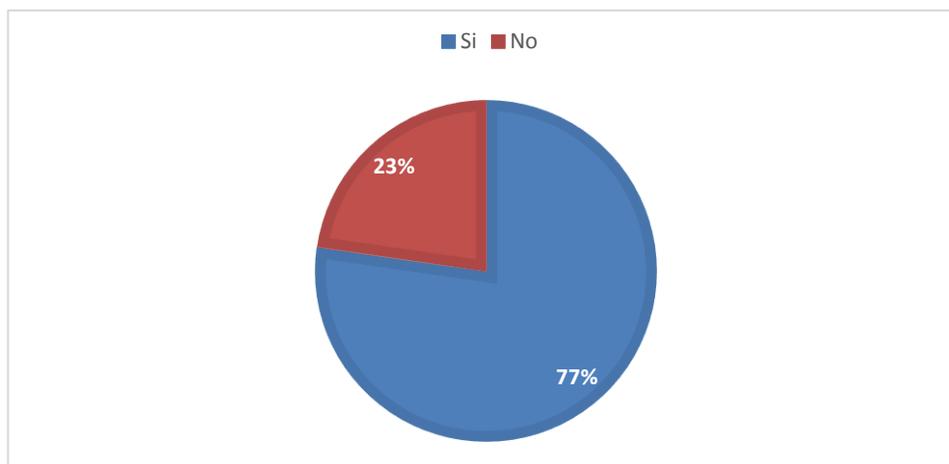
6. ¿Considera que los círculos de calidad aportan soluciones a problemas que encuentra en su actividad docente?

Tabla 12

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	77
No	5	23
Total	22	100

Fuente: investigación de campo mayo 2015

Grafica 12



Fuente: tabla 12

De los docentes investigados el 77 % indica que los círculos de calidad aportan herramientas para resolver dificultades al momento de impartir las clases y sobre todo que se trabaja en equipo y hay intercambio de experiencias, y el 23 % afirman que no son de suma importancia al momento de resolución de dificultades con el aprendizaje de los alumnos.

Referente a la pregunta ¿Considera que los círculos de calidad aportan soluciones a problemas que encuentra en su actividad docente? se obtuvieron los siguientes resultados de docentes que afirman que aportan soluciones.

Tabla 13

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Rompe paradigmas	1	6
Contribuye a la formación docente	4	23
Se aprende de las experiencias de los demás	9	53
Se realiza nuevas actividades	3	18
Total	17	100

Fuente: investigación de campo mayo 2015

Grafica 13



Fuente: tabla 13

De los docentes que afirman que los círculos de calidad aportan soluciones a los problemas en la actividad docente el 6 % afirma que rompe paradigmas que se comparten pensamientos diferentes con los docentes y alumnos, el 23 % indica que contribuye a la formación docente, el 53% comenta que se aprende de la experiencia de los demás para resolver dificultades en el aula, el 18 % indica que se comparten nuevas herramientas.

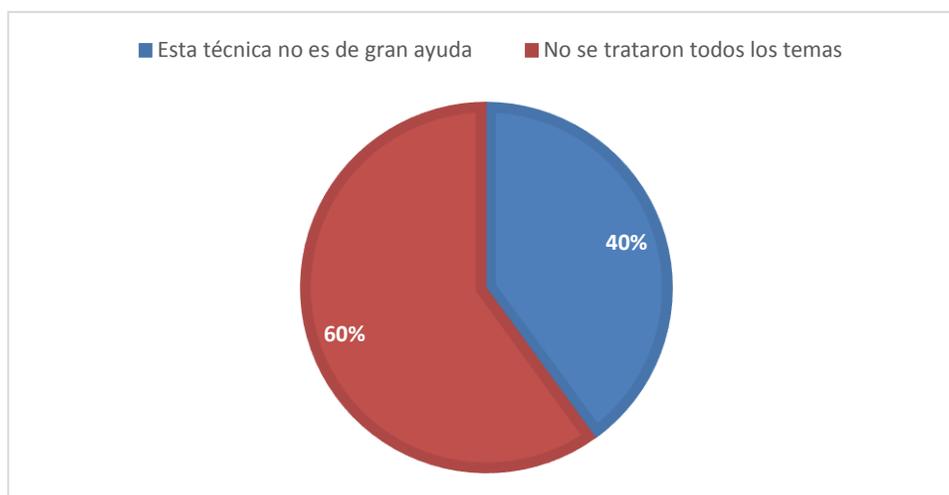
Referente a la pregunta ¿Considera que los círculos de calidad aportan soluciones a problemas que encuentra en su actividad docente?, los maestros que contestaron que no aportan soluciones son por las siguientes razones.

Tabla 14

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Esta técnica no es de gran ayuda	2	40
No se trataron todos los temas	3	60
Total	5	100

Fuente: investigación de campo mayo 2015

Grafica 14



Fuente: tabla 14

Los docentes que afirman que esta técnica no es de gran ayuda es el 40%, debido a que se pierde tiempo en capacitaciones en lugar de trabajar con los alumnos y el 60 % indica que no se trataron todos los temas, que las personas encargadas de dirigir solo se centran en trabajar alguna metodología, los temas ya vienen seleccionados.

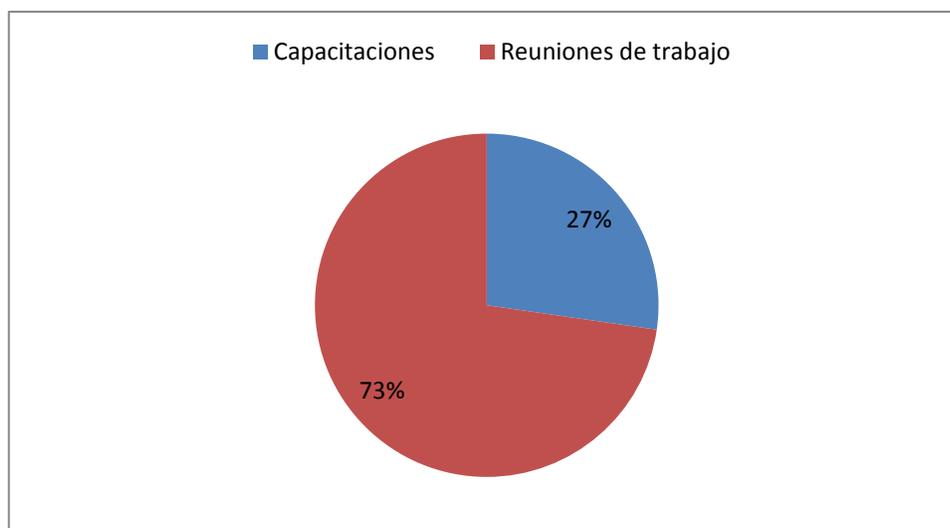
7. ¿Cómo se aplican los círculos de calidad docente?

Tabla 15

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Capacitaciones	6	27
Reuniones de trabajo	16	73
Total	22	100

Fuente: investigación de campo mayo 2015

Grafica 15



Fuente: tabla 15

El 27% de docentes que participan en los círculos de calidad afirman: que son capacitaciones que reciben de parte de la coordinación técnica administrativa sobre temas para mejorar la calidad del docente, el 73 % indican que son reuniones de trabajo para resolución de problemas en el ámbito educativo con la participación de los docentes que imparten primer grado.

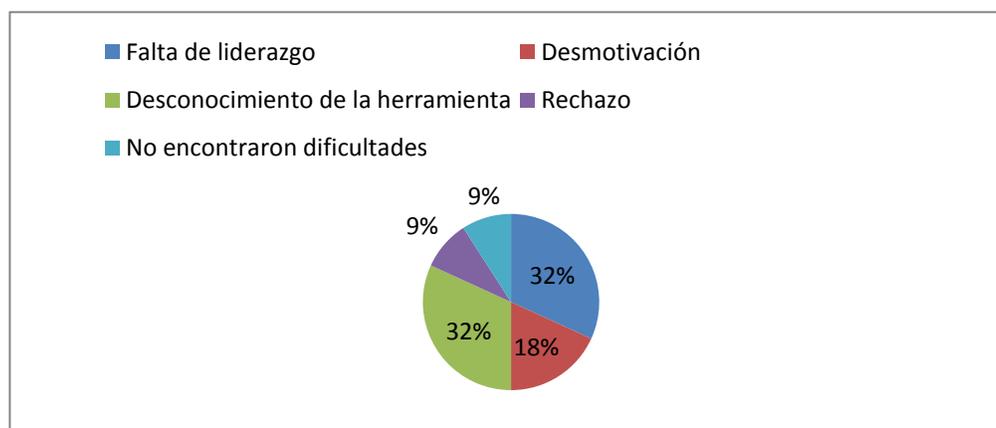
8. ¿Describe las dificultades o problemas de liderazgo al momento de implementar los círculos de calidad?

Tabla 16

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Falta de liderazgo	7	32
Desmotivación	4	18
Desconocimiento de la herramienta	7	32
Rechazo	2	9
No encontraron dificultades	2	9
Total	22	100

Fuente: investigación de campo mayo 2015

Grafica 16



Fuente: tabla 16

En la mayoría de docentes que encontraron dificultades de liderazgo en la implementación de los círculos de calidad el 32%, considera que los docentes que dirigen los círculos de calidad no cuenta con las características de liderazgo para guiar al grupo, el 18% de indican que existe desmotivación de algunos docentes porque asisten a las reuniones no por voluntad sino por órdenes del coordinador del sector de donde se está implementando esta herramienta y eso hace que los líderes tengan dificultad para realizar las actividades, el 32% indica que crea confusión por que el procedimiento no está definido y los líderes no dominan la herramienta 9 % indica que algo nuevo crea expectativa y muchas veces rechazo por parte de los docentes y el 9% no encontraron dificultades.

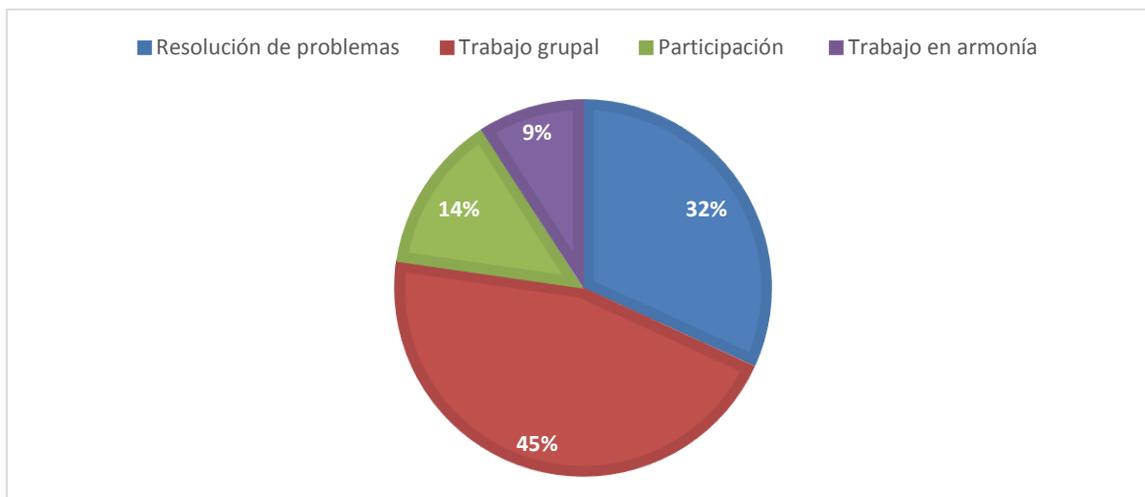
8. Indique qué herramientas de trabajo en grupos se le ha proporcionado en los círculos de calidad.

Tabla 17

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Resolución de problemas	7	32
Coordinación grupal	10	45
Participación	3	14
Trabajo en armonía	2	9
Total	22	100

Fuente: investigación de campo mayo 2015

Grafica 17



Fuente: tabla 17

El 32 % indica que han obtenido conocimientos sobre actividades para resolución de problemas, el 45 % afirma que la herramienta que han adquirido en los círculos de calidad es la coordinación y orden que se debe realizar al momento de participar en el círculo docente, el 14% indica que han adquirido estrategias para participación dinámica en forma grupal y en forma individual, el 9% asegura que en los grupos de trabajo han logrado adquirir armonía con los compañeros de trabajo.

10. ¿Cuáles son los beneficios esperados en los círculos de calidad docente para mejorar su labor?

Tabla 18

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Actualización	5	23
Motivación	12	54
Socialización	5	23
Total	22	100

Fuente: investigación de campo mayo 2015

Grafica 18



Fuente: tabla 18

El 23% docentes indica que los beneficios esperados son la actualización en diversos temas y técnicas de enseñanzas para desarrollar su trabajo metodológico en la enseñanza de la lectura y escritura, el 54 % indica que esta herramienta busca la motivación a investigar y adquirir nuevos conocimientos en forma personal y el 23% indica que esta herramienta tiene como beneficio socializar herramientas de aprendizaje modificarlas o mejorarlas.

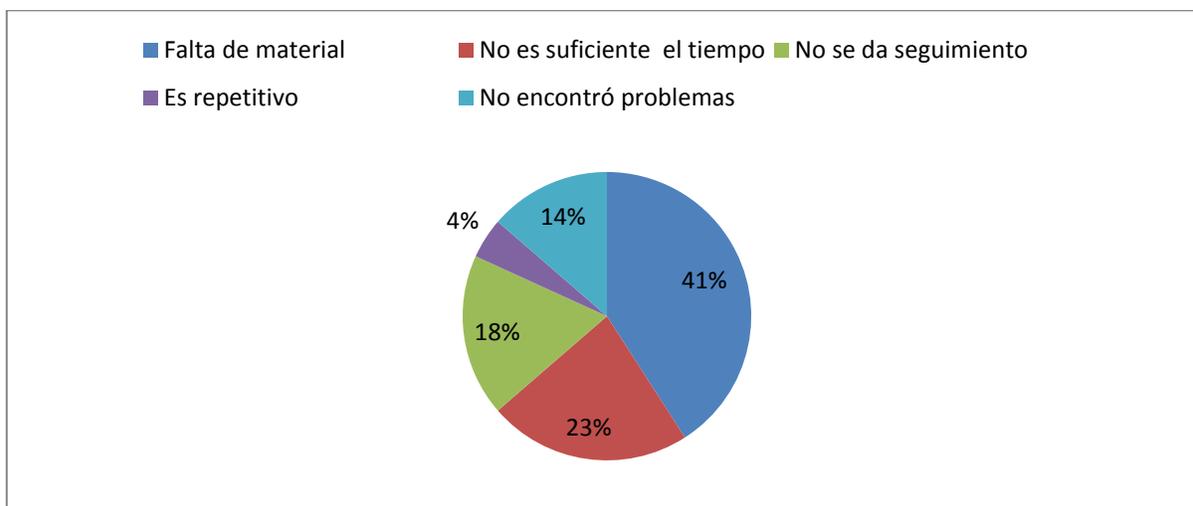
11. ¿Qué limitaciones ha encontrado en los círculos de calidad docente para mejorar su labor?

Tabla 19

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Falta de material	9	41
No es suficiente el tiempo	5	23
No se da seguimiento	4	18
Es repetitivo	1	4
No encontró problemas	3	14
Total	22	100

Fuente: investigación de campo mayo 2015

Grafica 19



Fuente: tabla 19

El 41% de docentes indican que las limitaciones en los círculos de calidad son la falta de materiales como folletos impresos sobre la herramienta, hojas de trabajo el 23% indica no es suficiente el tiempo, son muchos los temas y hay algunos que no logran terminarlos, el 18% afirman que no tienen seguimiento para los demás grados, el 4% indica que son las mismas actividades en todas las reuniones y desearía que cambiaran de estrategia. El 14% no encontró dificultades, consideran que están bien las capacitaciones.

