UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

TESIS DE GRADO

LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Tesis de grado para optar la Licenciatura en Ciencias de la Educación

POSTULANTE: DAYSI ESPINOZA BALTAZAR

PROFESOR GUÍA: DR. JUAN EDUARDO GARCÍA DUCHEN Ph.D.

La Paz - Bolivia

2021

DEDICATORIA

Con profundo amor y gratitud a mis padres y a los amigos/as, quienes siempre brindaron el apoyo en momentos más difíciles de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Mis sinceros agradecimientos a la Universidad Mayor de San Andrés, a la Facultad de Humanidades, a la Carrera Ciencias de la Educación y a todos los docentes por darnos la oportunidad de compartir el conocimiento científico.

RESUMEN

La presente investigación titulada “La Gestión institucional y la calidad de servicio educativo” tuvo como objetivo relacionar el efecto de la percepción de la gestión institucional y calidad de servicio con el estado de situación negativa o crítica para el desarrollo de propuesta de un proyecto de gestión institucional de mejora del servicio educativo en la Unidad Educativa Gran Bretaña en la gestión 2018.

En ese contexto el trabajo está enmarcado en una investigación cuantitativa, de tipo descriptivo, correspondiente a un diseño no experimental transversal, ya que se recolecta la información suministrando una sola vez los instrumentos. Para la información requerida, se aplicó la técnica del cuestionario, a los padres de familia y docentes que conforman la muestra, y se usó como instrumento una plantilla de ítems de pregunta en escala likert.

Los resultados arrojaron la existencia de una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Además, cabe resaltar que la dimensión de la gestión institucional más asociada a la calidad de servicio educativo resultó ser el liderazgo. También, los resultados muestran que un 28.6% de los padres de familia mencionan que la dirección a veces monitorea y acompaña el trabajo de los profesores, mientras que el 21.4% indica que nunca, el 21.4% nos muestra que casi siempre y el 28.6% respondieron siempre. Lo anterior permite concluir que hay un monitoreo y acompañamiento.

Palabras claves: Gestión institucional, Calidad de servicio educativo.

ÍNDICE

Pág.
DEDICATORIA i
AGRADECIMIENTO ii
RESUMEN iii
ÍNDICE iv
INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO I 3
PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 3
1. Planteamiento del problema 3
1.1. Formulación del problema 6
1.2. Objetivos de la investigación 6
1.2.1. Objetivo General 6
1.2.2. Objetivos Específicos 7
1.3 Hipótesis 7
1.3.1. Variables 8
1.3.2. Operacionalización de variables 8
1.4. Justificación 10
1.5. Delimitación Espacial 12
1.6. Delimitación Temporal 12
CAPÍTULO II 13
MARCO CONTEXTUAL Y MARCO TEÓRICO 13
2.1. Marco contextual e institucional 13
2.1.1. Características de la Unidad Educativa "Gran Bretaña" 13
2.1.2. Misión 13
2.1.3. Visión 14
2.1.4. Objetivos 14
2.2. Marco Teórico 15
2.2.1. Gestión Institucional 15
2.2.1.1. Importancia de la Gestión Institucional 16
2.2.2. Enfoques de Gestión Educativa 16
2.2.3. Administración 20
2.2.3.1. Funciones de la Administración 22
2.2.3.2. La Administración como parte esencial de una organización 22
2.2.3.3. Principios de la Administración 23
2.2.3.4. Propósitos de la Administración 24
2.2.3.5. Fases de la Administración 25
2.2.4. Estilos de gestión administrativa 26
2.2.5. Administración Educativa 29
2.2.6. Administración como Ciencia, Arte y Técnica 30
2.2.6.1. Administración como Ciencia 30
2.2.6.2. La Administración como Arte 31
2.2.6.3. La Administración como Técnica 31
2.2.7. Planificación, Organización, Coordinación Administrativa 31
2.2.7.1. Planificación Administrativa 31