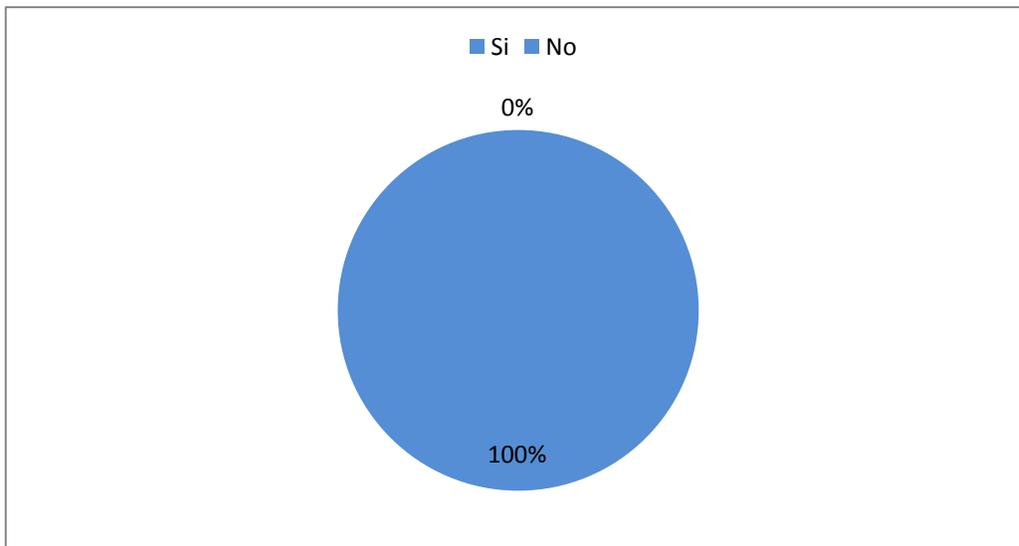
12. ¿Cuentan con un manual o guía para la implementación de los círculos de calidad docente?

Tabla 20

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	22	100
Total	22	100

Fuente: investigación de campo mayo 2015

Grafica 20



Fuente: tabla 20

El total de docentes participantes en los círculos de calidad, indican que no conocen existe un manual o guía para la implementación de los círculos de calidad.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En base a los resultados obtenidos en la investigación de campo, (entrevistas) comparados con los objetivos y confrontados con los antecedentes y marco teórico se estableció lo siguiente:

- El 27% de docentes que participan en los círculos de calidad afirman que son capacitaciones que reciben de parte de la coordinación técnica administrativa sobre temas para mejorar la calidad del docente, en estas capacitación se trabaja con nuevas técnicas de enseñanza, el 73 % indican que son reuniones de trabajo para resolución de problemas en el ámbito educativo con la participación de los docentes que imparten primer grado este trabajo se realiza en forma grupal. Como lo indica: Elorduy (1998), Citado por Colop (2012) indica la función principal de los círculos de calidad es priorizar la ejecución de los planes y de cada una de las operaciones estratégicas. La comunicación interna se hará de manera que todos los implicados puedan tomar conciencia de lo que logran. En las reuniones deben tratarse únicamente los problemas que tengan entidad y no aquellos que planteen defectos que puedan resolver los propios empleados.
- El 32% indican que si conocen los objetivos de los círculos de calidad, afirman que los objetivos son para mejorar la calidad del trabajo docente, busca aumentar la calidad de educativa, funciona para intercambiar conocimientos con docentes con mayor experiencia, también el objetivo es el de socializar temas pedagógicos, e indican que el objetivo es trabajar en equipo para analizar las deficiencias y buscar soluciones. Así como lo indica Gómez (1991) citado por Carlos (2007) los objetivos principales de los círculos de calidad son:

Contribuir al mejoramiento y desarrollo de la empresa.

Respetar la integridad de los trabajadores y crear un buen ambiente de trabajo.

Ejercitar y aprovechar las capacidades humanas de los trabajadores.

Mejorar la comunicación y las relaciones del trabajo.

Proporcionar el desarrollo de equipos.

Incluir y motivar a sus miembros.

Enseñar a los miembros técnicas analíticas básicas.

Promover la solución y prevención de los problemas.

Rosales (2015) afirma “el objetivo principal es lograr la calidad educativa a través del mejoramiento de metodología enseñanza-aprendizaje, para intercambiar estrategias e instrumentos para un mejor aprendizaje y obtener mejores resultados cualitativos y cuantitativos”, Soto (2015) indica “mejorar el nivel educativo de los niños de primer grado”. Herrera (2015) también afirma: “el objetivo principal de los círculos de calidad es apoyar el trabajo pedagógico, didáctico, sociocultural de los docentes en el aula, dinamizar acciones educativas exitosas que resuelvan problemas y necesidades de los educandos”. La mayoría de docentes indican desconocer los objetivos de los círculos de calidad.

- Los docentes indican que se mejora la enseñanza y aprenden nuevas técnicas, también comparten experiencias y trabajo en equipo que es autodesarrollo, se logra la participación de todos los miembros, la mayoría de docentes participan voluntariamente lo hacen por actualización constante para ser competitivos, productivos e interactuar con los compañeros y el 14% indican que no desean seguir con este programa porque consideran que son más productivos en los establecimientos. De docentes que están reacios a participar indican, que el capacitador o coordinador promueva actividades creativas e innovadoras también afirman que ya es suficiente con los conocimientos que se adquirieron y que la experiencia en las aulas de varios años es mucho más valiosos que los conocimientos teóricos, afirman que no son de suma importancia al momento de resolución de dificultades con el aprendizaje de los alumnos.

Como lo indica Ishikawa, K. (1994) citado por Carlos (2007) características de los círculos de calidad son las siguientes:

Servicio Voluntario: consiste en la participación de los trabajadores en los círculos de calidad de forma totalmente voluntaria, se respeta la integridad de los trabajadores por lo que no puede haber presión de los niveles de arriba, ni obligación de participar. Únicamente pueden ser motivados para que participen, pues todas las personas que trabajan en una empresa tienen la oportunidad de participar en los círculos o bien de retirarse de los mismos.

Auto desarrollo: consiste en desarrollar y mejorar las capacidades de los trabajadores por medio de la educación y capacitación. Los miembros de los círculos de calidad reciben instrucción especial acerca de los reglamentos en relación a su participación, así como instrucciones en el área técnica para la solución de los problemas en grupo.

Desarrollo Mutuo: consiste en dar una perspectiva amplia al personal, haciéndoles ver las cosas desde el punto de vista de la empresa y no solamente desde el punto de vista individual, por lo que se busca que intercambien sus ideas con las de otros trabajadores.

Participación de todos los miembros: se pretende que todo el personal de la empresa esté involucrado, por lo menos inicialmente, en el concepto de círculos de calidad y posteriormente se busque su participación activa presentando los beneficios que se pueden obtener.

- Rosales (2015) indica: para realizar los círculos de calidad docente se comenzó por seleccionar de 2 a 3 docentes que son los líderes para llevar a cabo las actividades y debían reunir las siguientes características: liderazgo para guiar al grupo, que participe voluntariamente en las reuniones, que esté dispuesto a capacitarse y ser docente que imparte primer grado. Se efectuó la selección de docentes para ese cargo a los cuales se les llama maestros enlaces o

capacitadores, los cuales reciben capacitaciones y ellos vuelven a dar los temas a los docentes del municipio, se reúnen mensualmente con los maestros que imparten primer grado.

Soto (2015) indica que el proceso para ejecutar los círculos de calidad docente es a través de los maestros enlaces o líderes que reciben la información sobre la metodología que deben utilizar con los grupos, esta capacitación lo realizan personas encargadas del departamento de calidad educativa del ministerio de educación (Mineduc) por medio de la dirección departamental de educación. Se planifica con el coordinador técnico administrativo (CTA), sobre las fechas los lugares y la metodología a utilizar. Se convoca a los docentes participantes a través de notas enviadas a cada uno de los establecimientos educativos del sector

Herrera (2015) informa el procedimiento para realizar los círculos de calidad comienza con un diagnóstico de problemas detectados esto se realiza con el coordinador técnico administrativo, se procede a planificar las actividades de acuerdo al tema que se va a impartir.

En las reuniones, los maestros enlaces proponen actividades para solucionar problemas en el ámbito educativo, elaboración de material didáctico, estrategias de enseñanza de lectura y escritura y matemática. Así como comenta Ishikawa (1992) Citado por Carlos (2007) indica que para formar un círculo de calidad se deben seguir los siguientes pasos:

Los gerentes o jefes de división y los responsables por el control de la calidad, deben ser los primeros que empiecen a estudiar las actividades de los círculos de calidad.

Deben asistir a las conferencias y visitar empresas donde se esté aplicando el sistema.

Escoger a la persona que se encargara e promover las actividades de los círculos de calidad.

La empresa comienza enseguida a capacitar dirigentes de círculos de calidad y dar adiestramiento en control de calidad y las actividades de los círculos.

Los dirigentes capacitados regresan a sus lugares de trabajo y organizan los círculos de calidad, y el número de personas para cada grupo.

Al principio los supervisores suelen ser los más adecuados para actuar como dirigentes.

Una vez que han estudiado y han adquirido una comprensión básica de lo que son los círculos de calidad, los miembros proceden a escoger un programa común que les toque de cerca de su lugar de trabajo como tema para su investigación.

Con referencia a lo anterior se determinó que el procedimiento para la implementación de los círculos de calidad es adecuado, pero no es acorde totalmente al ámbito de trabajo porque los temas son desarrollados por decisiones de las autoridades educativas. Así lo afirma Rosales (2015) una de las debilidades son respecto a los temas, porque no son contextualizados para los participantes, se trabaja con temas muy generales que no abarcan todas las necesidades de los docentes participantes. También Soto (2015) indica: las actividades que comparten son generales y a veces esta fuera de contexto a los requerimientos de las escuelas, esto se refiere a que no todos los docentes tienen las mismas dificultades al momento de impartir clases, y por tal motivo pierden el interés en participar en los círculos.

- Los docentes indican que los beneficios esperados son la actualización en diversos temas y técnicas de enseñanzas para desarrollar su trabajo metodológico en la enseñanza de la lectura y escritura, que esta herramienta busca la motivación a investigar y adquirir nuevos conocimientos en forma

personal y tiene como beneficio socializar herramientas de aprendizaje modificarlas o mejorarlas.

Del 77% de docentes que aplican los conocimientos adquiridos indican que lo realiza porque facilita el aprendizaje de los alumnos sobre todo en el tema de lectura y escritura, ayuda con las actividades lúdicas que se realiza con los alumnos mejorando la motivación el análisis y la participación de los niños. De los docentes que afirman que los círculos de calidad aportan soluciones a los problemas en la actividad docente afirman que rompe paradigmas que se comparten pensamientos diferentes con los docentes y alumnos, contribuye a la formación docente, e que se aprende de la experiencia de los demás para resolver dificultades en el aula y se comparten nuevas herramientas

Evans y Lindsay (2005) comentan: los beneficios de los círculos de calidad son los siguientes:

Mejora la calidad

Incremento de la productividad,

Fortalecimiento de la motivación en el trabajo y la corresponsabilidad en el trabajo, la calidad y la empresa.

El 23% no aplica los conocimientos que se socializaron porque consideran que las prácticas que actualmente poseen les han funcionado adecuadamente no es adecuada al área geográfica, por trabajar en el área rural y la mayoría de dificultades en este área no son los mismos problemas que se tratan en el área urbana, abarca todas las áreas curriculares.

Elorduy (1998), citado por Colop (2012), indica: la función principal de los círculos de calidad es priorizar la ejecución de los planes y de cada una de las operaciones estratégicas. La comunicación interna se hará de manera que todos los implicados puedan tomar conciencia de lo que logran o no, en cantidad y respuesta

en que sí. En las reuniones deben tratarse únicamente los problemas que tengan entidad y no aquellos que planteen defectos que puedan resolver los propios empleados.

- Los docentes indican que las limitaciones en los círculos de calidad son la falta de materiales como folletos impresos sobre la herramienta, hojas de trabajo en la mayoría indica no es suficiente el tiempo, son muchos los temas y hay algunos que no logran terminarlos, también afirman que no tienen seguimiento para los demás grados, indican que son las mismas actividades en todas las reuniones y desearía que cambiaran de estrategia. El 14% no encontró dificultades, consideran que están bien las capacitaciones que reciben.

Rosales 2015 indica que las dificultades son los temas ya que no son adecuados y contextualizados para los participantes, se trabaja con temas muy generales que no abarcan las necesidades de los docentes participantes, la capacitación sobre las actividades que deben realizarse con los docentes para mejorar el proceso sobre círculos de calidad es muy poca, no se le da seguimiento, porque los círculos de calidad solo se aplican con los docentes que imparten primer grado y en varios establecimientos los maestros se rotan para impartir dicho grado, otra de las limitaciones es sobre los docentes líderes, si por alguna razón ellos ya no quieren seguir participando o pueden por alguna razón, se busca un nuevo docente que lo sustituya y es difícil porque desconoce lo que el anterior docente ha trabajado en los círculos de calidad.

Las dificultades encontradas no concuerdan con lo presentado con las limitantes del marco teórico por no ser replicables a la generalidad de los círculos de calidad al ser comparados con la investigación realizada propiamente de los círculos de calidad docente.

- En la mayoría de docentes que encontraron dificultades de liderazgo en la implementación de los círculos de calidad el 32% considera que los docentes

que dirigen los círculos de calidad no cuenta con las características de liderazgo para guiar al grupo, el 18% de indican que existe desmotivación de algunos docentes porque asisten a las reuniones no por voluntad sino por órdenes del coordinador del sector de donde se está implementando esta herramienta y eso hace que los líderes les cuesta un poco más realizar las actividades, el 32% indica que crea confusión por que el procedimiento no está definido, y los líderes no dominan la herramienta 9 % indica que algo nuevo crea expectativa y muchas veces rechazo por parte de los docentes y el 9% no encontraron dificultades.

Koontz (2012) comenta: que liderazgo es el arte o proceso de influir en las personas para que se esfuercen voluntaria y entusiastamente en el cumplimiento de metas grupales. De igual manera menciona cuatro componentes del liderazgo los cuales son:

El primer componente del liderazgo es el poder.

El segundo componente es el profundo conocimiento de los individuos.

El tercer componente es la rara capacidad para inspirar a los seguidores para que empleen a fondo sus capacidades en la ejecución de un proyecto.

El cuarto componente del liderazgo tiene que ver con el estilo del líder y el ambiente que este genera.

De todo lo anterior se determina que la mayoría de docentes tienen problemas con el tema de liderazgo en implementación de los círculos de calidad, por las siguientes razones: falta de características de liderazgo de los docentes que dirigen los círculos de calidad, no hay motivación por parte de los dirigentes, falta de dominio de la herramienta.