2.2.7.2. Enfoque de la Planificación 32
2.2.7.3. Proceso de la Planificación y su Dinámica 33
2.2.7.4. Ventajas de la Planificación 35
2.2.7.5. Limitaciones de la Planificación 36
2.2.8. Organización administrativa 38
2.2.8.1. Principios de Organización 39
2.2.8.2. Elementos de la Organización 39
2.2.8.3. Etapas del Proceso de Organización 40
2.2.9. Coordinación Administrativa 41
2.2.9.1. Principios de Coordinación 43
2.2.9.2. Proceso de Coordinación 44
2.2.9.3. Sesiones de la Coordinación 45
2.2.10. Administración participativa 46
2.2.10.1. Concepto de participación 46
2.2.10.2. Comportamiento Participativo del Hombre en la Organización 47
2.2.10.3. Participación y Comunicación 48
2.2.10.4. Ventajas de la Participación 49
2.2.10.5. La Participación 50
2.2.11. Administración y Gestión Educativa en la Ley 070 51
2.2.12. Calidad de Servicio Educativo 56
2.2.12.2. Factores de la calidad educativa 59
2.2.13. Deming y los principios de Calidad 59
2.2.14. Concepto de calidad de servicio 65
2.2.14.1. Dimensiones de calidad de servicio 66
2.2.14.2. Características del servicio de calidad 68
2.2.15. Principios de gestión ISO 901 69
2.2.15.1. Principios básicos de la norma ISO 9001 69
2.2.16. Gestión de calidad 70
CAPÍTULO III 72
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 72
3.1. Paradigma de Investigación 72
3.2. Enfoque de Investigación 72
3.3. Tipo de Investigación 73
3.4. Diseño de la Investigación 73
3.5. Métodos de Investigación 74
3.6. Universo / Población 74
3.6.1. Tipo de Muestra 75
3.7. Técnicas e instrumentos de la investigación 75
3.7.1. Procedimiento 75
3.7.2. Plan de tabulación de los datos 76
3.7.3. Plan de análisis e interpretación de la información 76
CAPÍTULO IV 79
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS 79
4.1. Análisis e Interpretación de resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los profesores 79
4.2. Análisis e Interpretación de resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los padres de familia 133

4.3 Resumen según dimensiones de análisis.....184
CAPÍTULO V.....195
PROPUESTA.....195
1. Antecedentes.....195
2. Justificación.....196
3. Planteamiento del problema.....197
4. Situación sin proyecto.....198
5.1. Objetivo General.....198
5.2. Objetivos Específicos.....199
6. Cobertura del Proyecto.....199
7. Duración del proyecto.....199
8. Contenidos a desarrollar.....199
9. Organización General.....200
10. Financiamiento.....200
11. Situación con Proyecto.....200
CAPÍTULO VI.....214
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....214
6.1. CONCLUSIONES.....214
6.2. RECOMENDACIONES.....217
BIBLIOGRAFÍA.....219
ANEXOS.....223

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nº 1: Proyecto Educativo Institucional de la Unidad Educativa "Gran Bretaña"....80
Gráfico Nº 2: Organización actividades anuales con un plan de trabajo 81
Gráfico Nº 3: Existencia de espacios de participación de profesores, estudiantes y padres de familia....83
Gráfico Nº 4: La dirección genera un clima de trabajo para el aprendizaje de los estudiantes 85
Gráfico Nº 5: Delegación de funciones en la Institución 87
Gráfico Nº 6: Se fomenta la cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores....89
Gráfico Nº 7: El manejo de conflictos es adecuado....91
Gráfico Nº 8: La dirección lidera y conduce los procesos pedagógicos y administrativos....93
Gráfico Nº 9: Se genera ideas partiendo del contexto....95
Gráfico Nº 10: Se contagia entusiasmo para realizar cambios....97
Gráfico Nº 11: Los profesores participan en curso de capacitación para mejorar su trabajo pedagógico....99
Gráfico Nº 12: Se impulsan proyectos innovadores a corto, mediano y largo plazo....101
Gráfico Nº 13: Se realiza la evaluación del plan anual 103
Gráfico Nº 14: Se analiza permanentemente los resultados obtenidos por los estudiantes 105
Gráfico Nº 15: Se mide sistemáticamente la satisfacción de los estudiantes y de padres de familia en relación a los resultados de aprendizaje que se obtienen 107
Gráfico Nº 16: Cuando el profesor tiene dificultades en el proceso pedagógico, se le ayuda a mejorar 109
Gráfico Nº 17: Infraestructura adecuada para la comunidad educativa....111
Gráfico Nº 18: Sala de computación e internet....113
Gráfico Nº 19: Eliminar comida chatarra en los kioscos de la unidad educativa 115
Gráfico Nº 20: Los profesores con grado académico de licenciatura 117
Gráfico Nº 21: Actualización de contenidos de la especialidad de los profesores 119
Gráfico Nº 22: Evaluación docente dentro de la institución 121
Gráfico Nº 23: Implementar horarios de atención a los padres de familia 123
Gráfico Nº 24: Planificación y coordinación con los padres de familia para las diferentes actividades 125
Gráfico Nº 25: Adecuada formación de los estudiantes 127
Gráfico Nº 26: Padres de familia satisfechos con la formación de sus hijos....129
Gráfico Nº 27: Organización de ferias y talleres en la Unidad Educativa 131
Gráfico Nº 28: Los estudiantes son informados permanentemente sobre los resultados de su proceso escolar 134