- Los grupos de trabajo permiten utilizar las siguientes herramientas: coordinación y el orden que se debe realizar al momento de participar en cada grupo, porque es la actividad que más realizan en los círculos de calidad, han adquirido estrategias para participación en grupo y en forma individual, esto se refiere a

que todo deben de participar con su opinión, con comentarios o bien pasar a exponer el tema frente a los demás, en los grupos de trabajo han logrado adquirir trabajo en armonía con los compañeros del grupo. Así como lo indica Gómez (1991) citado por Carlos (2007) uno de objetivos principales de los círculos de calidad es: enseñar a los miembros de los círculos de calidad, técnicas analíticas básicas para promover la solución y prevención de los problemas. Así mismo una de las características de los círculos de calidad según Ishikawa, K. (1994) citado por Carlos (2007) es el auto desarrollo que consiste en desarrollar y mejorar las capacidades de los trabajadores por medio de la educación y capacitación. Los miembros de los círculos de calidad reciben instrucción especial acerca de los reglamentos en relación a su participación, así como instrucciones en el área técnica para la solución de los problemas en grupo.

- Los docentes participantes, los maestros enlaces y el coordinador técnico administrativo indican que no se cuenta con un manual o una guía sobre círculos de calidad. Así como lo indica Rosales (2015) la debilidades observadas es que no se cuenta con algún documento en donde se indique claramente los pasos que deben realizar en los círculos de calidad, las actividades o procedimientos específicos que se realizan, las herramientas utilizadas es en base a las capacitaciones recibidas y también se implementan actividades coordinadas con los docentes enlaces. Soto (2015) también comenta que no cuentan con un manual específico de círculos de calidad para trabajar con los maestros y Herrera (2015) comenta que no cuentan con manuales específicos de círculos de calidad solo con guías que cubren algunos temas sobre las necesidades y expectativas que conducen al mejoramiento de la calidad de la educación.

También se apreció que no se cuenta con un modelo de evaluación, para verificar los avances de los círculos de calidad así lo afirma Rosales (2015) no se ha evaluado el proceso de la implementación de los círculos de calidad, he observado una debilidad que algunos docentes no desean participar. También Soto (2015) para el proceso de círculos de calidad, no se cuenta con alguna evaluación estandarizada solo a través

de la observación. De igual manera Herrera (2015) indica la evaluación se realiza por medio de la observación, la forma y el orden de cómo los maestros aplican los pasos u operaciones en la ejecución de un procedimiento. Si los docentes saben cómo utilizar un procedimiento en las distintas situaciones, saben cuándo utilizar cada uno de los procedimientos aprendidos, el grado de organización, integración y precisión de las acciones del procedimiento. Thompson (2000) citado por Castro (2013) indica la ejecución de la solución por parte de la organización general:

El plan de trabajo aprobado es puesto en marcha por los integrantes del círculo de calidad con el respaldo y la asesoría de los niveles superiores y en su caso de las áreas involucradas.

Evaluación del éxito de la propuesta por parte del círculo y de la organización.

Esta parte es muy importante, ya que permite constatar aciertos y errores, y en consecuencia instrumentar adecuaciones de mejora.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó que los círculos de calidad son grupos de docentes que imparten primer grado del nivel primario, se reúnen una vez al mes durante 5 horas por sesión con el propósito de mejorar la calidad en el grado que imparten.
2. Se identificó en cuanto a si los docentes participantes en los círculos de calidad conocen los objetivos, indican que la mayoría no conocen los objetivos de los círculos de calidad por lo que desconocen como los mismos pueden contribuir a mejorar la calidad educativa a través de una metodología de enseñanza aprendizaje.
3. Se llegó a la conclusión en cuanto a la descripción de las características de los círculos de calidad, una de las principales es la participación voluntaria en búsqueda de la actualización, competitividad e interacción de los participantes en los círculos de calidad.
4. Se identificó que la formación de círculos de calidad docente, es adecuado y reúne las características necesarias para su formación con una debilidad, que los temas a desarrollarse ya vienen asignados.
5. Se indicó que los beneficios de los círculos de calidad, sirven para mejorar la calidad a través de la investigación, el análisis, socialización de conocimientos en forma personal y en grupo.
6. Se verificó que las limitaciones al implementar los círculos de calidad docente son la falta de material, guías de trabajo, falta de tiempo, temas contextualizados al área de trabajo y temas repetidos.

7. Se describió la existencia dificultades de liderazgo y la mayor es la falta de características de líder, de parte de los maestros enlaces por eso consideran que el procedimiento no está definido.
8. Se indicó que las herramientas de trabajo en grupo adquiridas son: la coordinación grupal, el orden, el trabajo en armonía para la resolución de problemas en el ámbito educativo.
9. Se llegó a determinar que no cuentan con un documento un manual o una guía por escrito sobre la implementación de círculos de calidad docente como base para posteriores actividades.

VII. RECOMENDACIONES

1. Es necesario que los maestros que dirigen los círculos de calidad se capaciten específicamente sobre la implementación de los mismos, para evitar la confusión sobre capacitaciones y círculos de calidad en los participantes. Es fundamental que los docentes enlacen desarrollen de manera adecuada la implementación de dicha herramienta, utilizar otros aspectos técnicos, con el fin de obtener mejores resultados.
2. Se recomienda que los maestros que dirigen los círculos de calidad docente de las escuelas del nivel primario, logren la comunicación de los objetivos de los círculos de calidad docente por medio de un documento guía, que es la razón fundamental de la creación de los mismos. Es importante contar con una guía de actividades para ser consultada permanente y así tener una directriz para para realizar adecuadamente la herramienta.
3. En referente a las características de los círculos de calidad se recomienda que los mismos tengan algún tipo de motivación implementando nuevas actividades para que los docentes lleguen motivados a las reuniones, ya que la participación es voluntaria, para que los resultados puedan ser realizados de mejor manera.
4. En cuanto a la formación de los círculos de calidad es necesario reforzar las actividades que esten acorde y fortalecerlos a través de herramientas en las cuales los docentes presenten los problemas educativos que afectan la calidad y en consenso elijan la problemática a resolver.
5. En cuanto a los beneficios esperados en los círculos de calidad se recomienda seguir reforzando las actividades para motivar a los docentes para ser más competitivos, eficientes y participativos para fortalecer el proceso.

6. Se recomienda implementar guías de trabajo sobre círculos de calidad docente contextualizados al área de trabajo y obtener un banco de datos.
7. Respecto a las dificultades encontradas se recomienda capacitar a los docentes enlaces sobre el tema de liderazgo, para influir de manera adecuada en los docentes participantes.
8. Referente a las herramientas de trabajo en grupo se recomienda implementar nuevas actividades grupales para que los docentes sean más participativos y creativos.
9. Se recomienda contar con una guía sobre la implementación de círculos de calidad docente para ser consultada permanentemente y así mejorar la implementación de dicha herramienta.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

- Aiteco Consultores (sin año) **Qué son los círculos de calidad.** Disponible en <https://www.aiteco.com/que-son-los-circulos-de-calidad>. Recuperado el 22 de marzo de 2015.
- Barrios, A. (2009). ***Círculos de calidad una estrategia para alcanzar liderazgo en las empresas Hoteleras de la ciudad de Retalhuleu.*** (Tesis) URL Guatemala
- Blauuboer, R.(2009) **Círculos de calidad** disponible en URL <http://www.gestiopolis.com/canales7/ger/circulos-de-calidad.htm> (Recuperado 8 de febrero de 2015)
- Camisón, C. (2007) **Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas** Madrid : Pearson Educación, 2007.
- Carlos, O. (2007). ***Círculos de calidad para Realizar mejoras de seguridad e higiene industrial en las industrias textiles de la ciudad de Quetzaltenango.***(Tesis) URL. Guatemala
- Castro, R. (2013). **Círculos De Calidad y su efecto en La Competitividad de la Pequeña Empresa Avícola Finca El Cipres Del Municipio De San Raymundo Departamento De Guatemala.** (Tesis) URL Guatemala.
- Colop, A. (2012).***Círculos de calidad una herramienta para el funcionamiento eficaz del personal de ventas de la empresa Plasco S.A. de la ciudad de Quetzaltenango.*** (Tesis) URL Guatemala.
- Del Cid, A. Méndez, R. Y Sandoval, F. (2011). **Investigación Fundamentos y Metodología.** (2ª. ed.) México: Pearson Educación.

- Díaz, M. y Gallegas, R. (2009) **Formación y Práctica Docente en el Medio Rural**. México. Plaza y Valdez. S.A. de C.V.
- Diplan, (2014) **Plan Operativo Anual 2015-2017** disponible en URL mineduc.gob.gt/mineduc/images/5/ (Recuperado 8 de marzo de 2017)
- Evans J. y Lindsay, W. (2005). **Administración y Control de la Calidad**, (6ª. Ed.) Thomson editores, S.A.- México
- Educagua (2013) Gestión de calidad. Artículo disponible en <http://www.educagua.com/apuntesde/calidad/herramientas-basicas-mejora-calidad-y-evaluacion.pdf> (Recuperado 2 de marzo de 2017).
- Elergonomista (s.f.) **Actividades de un círculo de calidad**. Artículo disponible en <http://www.elergonomista.com/09dic35.html> (Recuperado 15 de marzo de 2017).
- Fuentes, N. (2013). **Círculos de Calidad una Herramienta para la mejora continua en las empresas de servicio de cable en el municipio de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos**. (Tesis) URL Guatemala.
- Galicia, A. (2005). **La Importancia de los círculos de calidad dentro de la Organización** disponible en URL <http://www.degerencia.com/articulo/> (Recuperado 29 de octubre de 2012)
- Koontz, Heinz, Weihrich (2012) **Administración una perspectiva global y empresarial**, Editora McGraw-Hill
- López, E. (2007). **Círculos de Calidad y Diferencias Individuales**.(Tesis) URL Guatemala

León M. (2012) **Círculos de control de calidad**. Artículo disponible en <http://www.monografias.com/trabajos30/circulos-control-calidad/circulos-control-calidad>. (Recuperado 13 de abril de 2015)

López, M. (2007) **Diagnostico Socio Económico, potencialidades productivas, propuestas de inversión**. Universidad San Carlos de Guatemala

Ministerio de Educación (2013) **Estadísticas Anuales**. Disponible <http://www.mineduc.gob.gt/estadistica2013/> (Recuperado 20 de enero 2015)

Pacios, Ana. (2013) **Técnicas de búsqueda y usos de a la información** España: Editorial Universitaria Ramón Areces.

Perez, H. (2013 septiembre 5) **Círculos de calidad** disponible en <http://prezi.com/95zk3-epqiw6/copy-of-circulos-de-calidad/> (Recuperado 29 de enero de 2015)

Quiminet (2012) La historia de los círculos de calidad. Artículo disponible en <http://www.quiminet.com/empresas/la-historia-de-los-circulos-de-calid.htm> (Recuperado 18 de julio de 2015)

R. Wayne Mondy&Robert M.Noë (2005) **Administración de Recursos Humanos**. Novena Edición. México. Pearson Educación.

Reyes, P. (2001) **Los círculos de control de calidad en empresas de manufactura de México** Revista contaduría y administración No. 201 disponible <http://www.ejournal.unam.mx/rca/201/RCA20103.pdf> (Recuperado 12 de enero de 2015)

Rojas, J. (2012) **Los Círculos de Calidad Académica** (Circas) Boletín Redipe
Disponible <http://www.ugr.es/~recfpro/rev163COL8.pdf> (Recuperado 28 de
enero de 2015)

Robbins, Stephen P. (2013) **Comportamiento organizacional** Décimo Quinta
Edición. México: Pearson Educación

Robbins, Stephen et al. (2013) **Un empresario competitivo** Tercera Edición.
México. Pearson Educación Guatemala. Universidad Rafael Landívar

Segeplan (2010) **Información Demográfica San Cristóbal Totonicapán.
Totonicapán.** Disponible <http://sistemas.segeplan.gob.gt/sideplanw>
(recuperado 10 de enero de 2015)

Sosa D. (2013) **Manual de calidad total para operarios** .México. Limusa. 2013
Artículo disponible en <https://books.google.com.gt/books> (recuperado 23 de
octubre de 2015)

Tax, J. (2013). **Círculos de calidad para la toma de decisiones en cooperativas
de ahorro y crédito de la ciudad de Totonicapán.** (Tesis) URL Guatemala.

Velarde, F. (2008) **Círculos de Calidad como una Herramienta Administrativa
para alcanzar Estándares en la Producción en Panadería El Quetzal de
la ciudad de Quetzaltenango.** (Tesis) URL. Guatemala

ANEXOS

Anexo No. 1

Propuesta

Guía para la implementación de círculos de calidad docente en el municipio de San Cristóbal Totonicapán

Introducción

Los círculos de calidad surgen con el fin de mejorar los métodos de producción de las empresas, a través de estudios realizados se ha comprobado que esta herramienta es funcional para mejorar la calidad en productos y servicios, también es una herramienta eficaz para mejorar el trabajo de los colaboradores por medio de la resolución de conflictos, mejorar la motivación de cada uno de ellos, tomar en consideración la opinión de ellos que surgen de muchos años de experiencia.

Para trabajar los círculos de calidad no es necesario cambiar la estructura en cada ámbito en que se trabaje ya sea de producción, comercio o servicio, las técnicas para la obtención de información o datos es lo que puede adecuarse a los diferentes entornos labores.

En los círculos de calidad docente se hace necesario buscar herramientas necesarias para que los docentes aporten al máximo su talento y su inteligencia, para la resolución de forma creativa de problemas que surgen en las actividades educativas y así mejorar la calidad.

En la siguiente guía se encuentran actividades que se sugieren para realizar adecuadamente los círculos de calidad docente, contiene los pasos necesarios para implementar los círculos, las actividades que deben realizarse cuando se reúnen los docentes participantes y algunas herramientas de calidad total para obtener la

información y las posibles soluciones a los problemas que afectan la calidad en los alumnos del nivel primario.

Justificación

La investigación indica que el procedimiento para la realización de círculos de calidad es adecuada, sin embargo se encontraron algunas debilidades, entre ellas que no cuentan con un guía para la realización de círculos de calidad docente, esta situación crea dificultades para implementar los círculos de calidad, porque no se tiene el proceso definido, otra debilidad que surge es que los docentes encargados de coordinar los círculos no son permanentes en ese cargo, por tal razón se hace necesario elaborar la presente guía con el objeto de fortalecer la información sobre los círculos de calidad

Objetivo General:

- Elaborar un documento de guía, que establezca actividades, recursos y secuencias para la realización de los círculos de calidad docente, para alcanzar los objetivos establecidos.

Objetivos Específicos:

- Proporcionar información por escrito para la realización de los círculos de calidad
- Reforzar las actividades para la participación de los docentes en los círculos de calidad
- Proponer herramientas para la obtención de información y posibles soluciones

Participantes

- Coordinador técnico administrativo (CTA) del sector 08-02-07 del municipio de San Cristóbal Totonicapán
- Maestros encargados de dirigir los círculos de calidad docente (maestros enlaces)

Desarrollo

- Presentación de la guía: consiste presentar a los encargados de los círculos de calidad docente, la guía sobre la adecuada implementación de los círculos de calidad y promover el uso de herramientas sobre la obtención de datos.
- Lugar: Oficina que ocupa la coordinación técnica administrativa
- Hora: de 3 p.m a 5 pm.
- Fecha: mayo 2017

Recursos

- Humanos:
 - ✓ Coordinador técnico administrativo
 - ✓ Maestros enlaces
 - ✓ Encargado de presentar la guía

- Físicos:
 - ✓ Instalaciones en donde se lleva a cabo la presentación
 - ✓ Computadora
 - ✓ cañonera

Presupuesto

Impresión de resultados de investigación	Q. 100.00
Impresión de la guía Q.50.00 c/u	Q. 150.00
Refacción para los participantes Q. 60.00 c/u	Q. 240.00
Uso de cañonera	Q. 50.00
	<hr/>
Total	Q. 540.00

Responsable de cubrir los costos: Ilse Irene Barreno Batz

Cronograma de actividades

Actividades	Mayo					
	días					
	10	11	12	15	16	17
Impresión de resultados de Investigación						
Presentación de resultados						
Presentación de guía						
Capacitación sobre implementación de círculos de calidad docente						
Capacitación sobre herramientas De diagnóstico (Diagrama de afinidad y diagrama de flechas)						
Capacitación sobre herramientas De diagnóstico (Diagrama de árbol y diagrama de causa y efecto)						



Guía de Círculos de Calidad Docente

en el municipio de San Cristóbal
Totonicapán



Ilse Irene Barreno Batz

Características de los círculos de calidad.

- ✓ Los círculos de calidad son grupos pequeños. En ellos pueden participar desde cuatro hasta quince miembros. Ocho es el número ideal. Se reúnen a intervalos fijos con un dirigente, para identificar y solucionar problemas relacionados con sus labores cotidianas.
- ✓ Todos sus miembros deben laborar en un mismo taller o área de trabajo. Esto le da identidad al círculo y sentido de pertenencia a sus integrantes.
- ✓ Los integrantes deben trabajar bajo el mismo jefe o supervisor, quien a su vez es también integrante del círculo.
- ✓ Por lo regular, el jefe o supervisor es también jefe del círculo. Este no ordena ni toma decisiones, son los integrantes en conjunto quienes deciden.
- ✓ La participación es voluntaria, tanto para el líder como para los miembros. De ahí que la existencia de los círculos depende de la decisión de cada integrante.
- ✓ Lo ideal es que las reuniones se celebren en lugares especiales alejados del área de trabajo.
- ✓ Los miembros del círculo deben recibir capacitación especial para participar adecuadamente, tanto previa a la creación del círculo, como continua durante su operación.
- ✓ Los miembros del grupo y no la autoridad educativa son quienes eligen el problema y los proyectos sobre los cuales habrá de trabajarse.
- En forma ideal el proceso de selección no se lleva a cabo por votación democrática (por mayoría de votos), sino por consenso; en esta forma todos los participantes convienen en los problemas que es necesario resolver.

- ✓ Los círculos deben recibir asistencia o asesoría para analizar un problema y decidir al respecto.
- ✓ Los círculos habrán de recibir el apoyo de un asesor (interno o externo), que asistirá a todas las reuniones, pero que no es miembro del círculo.
- ✓ Las exposiciones preparadas para la coordinación serán previamente presentadas a los docentes enlaces y los expertos técnicos quienes normalmente tienen la autoridad para tomar una decisión acerca de la viabilidad de la propuesta.
- ✓ La institución debe efectuar evaluaciones periódicas para comprobar si se proporciona lo necesario para la operación de los círculos de calidad, así como para la ejecución de las propuestas que de éstos se deriven.
- ✓ Los círculos de calidad no son para sostenerlos durante un tiempo y luego abandonarlos, sino que hay que mantenerlos permanentemente en operación, procurando siempre su mejoramiento.

Establecimiento de los círculos de calidad.

Para la introducción de los círculos de calidad, se requiere fundamentalmente llevar a cabo las siguientes fases o etapas:

1. Convencer y comprometer a la dirección general en el proceso.
2. Establecer la organización necesaria para la administración de los círculos de calidad, a partir de una unidad administrativa encargada de coordinar su introducción y operación.
3. Comprometer al grupo participante.

4. Desarrollar un plan de trabajo para la introducción de los círculos de calidad, a efecto de que estos formen parte de la institución.
5. Reglamentar la forma de operación de los círculos de calidad.
6. Desarrollar los sistemas de apoyo para los círculos de calidad.
7. Aplicar programas de capacitación a todo el personal participante, para que se tenga un conocimiento y metodología de trabajo homogéneos.
8. Disponer de los apoyos didácticos y logísticos para las tareas de los círculos de calidad

Estructura organizativa de los círculos de calidad

Los elementos que conforman los círculos de calidad son los siguientes:

1. **El Director:** Este cargo le corresponde al coordinador técnico administrativo, el propósito de él será coordinar las actividades necesarias para la introducción y el mantenimiento en operación de los círculos de calidad. Asimismo, decide acerca de la viabilidad de las propuestas que surjan de los propios círculos de calidad.
2. **Maestros enlaces:** son los líderes del grupo de trabajo y al mismo tiempo es el símbolo del respaldo de la autoridad administrativa. Su ausencia en los círculos de calidad, de una u otra forma, es siempre perjudicial para el proceso. Son los encargados de la organizar los círculos, también controlan e informan de los avances al director.
3. **Los círculos o grupos estarán integrados por:**
 - ✓ **Coordinador de grupo:** el docente, es el responsable para dirigir las actividades de los círculos y atender sus juntas. Sirve como enlace o vía entre

los círculos y el resto del grupo y reporta a la alta autoridad que apoya la idea de los círculos de calidad.

- ✓ **Secretario.** Es el encargado de elaborar informes escritos de las reuniones que se realicen por el círculo de calidad.
- ✓ **Vocales:** la actividad de ellos es contribuir a la identificación de problemas relevante en su área de trabajo, así como la aportación de ideas que contribuyan a la solución de estos.

Ya establecido las funciones de los integrantes, se recomienda que cada círculo de calidad esté conformado por una cantidad máxima de cinco miembros que para el caso serán: el coordinador, el secretario y tres vocales; esto permitirá un mejor funcionamiento y entendimiento por parte de cada grupo.

Las prioridades de los grupos de calidad deben ser:

- ✓ Incluir sólo los participantes necesarios
- ✓ Coincidencia en cuanto a las inquietudes laborales de los integrantes
- ✓ Iniciativa y participación
- ✓ Encuentros repetidos con frecuencia
- ✓ Análisis metódico de los problemas
- ✓ Dar ánimo por parte del directivo

Metodología de trabajo de los círculos de calidad

Los cinco pasos a seguir son:

✓ ***Presentación del problema.***

A través de la utilización de diferentes herramientas se analizan y posteriormente se da prioridad a los problemas que más afectan la labor de los docentes, y en consenso de todos participantes se elige el tema a tratar y con lenguaje sencillo debe describirse el problema para ser presentado a los componentes del círculo que deben estudiarlo.

✓ ***Búsqueda de datos y análisis.***

Es preciso recopilar información complementaria que ayude a la solución del problema.

✓ ***Propuesta de solución.***

Una vez hallada la solución, ésta debe ser aceptada por todos los integrantes del círculo. Con la redacción definitiva de la propuesta, el círculo ha terminado su trabajo sobre el problema que se le había encomendado y está en disposición de iniciar un nuevo estudio

✓ ***Aprobación y puesta en marcha.***

El trabajo es entregado al coordinador. Él debe aprobar o reprobar la propuesta y dar las instrucciones pertinentes para que se ponga en marcha.

✓ ***Seguimiento y control.***

Si no se establece un sistema que permita hacer un seguimiento de la implantación de la mejora y no se informa a los círculos, el sistema fracasará.

Cuando se completa y se cierra este ciclo, se vuelve a iniciar de nuevo en un movimiento continuo que no se detiene nunca. No se cae en la rutina, la razón está

en que los problemas jamás son los mismos. Las soluciones y sugerencias a presentar a la dirección son ilimitadas.

Todos los docentes que participan en los círculos luchan por alcanzar nuevas metas. Este ejercicio constante en la práctica de solución de problemas, repercute en los métodos de trabajo que cada día se vuelven más eficaces y prácticos.

Materia de apoyo: son todos los documentos que ayudan a organizar la información que se reúne en los círculos de calidad docente, y obligan a recoger determinados datos para poder cumplimentar adecuadamente los impresos. Tipos de impresos (cada institución puede adaptarlos a su propio estilo)

Constitución del grupo: Elaborar un resumen de quienes integran el círculo, los trabajos a realizar cada uno y el problema y su importancia. Tiene distintas casillas donde aparece:

- ✓ La fecha: en que se llevó a cabo la reunión.
- ✓ Encargado: docente que dirige los círculos de calidad
- ✓ El grupo: el grupo que dio a conocer el problema que se debe resolver.
- ✓ El problema detectado, breve descripción de la situación actual.
- ✓ Actividades: el procedimiento para eliminar para eliminarlo al 100%, reducirlo en un tanto.
- ✓ Distribución de tareas, a cada uno que integra el círculo se asigna los trabajos básicos y debe ser de forma voluntaria y procurando de que todos tenga una tarea a realizar.
- ✓ Código de conducta, se delimitan los valores básicos que presidirán su actuación.

Consolidación de los círculos de calidad

- ✓ Son permanentes
- ✓ Son promovidos capacitados y sustentados por los niveles, medios de a gerencia
- ✓ Cubren la totalidad de la organización en todos los niveles.

Como medir su efectividad

- ✓ Porcentaje de propuestas aprobadas (número de propuestas aceptadas por la coordinación)
- ✓ Tipos de propuestas presentadas
- ✓ Porcentaje de propuestas presentadas (número anual de propuestas presentadas por cada círculo)
- ✓ Número de presentaciones hechas a la gerencia

Resultados obtenidos debido a su implementación

- ✓ Cambio en el porcentaje de dificultades
- ✓ Cambio en el porcentaje de tiempo perdido
- ✓ Mejores resultados personales

Elementos para su efectiva realización

- ✓ Una agenda
- ✓ Procedimientos claros
- ✓ Objetivos claramente establecidos
- ✓ Tiempo de pensar o reflexionar
- ✓ Asignación de acciones y responsabilidades
- ✓ Ambiente idóneo para las reuniones de los círculos de calidad
- ✓ Disposición para ayudar

Procedimiento para realizar los actividades de los círculo de calidad

Una agenda clara para las reuniones proporciona a los miembros un esquema de trabajo para mejor control y orden. La agenda debe entregarse por anticipado a cada miembro. Debe incluir la hora (de inicio y terminación), el lugar y el objetivo de la reunión. Asimismo puede acompañarse de material de apoyo.

a). Duración: 5 horas máximo (horario de labores de los docentes)

b). Ponente: Maestros enlaces

c). Agenda:

- ✓ Saludo Inicial
- ✓ Mencionar las Metas, Objetivos, Misión y Visión
- ✓ Resumen de actividades (analizar los resultados de reuniones anteriores)
- ✓ Dar a conocer el objetivo de la reunión.
- ✓ Dar las instrucciones
- ✓ Organizar los grupos
- ✓ Escuchar opiniones y responder interrogantes que puedan surgir.
- ✓ Presentación del problema.
- ✓ Búsqueda de datos y análisis.
- ✓ Propuesta de solución.
- ✓ Presentación de dichas soluciones o sugerencias a la coordinación técnica administrativa
- ✓ Desesperada

Agenda círculos de calidad		
Encargado:		
Lugar:		
Fecha:		
Actividad	Tiempo	Encargado
Saludo Inicial		
Recordar las metas, objetivos, misión y visión		
Resumen de actividades		
Dar a conocer el objetivo de la reunión		
Dar las instrucciones		
Organizar los grupos		
Escuchar opiniones y responder interrogantes que puedan surgir.		
Presentación del problema.		
Búsqueda de datos y análisis.		
Propuesta de solución.		
Presentación de soluciones a la coordinación técnica administrativa		
Despedida		

Fuente: Aplicación de la herramienta por la autora de la presente tesis.

Formato de hoja de control de las actividades realizadas en los círculos.

Hoja de control de actividades de círculos de calidad docente							
No.	Fecha	Encargado	Grupo	Problema detectado	Actividades para eliminarlos	Distribución de tareas	Código de conducta

Herramientas de diagnóstico

Las herramientas de diagnóstico son los instrumentos que se utilizan para recolectar sintetizar y analizar información apropiada y participativa, al mismo tiempo contribuye a desarrollar la capacidad de comunicación.

Diagrama de afinidad

Sirve para resumir un conjunto más o menos numerosos de opiniones, pues las agrupa en apartados o rubros. Este diagrama se basa en el hecho de que muchas opiniones son afines entre sí y por lo tanto se pueden agrupar en torno a unas cuantas ideas generales. Es muy útil cuando hay que tratar ideas respecto a un tema concreto de forma creativa.

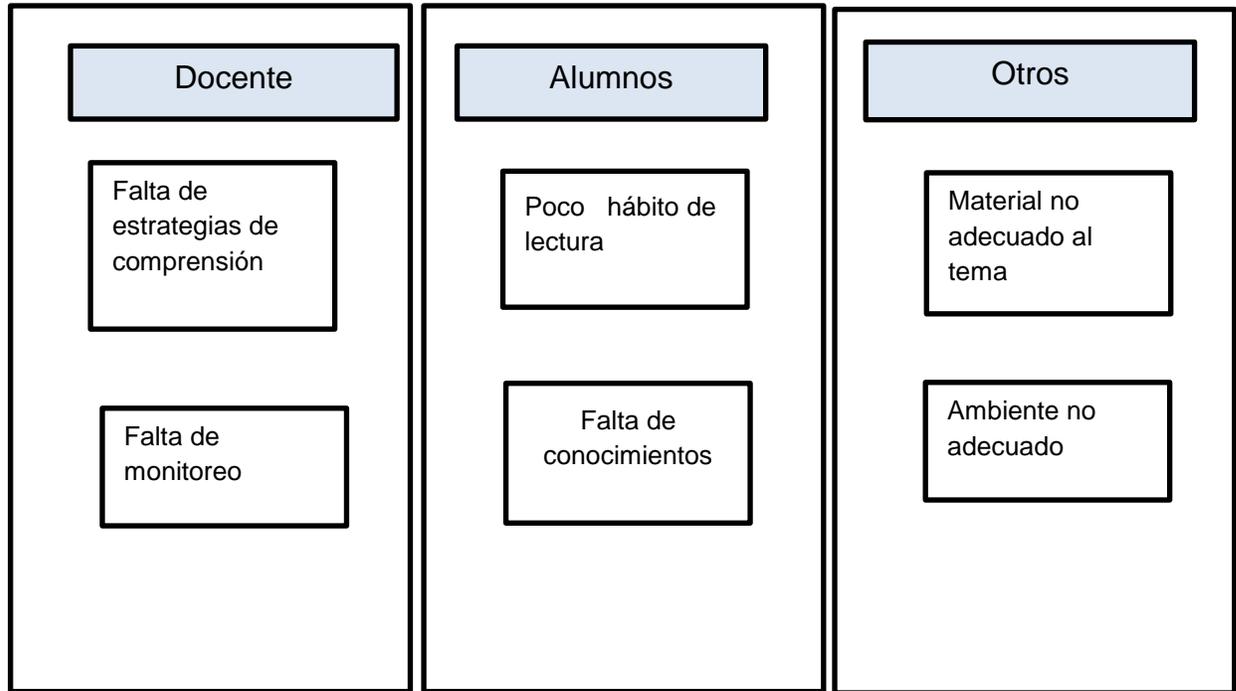
En particular, es un instrumento muy eficaz cuando, el problema hecho o concepto tratado sea complejo, no se encuentra delimitado o sea excesivamente amplio.