Gráfico Nº 29: La dirección del colegio organiza las actividades anuales con un plan de trabajo 135
Gráfico Nº 30: Existen espacios de participación de profesores, estudiantes y padres de familia 137
Gráfico Nº 31: Los trámites que debes hacer en el colegio son rápidos 139
Gráfico Nº 32: Se delega funciones en esta institución 141
Gráfico Nº 33: Se fomenta la cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores 143
Gráfico Nº 34: El manejo de conflictos es adecuado 145
Gráfico Nº 35: La dirección lidera y conduce los procesos pedagógicos y administrativos 147
Gráfico Nº 36: Se genera ideas partiendo del contexto 149
Gráfico Nº 37: Se contagia entusiasmo para realizar cambios 151
Gráfico Nº 38: Los profesores participan en curso de capacitación para mejorar su trabajo pedagógico 153
Gráfico Nº 39: Se impulsan proyectos innovadores a corto, mediano y largo plazo 155
Gráfico Nº 40: Se realiza la evaluación del plan anual 157
Gráfico Nº 41: La dirección monitorea y acompaña el trabajo de los profesores 159
Gráfico Nº 42: Se analiza permanentemente los resultados obtenidos por los estudiantes 161
Gráfico Nº 43: Infraestructura adecuada para la comunidad educativa 163
Gráfico Nº 44: Sala de computación con internet 165
Gráfico Nº 45: Eliminar comida chatarra en los kioscos de la unidad educativa 167
Gráfico Nº 46: Los profesores con Grado Académico de licenciatura 169
Gráfico Nº 47: Actualización de contenidos de la especialidad de los profesores 171
Gráfico Nº 48: Evaluación docente dentro de la institución 173
Gráfico Nº 49: Implementar horarios de atención a los padres de familia 175
Gráfico Nº 50: Planificación y coordinación con los padres de familia para las diferentes actividades 177
Gráfico Nº 51: Adecuada formación de los estudiantes 179
Gráfico Nº 52: Padres de familia satisfechos con la formación de sus hijos 181
Gráfico Nº 53: Organización de ferias y talleres en la unidad educativa 183