Procedimiento

1. **Dirección:** El líder del equipo o el facilitador asignado es normalmente responsable por dirigir al equipo a través de todos los pasos para hacer el diagrama de afinidad.
2. **Establecer el tema:** El equipo o grupo deberá inicialmente determinar el tema a atender. Si es un problema, es de gran ayuda determinarlo en forma de pregunta.
3. **Reunión de información:** Los datos pueden reunirse en una sesión tradicional de lluvia de ideas, también podrían ser por observación directa, entrevistas y cualquier otro material de referencia.
4. **Transferir datos a fichas:** Los datos reunidos son desglosados en frases independientes con un solo significado evidente y una sola frase registrada en cada ficha.
5. **Agrupar las fichas en grupos similares:** Las fichas deberán colocarse en una pizarra o papelógrafo de tal manera que todas puedan verse fácilmente. Luego, en silencio, los miembros del equipo agrupan las fichas en grupos similares. Las fichas que sean similares se consideran de “afinidad mutua”.

6. **Identificar con un título cada agrupación:** Las fichas deberán leerse y revisarse una vez más con el fin de verificar si han sido agrupados de forma apropiada. Mediante un consenso se asignará un nombre a cada grupo. Este título deberá transmitir el significado de las fichas en muy pocas palabras. Este proceso se repite hasta que todos los grupos tengan un nombre. Cualquier ficha individual que no pueda unirse a ningún grupo, puede incluirse en un grupo de misceláneos.
7. **Presentación del diagrama de afinidad terminado:** Después que los grupos de fichas estén ordenados, con su respectivo título cada uno, se deberá proceder a una breve discusión entre todos los integrantes con la finalidad confirmar la relación de los grupos y sus elementos. Luego de esto se considera que se ha concluido el diagrama de afinidad.

Falta de comprensión lectora



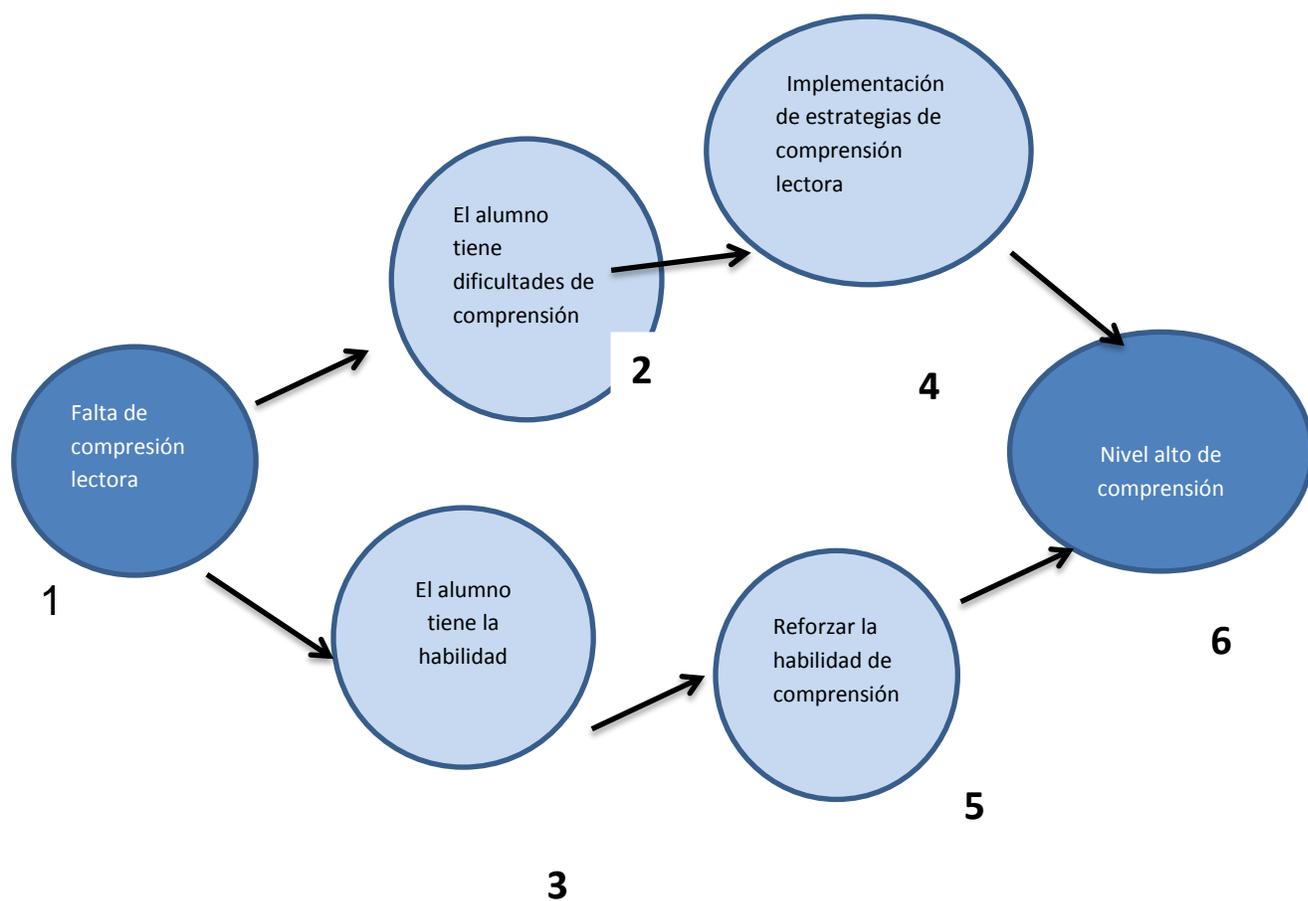
Fuente: Aplicación de la herramienta por la autora de la presente tesis.

Diagrama de flechas

Es una presentación gráfica que permite planificar y controlar de forma adecuada y eficaz el desarrollo y el progreso de cualquier proyecto formado por un conjunto de actividades

Procedimiento:

1. **Identificar las actividades.** El primer paso en la confección del diagrama de flechas consiste en la identificación de las actividades que conformarán el proyecto a planificar. Las actividades se registran en tarjetas que puedan ser adheridas en un panel o situadas en una superficie de trabajo
2. **Determinar la primera actividad del proyecto.** Listadas las actividades, se establece cuál es la primera en la ejecución del proyecto.
3. **Iniciar la ordenación de las actividades.** A partir de la primera actividad, se pregunta si hay actividades simultáneas así como qué actividad sucede a la inicial.
4. **Continuar la ordenación de las actividades.** El proceso descrito se lleva a cabo hasta que el resto de actividades estén situadas en secuencia o en paralelo.
5. **Conectar las actividades y asignar tiempos.** Una vez ordenadas las tarjetas, se numeran y se les asigna a cada actividad un tiempo realista para su cumplimiento.
6. **Especificar la trayectoria fundamental.** El método más sencillo para calcular el tiempo el tiempo total para completar el proyecto es el de la trayectoria acumulativa más larga. Para ello se suma cada trayectoria de las actividades conectadas de forma que la trayectoria acumulativa más larga representa el tiempo de desarrollo del proyecto más rápido posible. A esta trayectoria se le denomina trayectoria fundamental del proyecto.



Fuente: Aplicación de la herramienta por la autora de la presente tesis.

Lluvia de ideas

Es la herramienta por medio de la cual se puede potenciar la participación y la creatividad de un grupo de personas, enfocándolas hacia un objetivo común. Es una forma de pensamiento creativo encaminada a que todos los miembros de un grupo participen libremente y aporten ideas sobre un determinado tema o problema. Esta técnica es de gran utilidad para el trabajo en grupo debido a que permite la reflexión y el dialogo sobre un tema sobre una base de igualdad.

Procedimiento:

Paso1. Elegir un coordinador El grupo de trabajo o el responsable del estudio designará a una persona para dirigir y coordinar la sesión de tormenta de ideas.

Paso 2. Definición del enunciado del tema de la tormenta o lluvia de ideas El enunciado del tema a tratar se definirá con anterioridad a la realización de la sesión de trabajo. Esto permite la preparación de la misma por los componentes del grupo.

El enunciado debe ser:

- ✓ Específico

Para que no sea interpretado de forma diferente por los componentes del grupo de trabajo y para que las aportaciones se concentren sobre el verdadero tema a analizar.

- ✓ No sesgado

Para no excluir posibles líneas de análisis sobre el tema a estudiar.

Es conveniente definirlo por escrito, especificando lo que incluye y lo que excluye.

Paso 3. Preparar la logística de la sesión preparar, con anterioridad a la sesión, superficies y material de escritura idóneos. Tiene las siguientes ventajas:

- ✓ Permite escribir todas las ideas aportadas de forma que sean claramente visibles a lo largo de la sesión.
- ✓ Ayuda a mantener un ritmo constante durante toda la sesión.
- ✓ Favorece el trabajo de ordenación y clasificación de ideas.

Paso 4. Introducción a la sesión

a) Escribir el enunciado del tema de forma que sea visible a todos los participantes durante la sesión.

b) Comentar las reglas conceptuales de la tormenta de ideas:

- ✓ El pensamiento debe ser creativo
- ✓ No se admiten críticas y comentarios a las ideas ajenas, ni se admiten explicaciones a las propias. Se anotarán todas las ideas incluso las duplicadas.
- ✓ Se debe hacer asociación de ideas, esto es, modificarlas, ampliarlas, combinarlas o crear otras nuevas por asociación.

c) Comentar las reglas prácticas:

- ✓ Las aportaciones se harán por turno.
- ✓ Se aportará sólo una idea por turno, y así no olvidar ideas entre turnos, es conveniente anotarlas.
- ✓ Cuando en un turno no se disponga de ideas se puede “pasar” y reincorporarse en el turno siguiente.

Paso 5: Preparación de la atmósfera adecuada

Cuando la actitud o las condiciones del grupo no son las adecuadas se puede realizar una tormenta de ideas de “entrenamiento”:

- ✓ Elegir como tema neutral uno que distienda el ambiente de la sesión.
- ✓ La duración será breve, de 5 a 10 minutos.

Paso 6: Comienzo y desarrollo de la tormenta de ideas

Establecer el turno a seguir, e indicar al participante que debe comenzar.

Iniciar el proceso con el aporte de ideas de cada docente por turno y observando las reglas anteriormente descritas.

Cuando se llega a un punto del desarrollo en que el volumen de ideas aprobadas decrece apreciablemente, se hará una ordenación o una lectura de las ideas obtenidas, produciéndose generalmente una segunda fase creativa.

Paso 7. Conclusión de la tormenta de ideas

La tormenta de ideas se dará por finalizada cuando ningún participante tenga ideas que aportar.

El resultado de la sesión será una lista de ideas que contiene, generalmente, más ideas nuevas e innovaciones que las listas obtenidas por otros medios.

Paso 8. Tratamiento de las ideas

Para su correcta interpretación, la lista de ideas obtenida, se tratará de la siguiente forma:

- ✓ Explicar las ideas que ofrecen dudas a algún participante.
- ✓ Eliminar ideas duplicadas.
- ✓ Agrupar las ideas según criterios de ordenación adecuados, para poder simplificar el desarrollo del trabajo posterior.

Diagrama de árbol

Un diagrama de árbol es un método gráfico para identificar todas las partes necesarias para alcanzar algún objetivo final. En mejora de la calidad, los diagramas de árbol se utilizan generalmente para identificar todas las tareas necesarias para implantar una solución.

Aplicación: tiene dos posibles aplicaciones

Como herramienta causa-efecto se utiliza para conocer las causas fundamentales de un síntoma principal

Como herramienta de planificación se utiliza para conocer todas las actividades o tareas que hay que realizar para alcanzan un determinado objetivo.

Procedimiento:

1. **Seleccionar al equipo.** Es posible que ya esté formado el equipo y que aplique el diagrama de árbol con el fin de determinar qué acciones poner en marcha para la resolución de un problema o, en general, alcanzar un objetivo. Si no es así, hay que considerar que él debe estar formado por personas con conocimientos sobre el tema y capacidad analítica, debe contarse con un coordinador y que un grupo, para ser eficaz, no debe ser muy numeroso (6-8 personas).

2. **Definir el objetivo principal.**

El equipo de trabajo deberá alcanzar un acuerdo respecto a esta formulación. Debe estar expresada mediante una frase que describa con claridad el objetivo, y facilitar la identificación de niveles subordinados.

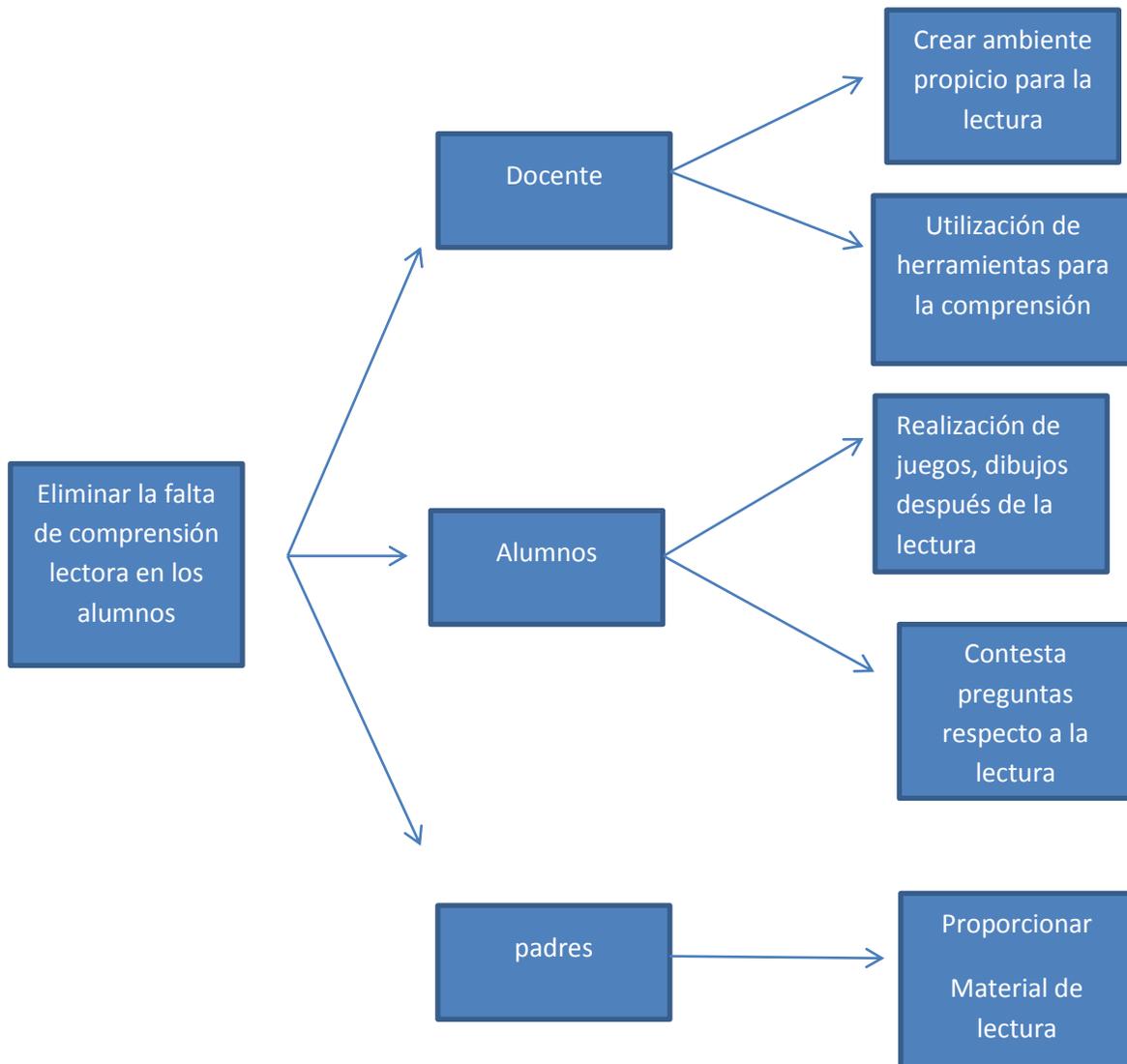
3. Identificar los medios primarios o de primer nivel. Aquellos que conducirían directamente a la meta. Son las actividades cuya ejecución hará que se alcance el objetivo. Para llevar a cabo esta fase es necesario promover la creatividad, dirigiéndola hacia el objetivo principal.

4. Identificar medios de segundo nivel. Estos medios los son respecto a los primarios que, desde este punto de vista, se han convertido en metas. Al identificarse, se plasmarán en una tercera columna.

5. Identificar niveles adicionales Se actúa modo ya indicado. Generalmente se llega hasta un tercer o cuarto nivel. Considerar seriamente, no obstante, detener el análisis cuando el equipo haya llegado al límite de su competencia o aparezcan actividades a las que ya puedan asignárseles responsables para su ejecución.

6. Revisar el diagrama de árbol. Para asegurar que la secuencia medios-metas es la correcta.

7. Asignar responsabilidades El objetivo final de un diagrama de árbol es determinar actuaciones específicas que promuevan el logro del objetivo principal. Las responsabilidades de estas acciones han de estar necesariamente asignadas de forma que se asegure su cumplimiento.



Fuente: Aplicación de la herramienta por la autora de la presente tesis.

Diagrama causa-efecto

El diagrama causa-efecto es una representación gráfica que muestra la relación cualitativa e hipotética de los diversos factores que pueden contribuir a un efecto o fenómeno determinado.

Procedimiento:

1: **Definir, sencilla y brevemente**, el efecto o fenómeno cuyas causas han de ser identificadas

El efecto debe ser:

- ✓ Específico

Para que no sea interpretado de diferente forma por los miembros del grupo de trabajo, y para que las aportaciones se concentren sobre el auténtico efecto a estudiar.

- ✓ No sesgado

Para no excluir posibles líneas de estudio sobre el efecto objeto del análisis. Es conveniente definirlo por escrito especificando que es lo que incluye y lo que excluye.

2: **Colocar el efecto dentro de un rectángulo** a la derecha de la superficie de escritura y dibujar una flecha, que corresponderá al eje central del diagrama, de izquierda a derecha, apuntando hacia el efecto.

3: **Identificar las posibles causas que contribuyen al efecto o fenómeno de estudio.**

Respecto a las características y particularidades del grupo de trabajo y a las del problema analizado, se decidirá cuál de los dos enfoques existentes para desarrollar este paso es el más adecuado:

En el caso de utilizar la tormenta de ideas la lista resultado de la sesión será la fuente primaria a utilizar en los siguientes pasos de construcción del diagrama. En el caso de utilizar un proceso lógico paso a paso, la fuente primaria serán los propios componentes del grupo, conforme los aportes de ideas se va construyendo el diagrama.

4: Identificar las causas principales e incluirlas en el diagrama.

- ✓ En primer lugar se identificarán las causas o clases de causas más generales en la contribución al efecto. Esta clasificación será tal que cualquier idea de los miembros del grupo podrá ser asociada a alguna de dichas causas.
- ✓ b) En segundo lugar se escriben en un recuadro y se conectan con la línea central según la figura siguiente.

6: Añadir causas subsidiarias para las subcausas anotadas. Cada una de estas causas se coloca al final de una línea que se traza para conectar con la línea asociada al elemento al que afecta y paralela a la línea principal o flecha central.

Este proceso continúa hasta que cada rama alcanza una causa raíz. Causa raíz es aquella que:

- ✓ Es causa del efecto que se está analizando.
- ✓ Es controlable directamente.

7: Comprobar la validez lógica de cada cadena causal

Para cada causa raíz “leer” el diagrama en dirección al efecto analizado, asegurándose de que cada cadena causal tiene sentido lógico y operativo. Este análisis asegura que la ordenación es correcta y también puede ayudar a identificar factores causales intermedios u omitidos.

8: Comprobar la integración del diagrama Finalmente se comprueba, en una visión de conjunto del diagrama la existencia de ramas principales que:

- ✓ Tienen menos de 3 causas.
- ✓ Tienen, apreciablemente, más o menos causas que las demás.
- ✓ Tienen menos niveles de causas subsidiarias que las demás.

La existencia de alguna de estas circunstancias no significa un defecto en el diagrama pero sugiere una comprobación a fondo del proceso.

9: Conclusión y resultado

El resultado de la utilización de esta herramienta es un diagrama ordenado de posibles causas (teorías) que contribuyen a un efecto.

Ventajas:

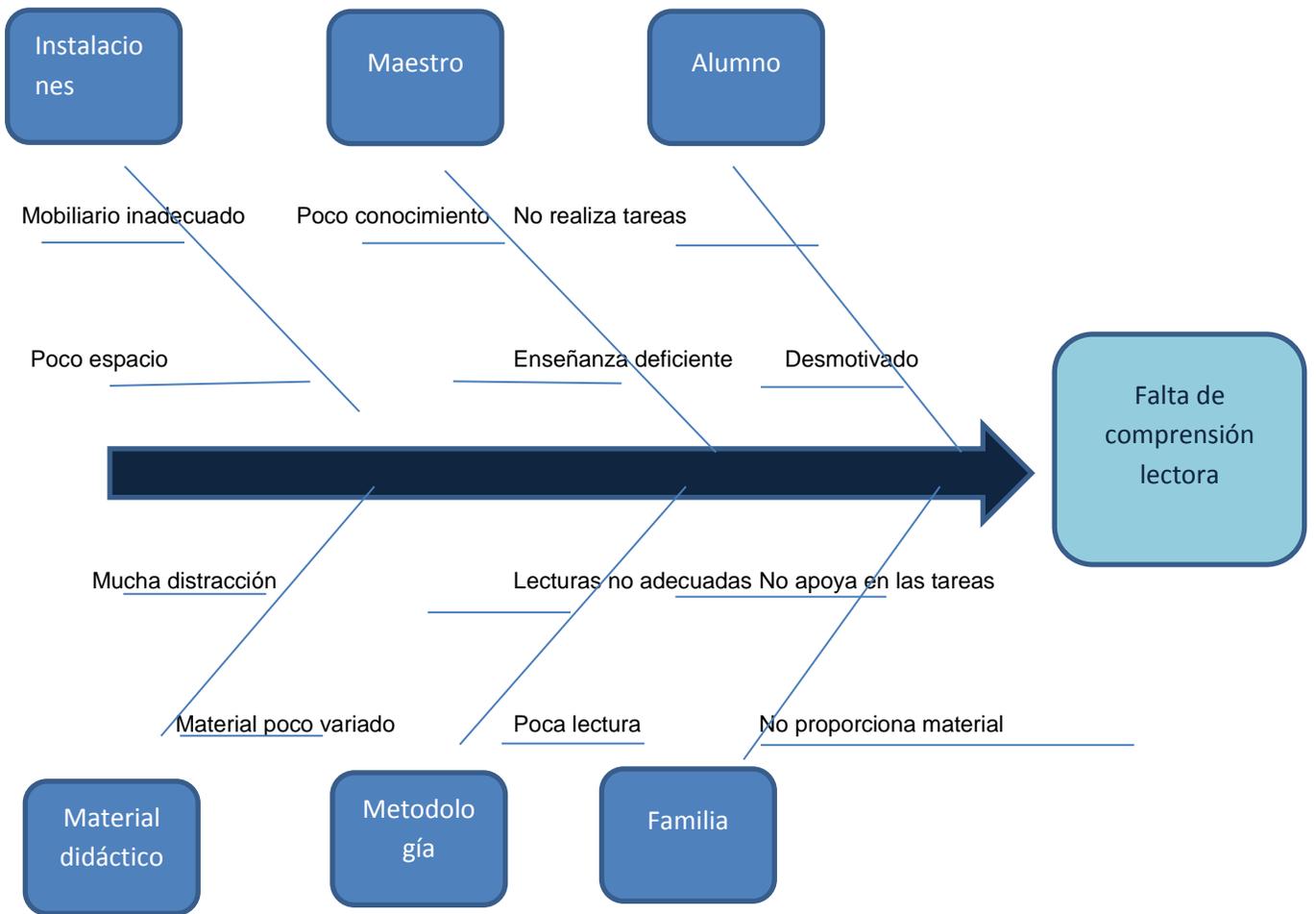
Hacer un diagrama de causa –efecto es un aprendizaje en si (se logra conocer más el proceso o la situación)

Motiva la participación y el trabajo en equipo, y les sirve de guía para la discusión.

Las causas del problema se buscan activamente y los resultados quedan plasmados en el diagrama.

Muestran el nivel de conocimientos técnicos que se han logrado sobre el proceso.

Señala todas las posibles causas de un problema y cómo se relaciona entre si, con lo cual la solución se vuelve un reto y se motiva así el trabajo por la calidad.



Fuente: Aplicación de la herramienta por la autora de la presente tesis.

Minutas

Las minutas son el recurso escrito de una reunión o audiencia. Proporcionan una descripción de la estructura de la reunión, se inicia con una lista de los presentes, se sigue con los planteamientos y las respuestas de cada uno de los asistentes, y se finaliza con el detalle de las conclusiones arribadas.

Contenidos

El contenido de las minutas incluirá temas importantes y de menor importancia de la reunión. Estas probablemente contengan un listado, que conste de las personas presentes y ausentes. También, contendrán un registro de la hora a la que se inició la reunión, cuándo terminó, quién convocó el encuentro y quién lo concluyó. Las minutas son un resumen de todo lo discutido en la reunión.

Organización de las minutas

A fin de escribir minutas eficaces, es necesario que haya un cierto nivel de organización. Para escribir minutas se requiere escribir a mano rápidamente, y al mismo tiempo con precisión. Si la agenda de la reunión, que establece qué se discutirá en esta, no está disponible, una de las mejores maneras de asegurarse de que esta se lleve a cabo, es escribir con antelación un bosquejo de lo que se discutirá en la reunión. La estructura puede contener los puntos principales en números romanos y los puntos de menor importancia con viñetas debajo de los números. A partir de ahí, se puede poner el contenido de la reunión en el esquema.

- ✓ **Específica.** Se deben evitar abstracciones y generalidades. Para ello, será necesario especificar todo, lo que dé lugar a confusiones, como: tipos de recursos, fechas y nombres de personas responsables.

- ✓ **Concisa.** La información debe ser, preferentemente, breve y puntual. Si bien corresponde abarcar todo lo que se haya planteado en la reunión (de forma resumida), se deberán excluir detalles innecesarios, particularmente aquellas discusiones que no llevan a ninguna parte.
- ✓ **Objetiva.** Es necesario eliminar toda subjetividad que denote opiniones, sentimientos, y que pueda alterar la posterior interpretación de la reunión.

Redacción: usualmente las minutas son escritas por secretarías o por una persona del equipo asignada para tal efecto. En cualquiera de los casos, es responsabilidad del encargado de dicha tarea, tomar notas a lo largo de la reunión e interpretar lo que se trate en la misma.

Posteriormente será necesario el consenso de la minuta por parte de todo el equipo. Si los miembros del comité o del grupo convienen que la minuta escrita refleja lo que sucedió en la reunión, entonces ésta queda aprobada. Si hay errores u omisiones, estos pueden ser corregidos o amentados posteriormente. Los cambios de menor importancia se pueden realizar inmediatamente, y las minutas enmendadas pueden ser aprobadas según la enmienda prevista.

Función de las minutas

La función de escribir minutas de reuniones es simple va a depender de la importancia de un encuentro, este puede durar desde unos pocos minutos hasta algunas horas. Es casi seguro que la mayoría de las personas dentro de la reunión no podrán recordar todo lo que se dijo y trató. El propósito de las minutas es proporcionar una transcripción de la reunión, al igual que un reporte de la corte contiene las transcripciones de los procesos. Las minutas se pueden utilizar como referencia para los que asistieron a la reunión y los que no lo hicieron

Beneficios de las minutas

Las minutas reportan una serie de beneficios. En el entorno educativo, muchos profesores simplemente no pueden asistir a las reuniones departamentales. En lugar de que la información se transmita en forma oral, el jefe de departamento puede simplemente pedir a un secretario en la reunión que escriba una minuta, y que la envíe por correo electrónico a los miembros de los círculos de calidad después de que concluya la reunión.

Formato Minutas Círculos de Calidad	Encargado:
	No. de hoja

Minuta de reunión	
Lugar y fecha	
Temas	

Asistentes a la reunión			
No.	Nombre	Cargo	Firma

Puntos de la reunión

Compromisos		
Compromiso	Responsable	Fecha
Objetivos		

Fuente: Aplicación de la herramienta por la autora de la presente tesis.

Glosario

Calidad: características del producto o servicio que satisfaga plenamente las necesidades o expectativas de quien lo recibe (uso), de manera oportuna, al precio justo y en el caso de los productos con la duración debida. Y para los servicios que sea una forma consistente de actuación.

La calidad es un concepto que permite dar cuenta, por un lado, de la serie de propiedades propias de una persona o de una cosa y que son las que nos permiten considerarla en relación al resto de aquellas que pertenecen a su misma especie o categoría. Y por otra parte, designa la excelencia que dispone alguna persona o cosa y que claro la destacan sobremanera dentro de su grupo.

Calidad total: también designada como gestión de calidad total, es el concepto que denomina a, aquel tipo de estrategia que tiene por misión la instalación de una conciencia de calidad en todos aquellos procesos vinculados a la fabricación de los productos o servicios y en lo que respecta a la organización.

Cabe destacarse que se la denominó como total porque la idea es no solamente satisfacer las necesidades de los clientes sino también que todos los integrantes de la organización e implicados en la producción se vean beneficiados.

Capacitación: en términos generales, capacitación refiere a la disposición y aptitud que alguien observará en orden a la consecución de un objetivo determinado.

Básicamente la capacitación está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña.

La capacitación del personal de una empresa se obtendrá sobre dos pilares fundamentales, por un lado el adiestramiento y conocimientos del propio oficio y labor y por el otro a través de la satisfacción del trabajador por aquello que hace, esto es muy importante, porque jamás se podrá exigir ni pretender eficacia y eficiencia de parte de alguien que en definitivas cuentas no se encuentra satisfecho con el trato o con la recompensa que obtiene.

Existen dos tipos de capacitación, la inmanente y la inducida. La primera se origina propiamente dentro del grupo, es el producto del intercambio de las experiencias o fruto de la creatividad de alguno de los integrantes que luego será transmitida por este al resto de sus compañeros. Y en el caso de la inducida, la enseñanza proviene de alguien ajeno al grupo, por ejemplo, los cursos que se dictan en las empresas.

Entre los principales objetivos que se buscan lograr a través de la capacitación se cuentan los siguientes: productividad, calidad, planeación de los recursos humanos, prestaciones indirectas, salud y seguridad, desarrollo personal, entre otros.

Control: es mantener los productos y servicios dentro de ciertos límites (especificaciones o norma de calidad) establecidos. Para que el control sea efectivo deberá ser :

- ✓ Auto control: uno mismo, el que lo opera
- ✓ Bajo control: prevenir en lugar de corregir

La finalidad del control es:

- ✓ Asegurar: que se logran las metas y los objetivos establecidos
- ✓ Garantizar los resultados: éste es el gran poder del control de calidad: garantizar que se logre un nivel de calidad, planeados para lograr la competitividad.

Competitividad: tener participación en el mercado, no solo para mantenerse sino para cada vez tener participación y de esa manera se garantiza la permanencia y el desarrollo, es lograr la preferencia de los clientes.

Diagrama: un diagrama es un gráfico que presenta en forma esquematizada información relativa e inherente a algún tipo de ámbito, como ser la política o la economía de alguna nación o empresa y que aparecerá representada numéricamente y en formato tabulado. Respecto de su estructuración o formulación, están basados en diversos símbolos que sirven para representar las operaciones específicas y están conectados por flechas, las cuales ostentan la función de indicar la secuencia de la operación. Pero claro, la flecha no es el único rasgo distintivo de estos, otros símbolos y formas tan universales como la flecha, como ser el rectángulo, el rombo y el círculo son también ampliamente utilizados en esto.

Diagrama de afinidad: Un diagrama de afinidad es un método de organizar la información reunida en sesiones de lluvia de ideas. Está diseñado para reunir hechos, opiniones e ideas que se encuentran en un estado de desorganización. El diagrama de afinidad ayuda a agrupar aquellos elementos que están relacionados de forma natural. Como resultado, cada grupo se une alrededor de un tema o concepto clave. El uso de un diagrama de afinidad es un proceso creativo que produce consenso por medio de la clasificación que hace el equipo en vez de una discusión.

Se debe utilizar un diagrama de afinidad cuando:

El problema es complejo o difícil de entender.

El problema parece estar desorganizado.

El problema requiere de la participación y soporte de todo el equipo / grupo.

Se quiere determinar los temas claves de un gran número de ideas o problemas.

Diagrama de árbol. Un diagrama de árbol es un método gráfico para identificar todas las partes necesarias para alcanzar algún objetivo final. En mejora de la calidad, los diagramas de árbol se utilizan generalmente para identificar todas las tareas necesarias para implantar una solución.

Para la construcción de un diagrama en árbol se partirá por colocar una rama para cada una de las posibilidades, acompañada de su probabilidad. Cada una de estas ramas se conoce como rama de primera generación.

En el final de cada rama de primera generación se constituye a su vez, un nudo del cual parten nuevas ramas conocidas como ramas de segunda generación, según las posibilidades del siguiente paso, salvo si el nudo representa un posible final del experimento (nudo final).

Diagrama causa efecto: El Diagrama Causa-Efecto es una forma de organizar y representar las diferentes teorías propuestas sobre las causas de un problema. Es llamado usualmente Diagrama de “Ishikawa” porque fue creado por Kaoru Ishikawa, experto en dirección de empresas interesado en mejorar el control de la calidad; también es llamado “Diagrama Espina de Pescado” por que su forma es similar al esqueleto de un pez: está compuesto por un recuadro (cabeza), una línea principal (columna vertebral), y 4 o más líneas que apuntan a la línea principal formando un ángulo aproximado de 70° (espinas principales). Estas últimas poseen a su vez dos o tres líneas inclinadas (espinas), y así sucesivamente (espinas menores), según sea necesario.

Diagrama de Flechas: indica el orden en que deben ser ejecutadas las actividades de un proyecto, y lograr planificar y controlar su desarrollo, identificar las actividades que lo componen y así determinar su ruta crítica, mediante una representación de red.

El diagrama de flechas:

- Muestra en un sólo documento el recorrido de un proyecto.
- Hace posible que las actividades correspondientes a un proyecto determinado, su secuencia y duración, sean conocidas.
- Facilita el control del proyecto y permite responder ante las dificultades que puedan surgir durante su desarrollo.
- Se evidencian los planes poco realistas, dando oportunidad a su reajuste.

En un proyecto, el trabajo se descompone en un conjunto de actividades interdependientes cuyo orden debe ser respetado. Pero en la secuencia de actividades algunas de ellas pueden ser ejecutadas simultáneamente. El diagrama de flechas hace posible que series de actividades paralelas se pongan de manifiesto, y permite el ajuste de la programación del proyecto y así permite que éste se efectúe en el mínimo tiempo posible.

El diagrama de flechas proporciona la “ruta crítica” del proyecto, que es el flujo de las actividades decisivas, donde los retrasos afectarán al calendario de la totalidad del proyecto. También evidencia qué actividades pueden acelerar el proyecto.

La eficiencia muestra la profesionalidad de una persona competente que cumple con su deber de una forma asertiva, por medio de una labor impecable. Un trabajador eficiente aporta tranquilidad a cualquier jefe que siente que puede delegar y confiar en su trabajo bien hecho. Una empresa está formada por personas que suman valor a un equipo común. Basta con que una persona no sea eficiente para que el trabajo común se vea empañado por la ineficacia concreta de una persona. En la sociedad actual, en la que existe un alto nivel de competitividad a nivel profesional, es fundamental optar por la formación constante para realizar cursos, asistir a congresos, participar en tertulias, leer libros y así perfeccionar el currículum de una forma constante gracias al cumplimiento de nuevas metas que están en la línea de la eficiencia.

Para ser realmente eficaz una persona tiene que ser responsable no sólo en la realización adecuada de una función sino también, al cumplir con los tiempos

marcados. La eficiencia muestra la capacidad de un ser humano que a través de la práctica de la experiencia ha perfeccionado una técnica hasta el punto de ser muy eficaz. Es decir, la eficiencia es un aprendizaje que se adquiere, con la información teórica al entrenamiento práctico.

Para realizar una labor de una forma eficaz una persona tiene que tener muy claro cuál es su objetivo y cumplir con un plan de acción de acuerdo a esa meta. Otro valor que es un añadido a la eficiencia es el modo de ser de un trabajador. Es decir, todavía se valora más a una persona que además de eficiente es humilde, un buen compañero que ayuda a los demás, con capacidad de superación, es decir, antes que ser un buen profesional cualquier trabajador tiene que cultivarse para ser una buena persona. Por ello, tener una ética personal sólida es básico para ser eficiente en el contexto laboral.

Eficiencia: está relacionada con la perfección, sin embargo, hay que tener mucho cuidado para no caer en el perfeccionismo que lleva a las personas a creer que algo nunca está lo suficientemente bien hecho o terminado. Para ser eficaz también es necesario preguntar cualquier duda a quien pueda resolverla y enseñar para seguir aprendiendo. Es imposible saberlo todo, la verdadera eficacia reside en tener una buena disposición para aprender lo que no se sabe y para perfeccionar lo que ya se conoce.

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

Entre las mencionadas normas se destacan las siguientes: existencia de una estructura organizacional, en la cual se jerarquizan tanto los niveles directivos como los de gestión; estructuración de las responsabilidades de los individuos y de los departamentos en los que se halla dividida la empresa; los procedimientos que resultarán del plan de pautas destinado a controlar las acciones de la organización;

los procesos que persiguen el objetivo específico; y los recursos, técnicos, humanos, entre otros.

Un buen sistema de gestión de calidad, siempre le garantizará a la empresa la satisfacción de los requerimientos de sus clientes, tanto en lo que respecta a la prestación del servicio o a lo que ofrece el producto en sí.

Guía: Una guía (derivado del verbo *guiar*) es todo aquello que sirve para dirigir o encaminar. Una guía es algo que dirige u orienta. A partir de esta definición, el término puede hacer referencia a múltiples significados de acuerdo al contexto. Una guía puede ser el documento que incluye los principios o procedimientos para encauzar una cosa o el listado con informaciones que se refieren a un asunto específico. En términos generales, se entiende por guía aquello o a aquel que tiene por objetivo y fin el conducir, encaminar y dirigir algo para que se llegue a buen puerto en la cuestión de la que se trate.

Herramientas de la calidad: son actividades de mejora de la calidad y utilizadas como soporte para el análisis y solución de problemas operativos en los más distintos contextos de una organización. Bien aplicadas y utilizando un método estandarizado de solución de problemas pueden ser capaces de resolver hasta el 95% de los problemas. Los beneficios de la utilización de las herramientas de la calidad son:

- ✓ Detectar problemas
- ✓ Delimitar el área problemática
- ✓ Estimar factores que probablemente provoquen el problema
- ✓ Determinar si el efecto tomado como problema es verdadero o no
- ✓ Prevenir errores debido a omisión, rapidez o descuido
- ✓ Confirmar los efectos de mejora
- ✓ Detectar desfases

Manual: aquel libro que recoge lo esencial, básico y elemental de una determinada materia, como puede ser el caso de las matemáticas, la historia, la geografía, en

términos estrictamente académicos o también, es muy común, la existencia de manuales técnicos que vienen generalmente acompañando a aquellos productos electrónicos y que requieren de su lectura y la observación de las recomendaciones que contienen antes de poner en funcionamiento los mencionados.

Minutas: Las minutas son el recurso escrito de una reunión o audiencia. Proporcionan una descripción de la estructura de la reunión, se comienza con una lista de los presentes, se sigue con los planteamientos y las respuestas de cada uno de los asistentes, y finalizando con el detalle de las conclusiones arribadas.

No hay consenso en lo que debe o no debe contener una minuta de reunión de un ente gubernamental.. Las minutas pueden ser tan detalladas y comprehensivas como una transcripción, o tan brevemente y sucintas como una lista simple de las resoluciones o decisiones tomadas.

La función inmediata de la minuta es servir como archivo de datos a la audiencia, sirve para guardar en forma escrita la información tratada de manera oral, y mantenerla como un archivo permanente, disponible para revisar en cualquier momento y por cualquier razón (por lo general, se revisan las decisiones y compromisos tomados en un determinado proyecto).

Lluvia de ideas: también denominada tormenta de ideas, es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado. La lluvia de ideas es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente relajado.

Esta herramienta fue ideada en el año 1938 por Alex Faickney Osborn (fue denominada brainstorming), cuando su búsqueda de ideas creativas resultó en un proceso interactivo de grupo no estructurado que generaba más y mejores ideas que las que los individuos podían producir trabajando de forma independiente; dando oportunidad de hacer sugerencias sobre un determinado asunto y aprovechando la capacidad creativa de los participantes.

Productividad: es una actitud mental que no lleva a trabajar más responsable e inteligentemente, para cumplir mejor con nuestro trabajo y buscando siempre la manera de hacerlo más fácil y eficientemente, con menos esfuerzo, menos materiales o menos tiempo. Trabajar más responsablemente e inteligentemente y no más duro.

Anexo No. 2

Cuadro de operacionalizacion de variables

Cuadro de operacionalizacion

Variable	Indicadores	Objetivos	Preguntas	Sujetos	Instrumentos
Círculos de Calidad	Círculos de calidad	Identificar como se aplican los círculos de calidad de las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán	¿Cómo se aplican los círculos de calidad docente?	Docentes	Cuestionario
	Objetivos de los círculos de calidad	Identificar si los docentes de las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán conocen los objetivos principales de los círculos de calidad.	¿Conoce los objetivos de los círculos calidad?	Docentes	Cuestionario
			¿Cuáles son los objetivos?	C.T.A Maestros enlaces	Entrevista estructurada
Círculos de Calidad	Características de los círculos de calidad	Describir las características de los círculos de calidad docentes de las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán	¿Cuáles son las características de los círculos de calidad?	Docentes	Cuestionario
			¿Tiene interés personal para trabajar los círculos de calidad?		
	Como se forman los círculos de calidad	Identificar la formación de los círculos de calidad de las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán	¿Cómo se considera la participación de los docentes en los círculos de calidad?	C.T.A Maestros enlaces	Entrevista Estructurada
			¿Cómo se forman los círculos de calidad?	C.T.A Maestros enlaces	Entrevista estructurada
		Le gustaría seguir participando en los círculos de	Docentes	Cuestionario	

Círculos de Calidad			calidad?		
	Beneficios esperados de los círculos de calidad	Indicar los beneficios de los círculos de calidad de las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán	¿Cuáles son los beneficios esperados en los círculos de calidad para mejorar su labor docente?	Docentes	Cuestionario
			¿Aplica los conocimientos adquiridos en los círculos de calidad?		
			¿Considera que los círculos de calidad aportan soluciones a problemas que encuentra en su actividad docente?		
	Limitaciones	Verificar las limitaciones en los círculos de calidad de las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán	¿Qué limitaciones ha encontrado en los círculos de calidad docente?	C.T.A. Maestros enlaces	Entrevista estructurada
			¿Han evaluado el proceso?		
Líder	Describir la existencia de dificultades o problemas de liderazgo en la implementación de los círculos de calidad las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán.	¿Describa las dificultades o problemas de liderazgo al momento de implementar los círculos de calidad?	Docentes	Cuestionario	

	Grupos de trabajo	Indicar las herramientas de trabajo en grupo se le ha proporcionado los círculos de calidad las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán.	¿Indique qué herramientas de trabajo en grupos se le ha proporcionado en los círculos de calidad?	Docentes	Cuestionario
	Manual sobre círculos de calidad	Determinar si cuentan con un manual en los círculos de calidad en las escuelas del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán.	¿Cuentan con un manual o guía para la implementación de los círculos de calidad docente?	Docentes	Cuestionario
				C.T.A Maestros enlaces	Entrevista estructurada
	Los círculos de calidad docente		¿Cuáles son los antecedentes de la implementación de los círculos de calidad?	C.T.A Maestros enlaces	Entrevista estructurada

Coordinador Técnico Administrativo (CTA) : Autoridad administrativa del sector donde se lleva a cabo la investigación sobre círculos de calidad docente.

Docentes enlaces: maestros encargados de dirigir los círculos de calidad.

Docentes: maestros de los diferentes establecimientos participantes en los círculos de calidad docente.

Anexo No. 3

Para obtener información sobre el procedimiento de la implementación de círculos de calidad docente en el municipio de San Cristóbal Totonicapán, se llevó a cabo comunicación personal con el coordinador técnico administrativo y docentes encargados de dirigir los círculos de calidad, se presenta un resumen de la entrevista realizada a los docentes.

Entrevista estructurada al coordinador a técnico administrativo, licenciado: Isaías Manuel Rosales



Universidad Rafael Landívar
Facultades de Quetzaltenango
Ciencias Económicas
Carrera de Administración de Empresas

Guía de Entrevista para Coordinador Técnico Administrativo

Título de la tesis: Círculos de Calidad Docente del Nivel Primario del Municipio de San Cristóbal Totonicapán.

Objetivo: Identificar como se aplican los círculos de calidad en docentes del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán.

1. ¿Conoce los objetivos de los círculos de calidad docente y cuáles son?

Si conozco los objetivos y el principal es lograr la calidad educativa a través del mejoramiento de metodología enseñanza-aprendizaje, para intercambiar estrategias e instrumentos para un mejor aprendizaje y obtener mejores resultados cualitativos y cuantitativos. Porque en evaluaciones hechas a los alumnos de primaria según resultados obtenidos el Ministerio de educación informa que en primer grado se tienen varias debilidades entre ellas, es que no se llegan a los estándares establecidos de calidad (lectura, escritura y procesos matemáticos) y el porcentaje de tasa de repitencia y deserción son preocupantes.

2. ¿Cuánto tiempo se lleva implementado los círculos de calidad?

Hace tres años atrás, comienza con la visión de mejorar el nivel educativo de los alumnos de primer grado ya que se considera que es la base de los grados de primaria en esos dos años he estado en el proceso como acompañante técnico pedagógico, pero a partir de este año el cargo que desempeño es el de Coordinador Técnico Administrativo, por el cargo que desempeñado he estado inmerso en el proceso.

3. ¿Cómo se forman los círculos de calidad?

Para realizar los círculos de calidad docente se comenzó por seleccionar de 2 a 3 docentes que son los líderes para llevar a cabo las actividades y debían de reunir las siguientes características:

Docente que imparte primer grado

Unas de las características importantes que deben tener es: que participe voluntariamente en las reuniones y esté dispuesto a capacitarse.

Otra de la característica es que tenga liderazgo para guiar al grupo.

Se efectuó la selección de docentes para ese cargo a los cuales se les llama maestros enlaces o capacitadores.

Los docentes enlaces que son los que reciben capacitaciones y ellos vuelven a dar los temas a los docentes del municipio

Se reúnen 1 vez mensualmente con los maestros que imparten primer grado.

En las reuniones, los maestros enlaces proponen actividades para solucionar problemas en el ámbito educativo, elaboración de material didáctico, estrategias de enseñanza de lectura, escritura y matemática.

4. ¿Qué limitaciones ha encontrado ha círculos de calidad docente?

- Temas adecuados y contextualizados para los participantes, se trabaja con temas muy generales que no abarcan las necesidades de los docentes participantes.
- Capacitación sobre las actividades que deben realizarse con los docentes para mejorar el proceso sobre Círculos de Calidad.
- No se le da seguimiento, porque los círculos de calidad solo se aplican con los docentes que imparten primer grado y en varios establecimientos los maestros se rotan para impartir dicho grado.
- Otra de las limitaciones es sobre los docentes líderes, si por alguna razón ellos ya no quieren seguir participando o pueden por alguna razón, se busca un nuevo docente que lo sustituya y es difícil porque desconoce lo que el anterior docente ha trabajado en los círculos de calidad.

5. ¿Ha evaluado el proceso?

Se han obtenido buenos resultados uno de ellos es el porcentaje de promoción al final de cada año hay menos repitencia y deserción y esto se verifica por medio de los cuadros de resultados finales que los maestros entregan a esta coordinación y posteriormente se envía al ministerio de educación, también se obtienen los resultado por medio de evaluaciones estandarizadas que representantes del ministerio de educación realizan a los alumnos de primer grado en los establecimientos, y posteriormente envían el reporte a cada coordinación.

Lo que no se ha evaluado es el proceso de la implementación de los círculos de calidad, he observado una debilidad que algunos docentes no desean participar, la realidad es que no se ha evaluado el por qué.

6. ¿Conoce los antecedentes de implementación de los círculos de calidad?

Si a partir de la firma de los acuerdos de paz se le dio prioridad a la educación bilingüe (idiomas mayas) y el Ministerio de Educación buscó fortalecer la participación de los maestros bilingües y una de las estrategias implementadas fueron los círculos de calidad docentes, a través de este modelos se ha extraído la

idea de implementar y ampliar el programas y adecuarlos a los maestros que imparten primer grado de primaria.

7. ¿Cuentan con un manual o una guía para la implementación de los círculos de calidad docente?

No, en esta coordinación no se cuenta con algún documento en donde se nos indique claramente los pasos que debemos realizar en los círculos de calidad las actividades que se realizan son en base a las capacitaciones recibidas y también se implementan actividades coordinadas con los docentes enlaces.

Anexo 4

Entrevista estructurada a licenciada: Paula Soto
Docente del renglón 011(personal permanente) del ministerio de educación,
encargado de dirigir los círculos de calidad.



Universidad Rafael Landívar
Facultades de Quetzaltenango
Ciencias Económicas
Carrera de Administración de Empresas

Guía de Entrevista para Docentes que imparten capacitaciones
sobre Círculos de Calidad

Título de la tesis: Círculos de Calidad Docente del Nivel Primario del Municipio de San Cristóbal Totonicapán.

Objetivo: Identificar como se aplican los círculos de calidad docentes del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán.

1. ¿Conoce los objetivos de los círculos de calidad docente y cuáles son?

Si, y es mejorar el nivel educativo con los niños de primer grado

Esto se da a través de capacitaciones que los maestros enlaces recibimos de parte del Ministerio de educación, y esa información recibida se da a conocer a los participantes

2. ¿Cómo considera la participación de los docentes en los círculos de calidad?

La mayoría de docentes participa voluntariamente en las actividades y un número pequeño de docentes lo hace porque tienen que participar porque es una orden, en cuanto la participación en actividades en los círculos he observado que los maestros son activos y aportan ideas muy creativas al trabajo que se realiza. Y un número pequeño de docentes lo hace porque es una orden de parte del coordinador técnico administrativo.

3. ¿Cómo se forman los círculos de calidad?

- Los maestros enlaces o recibimos la información sobre la metodología que deben realizar con los grupos, esta capacitación lo realizan personas encargadas del departamento de calidad educativa del ministerio de educación por medio de la oficina de la Dirección departamental de Educación de cada departamento

- Se planifica con el coordinador técnico administrativo sobre, las fechas y los lugares en donde se llevan a cabo las reuniones, y la metodología a utilizar, planificamos las actividades, que se van a realizar con los compañeros

- Se convoca a los docentes participantes a través de notas enviadas a cada uno de los establecimientos educativos del sector.

4. ¿Qué limitaciones ha encontrado ha círculos de calidad docente?

Recursos como computadoras, local adecuado, material para trabajar con los maestros, actividades creativas que se puedan realizar con los docentes participantes, otros maestros que deseen participar como maestros enlaces.

5. ¿Han evaluado el proceso?

Es el coordinador del sector quien lleva a cabo las evaluaciones, también el Ministerio de educación a través de evaluaciones que realizan con los alumnos en cada establecimiento. La evaluación es con respecto a los resultados de la implementación, pero para el proceso de círculos de calidad, no se cuenta con alguna evaluación estandarizada solo a través de la observación.

6. ¿Cuánto tiempo tiene de impartir capacitaciones sobre círculos de calidad?

Hace dos años, el coordinador técnico administrativo me hizo la invitación para participar como maestro enlace de primer grado.

7. ¿Conoce los antecedentes de implementación de los círculos de calidad?

No los conozco, solo he compartido con mis compañeros las capacitaciones que he recibido. Considero que no son necesarios saber los antecedentes lo importante es lograr los objetivos planificados

8. ¿Cuentan con un manual para la implementación de los círculos de calidad docente?

No. Las actividades se planifican de acuerdo a los temas que se reciben y también a los problemas que el coordinador técnico administrativo conoce sobre algunas deficiencias de primer grado.

Anexo 5

Entrevista estructurada a: licenciado Felipe Esteban Herrera.

Docente del renglón 011(personal permanente) del ministerio de educación, encargado de dirigir los círculos de calidad.



Universidad Rafael Landívar
Facultades de Quetzaltenango
Ciencias Económicas
Carrera de Administración de Empresas

Guía de Entrevista para Docentes que imparten capacitaciones sobre Círculos de Calidad

Título de la tesis: Círculos de Calidad Docente del Nivel Primario del Municipio de San Cristóbal Totonicapán.

Objetivo: Identificar como se aplican los círculos de calidad docentes del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán.

Título de la tesis: Círculos de Calidad Docente del Nivel Primario del Municipio de San Cristóbal Totonicapán.

1. ¿Conoce los objetivos de los círculos de calidad docente y cuáles son?

Apoyar a las actividades pedagógicas, didácticas y socioculturales de los docentes en el aula. Dinamizar acciones educativas que promuevan la atención individual de los educandos en el aula. Compartir actividades exitosas que resuelvan problemas y necesidades de los educandos

2. ¿Cómo considera la participación de los docentes en los círculos de calidad?

Muy aceptable, ya que asisten con regularidad a las reuniones según el horario establecido. Colaboran, participan activamente en las reuniones dando su opinión y respetando las de los demás. Fomentan la asistencia de otros compañeros y compañeras a las reuniones.

3. ¿Cómo se forman los círculos de calidad?

- Como primer paso se realiza un diagnóstico de problemas detectados esto se realiza con el coordinador técnico administrativo
- seguidamente se realiza el plan de actividades de acuerdo al tema que se va a impartir
- en las capacitaciones se reúnen a los maestros en grupos para tener una mejor participación de los docentes

Al final de la capacitación se evalúa la participación de los docentes a través de la observación

4. Qué limitaciones ha encontrado ha círculos de calidad docente

Recursos materiales: recursos audiovisuales, equipos o herramientas, manuales, guías, etc.

Recursos económicos: cada docente invierte para ir a las capacitaciones y no hay incentivos como viáticos.

5. ¿Ha evaluado el proceso?

Si, por medio de la observación; forma y el orden de cómo los maestros aplican los pasos u operaciones en la ejecución de un procedimiento. Si los docentes saben cómo utilizar un procedimiento en las distintas situaciones, si los docentes saben cuándo utilizar cada uno de los procedimientos aprendidos, el grado de organización, integración y precisión de las acciones del procedimiento.

6. ¿Cuánto tiempo se tiene de impartir capacitaciones sobre círculos de calidad?

Desde que comenzaron los círculos de calidad en este sector, pero en total llevo cuatro años impartiendo otras capacitaciones como “El desarrollo del proceso de la Matemática”, “Metodologías y técnicas”, “Me gusta la matemática”, el desarrollo del proceso “Leamos Juntos”, “Círculos de calidad en Comunicación y Lenguaje” y en el Programa “Contemos Juntos Reforma Educativa en el aula “y “El liderazgo”

7. ¿Conoce los antecedentes de implementación de los círculos de calidad?

Si, Guatemala es un país de grandes contrastes socioculturales, por lo que se enfrentan muchos problemas de calidad y cobertura en el ámbito educativo, por lo cual es necesario realizar modificaciones curriculares que contribuyan al mejoramiento de la calidad educativa dando respuesta a las expectativas de perfeccionamiento docente que permitan alcanzar las metas propuestas.

8. ¿Cuentan con un manual para la implementación de los círculos de calidad docente?

Manuales específicos de Círculos de Calidad no solo con guías que respondan a las necesidades y expectativas que conducen al mejoramiento de la calidad de la educación al tener los docentes conocimientos de técnicas y estrategias que al ser llevadas al aula permitirán desarrollar los niveles de pensamiento y habilidades y destrezas de los educandos

Anexo 6



Universidad Rafael Landívar
Facultades de Quetzaltenango
Ciencias Económicas
Carrera de Administración de Empresas

Encuesta para docentes

Título de la tesis: Círculos de Calidad Docente del Nivel Primario del Municipio de San Cristóbal Totonicapán.

Objetivo: Identificar como se aplican los círculos de calidad en docentes del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán.

La investigación es de índole académico, por lo que no tiene ningún nexo político, religioso y cultural, toda la información es confidencial.

Instrucciones: estimado docente, atentamente con todo el respeto que se merece se le solicita su valiosa colaboración para contestar la presente. Sus conocimientos y experiencias serán de mucho valor para la investigación de la tesis

A continuación se le da una serie de preguntas, en las que tiene que marcar con una "X" en la respuesta que crea conveniente y especifique las razones de su respuesta. Estos datos serán utilizados únicamente en la investigación y serán confidenciales.

1. ¿Conoce los objetivos principales de los círculos calidad?

Si _____ No _____

¿Cuáles? _____

2. ¿Conoce cuáles son las características de los círculos de calidad docente?

Si _____ No _____

¿Cuáles? _____

3. ¿Tiene interés personal para trabajar los círculos de calidad?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

4. ¿Se puede mejorar la práctica docente con los círculos de calidad?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

5. ¿Aplica los conocimientos adquiridos en los círculos de calidad?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

6. ¿Considera que los círculos de calidad aportan soluciones a problemas que encuentra en su actividad docente?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

7. ¿Cómo se aplican los círculos de calidad docente?

8. ¿Describa las dificultades o problemas de liderazgo al momento de implementar los círculos de calidad?

9. ¿Indique qué herramientas de trabajo en grupos se le ha proporcionado en los círculos de calidad?

10. ¿Cuáles son los beneficios esperados en los círculos de calidad docente para mejorar su labor.

11. ¿Qué limitaciones ha encontrado en los círculos de calidad docente para mejorar su labor?

12. ¿Cuentan con un manual para la implementación de los círculos de calidad docente?_____

Listado de establecimientos donde se llevó a cabo la investigación Círculos de Calidad Docente del sector 08-02-07 del municipio de San Cristóbal Totonicapán

No	Código	Nombre	Dirección
1	08-02-0113-43	EOUM 'JUAN BAUTISTA GUTIERREZ'	3a. Ave. 3-31 zona 4
2	08-02-0119-43	EORM	Cantón San Ramón
3	08-02-0123-43	EORM	Cantón Xecanchavox
4	08-02-0124-43	EORM 'JOSE LUCIANO TAHAY'	Cantón Xesuc
5	08-02-0125-43	EORM	Aldea Xetacabaj
6	08-02-0126-43	EORM	Cantón Chuicotom
7	08-02-0490-43	EOUM	Barrio La Independencia
8	08-02-1799-43	EORM	Paraje El Calvario Cantón San Ramón
9	08-02-1829-43	EORM	Paraje Chuinima Cantón Xesuc
10	08-02-1831-43	EORM	Paraje Oratorio, Cantón Xecanchavox
11	08-02-1913-43	EORM	Paraje Xepopabaj Cantón San Ramón
12	08-02-1916-43	'JUAN BAUTISTA GUTIERREZ J.V.	3a. Ave. 3-31 zona 4
13	08-02-2130-43	EORM	Canton Coxliquel
14	08-02-2190-43	EORM	Paraje Pabella Cantón San Ramón
15	08-02-2177-43	EORM	Paraje Chitaracena Cantón San Ramón
16	08-02-1897-43	EURM	Barrio la Ciénaga
17	08-02-2306-43	EORM	Paraje Paxquecnil Canton Coxliquel

Vo. Bo.




San Cristóbal Totonicapán 14 de febrero de 2013

Lic.
Isaías Manuel Rosales Vásquez
Coordinador Técnico Administrativo
Sector 08-02-07
San Cristóbal Totonicapán, Totonicapán

Respetable licenciado:

Ante usted expongo: que soy estudiante de la Universidad Rafael Landívar con número de carné 181400 y que estoy realizando mi proyecto de tesis: "Círculos de calidad docente del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán".

Por lo anterior expuesto solicito su autorización para realizar mi tesis con los docentes participantes en los círculos de calidad que se han llevado a cabo en este sector, esta investigación es con fines puramente educativos.

Atentamente:

Recibido
14-02-2013
[Signature]

[Signature]
Ilse Irene Barreno Batz
DPI 1939 63302 0801

MINISTERIO DE EDUCACION
COORDINADOR
TECNICO-ADMINISTRATIVO
08-02-07
SAN CRISTOBAL
TOTONICAPAN
DIRECCION DEPARTAMENTAL DE EDUCACION

Autorizado

San Cristóbal Totonicapán 14 de febrero de 2013

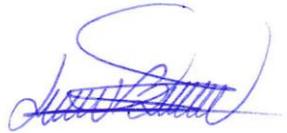
Lic.
Marco Antonio Tayun Barrillas
Coordinador Técnico Administrativo
Sector 08-02-08
San Cristóbal Totonicapán, Totonicapán

Respetable licenciado:

Ante usted expongo: que soy estudiante de la Universidad Rafael Landívar con número de carné 181400 y que estoy realizando mi proyecto de tesis "Círculos de calidad docente del nivel primario del municipio de San Cristóbal Totonicapán".

Por lo anterior expuesto solicito su autorización para realizar mi tesis con los docentes participantes en los círculos de calidad que se han llevado a cabo en este sector, esta investigación es con fines puramente educativos.

Atentamente:



Ilse Irene Barreno Batz
DPI 1939 63302 0801

Recibido: 15-02-2013
14:35 hrs.



No autorizado.
por falta de espacio
y tiempo en la
oficina y los
establecimientos
educativos.