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nº 1: proyecto Educativo Institucional de la Unidad Educativa "Gran Bretaña"....79
Tabla Nº 2: Organización actividades anuales con un plan de trabajo 81
Tabla Nº 3: Existencia de espacios de participación de profesores, estudiantes y padres de familia 83
Tabla Nº 4: La dirección genera un clima de trabajo para el aprendizaje de los estudiantes 85
Tabla Nº 5: Delegación de funciones en la institución....87
Tabla Nº 6: Se fomenta la cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores....89
Tabla Nº 7: El manejo de conflictos es adecuado 91
Tabla Nº 8: La dirección lidera y conduce los procesos pedagógicos y administrativos....93
Tabla Nº 9: Se genera ideas partiendo del contexto 95
Tabla Nº 10: Se contagia entusiasmo para realizar cambios 97
Tabla Nº 11: Los profesores participan en curso de capacitación para mejorar su trabajo pedagógico 99
Tabla Nº 12: Se impulsan proyectos innovadores a corto, mediano y largo plazo 101
Tabla Nº 13: Se realiza la evaluación del plan anual 103
Tabla Nº 14: Se analiza permanentemente los resultados obtenidos por los estudiantes 105
Tabla Nº 15: Se mide sistemáticamente la satisfacción de los estudiantes y de padres de familia en relación a los resultados de aprendizaje que se obtienen 107
Tabla Nº 16: Cuando el profesor tiene dificultades en el proceso pedagógico, se le ayuda a mejorar 109
Tabla Nº 17: Infraestructura adecuada para la comunidad educativa 111
Tabla Nº 18: Sala de computación e internet 113
Tabla Nº 19: En los kioscos de la unidad educativa se tendría que eliminar la comida chatarra 115
Tabla Nº 20: Todos los profesores de la Unidad debían tener el grado académico de licenciatura 117
Tabla Nº 21: El profesor debería actualizar cada año los contenidos de su especialidad....119
Tabla Nº 22: Se debería hacer evaluación docente dentro de la institución 121
Tabla Nº 23: Implementar los horarios de atención a los padres de familia 123
Tabla Nº 24: La dirección debe planificar y coordinar para las diferentes actividades con los padres de familia....125
Tabla Nº 25: La formación que se da a los estudiantes es adecuado 127
Tabla Nº 26: Los padres de familia están satisfechos con la formación de sus hijos 129
Tabla Nº 27: La Unidad Educativa debe organizar ferias y talleres 131

Tabla Nº 28: Los estudiantes son informados permanentemente sobre los resultados de su proceso escolar 133
Tabla Nº 29: La dirección del colegio organiza las actividades anuales con un plan de trabajo 135
Tabla Nº 30: Existen espacios de participación de profesores, estudiantes y padres de familia 137
Tabla Nº 31: Los trámites que debes hacer en el colegio son rápidos 139
Tabla Nº 32: Se delega funciones en esta institución 141
Tabla Nº 33: Se fomenta la cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores.....143
Tabla Nº 34: El manejo de conflictos es adecuado 145
Tabla Nº 35: La dirección lidera y conduce los procesos pedagógicos y administrativos.....147
Tabla Nº 36: Se genera ideas partiendo del contexto 149
Tabla Nº 37: Se contagia entusiasmo paran realizar cambios 151
Tabla Nº 38: Los profesores participan en curso de capacitación para mejorar su trabajo pedagógico 153
Tabla Nº 39: Impulsan proyectos innovadores a corto, mediano y largo plazo..155
Tabla Nº 40: Se realiza la evaluación del plan anual 157
Tabla Nº 41: La dirección monitorea y acompaña el trabajo de los profesores .159
Tabla Nº 42: Se analiza permanentemente los resultados obtenidos por los estudiantes 161
Tabla Nº 43: La infraestructura es adecuada para la comunidad educativa 163
Tabla Nº 44: La sala de computación tendría que tener internet.....165
Tabla Nº 45: En los kioscos de la unidad educativa se tendría que eliminar la comida chatarra.....167
Tabla Nº 46: Todos los profesores de la Unidad debían tener el grado académico de licenciatura 169
Tabla Nº 47: El profesor debería actualizar cada año los contenidos de su especialidad.....171
Tabla Nº 48: Se debería hacer evaluación docente dentro de la institución 173
Tabla Nº 49: Implementar los horarios de atención a los padres de familia 175
Tabla Nº 50: La dirección debe planificar y coordinar para las diferentes actividades con los padres de familia.....177
Tabla Nº 51: La formación que se da a los estudiantes es adecuado 179
Tabla Nº 52: Los padres de familia están satisfechos con la formación de sus hijos 181
Tabla Nº 53: La Unidad Educativa debe organizar ferias y talleres 183
Tabla Nº 54: Análisis de correspondencia entre la gestión institucional y la calidad de servicios según los profesores de la Unidad Educativa Gran Bretaña 1 193
Tabla Nº 55: Análisis de correspondencia entre la gestión institucional y la calidad de servicios según los padres de familia de la Unidad Educativa Gran Bretaña 2 193

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro Nº 1: Operacionalización de variables 8
Cuadro Nº 2: Resumen según dimensiones de análisis 184

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación analiza los factores de la Gestión Institucional y la Calidad de Servicio Educativo, desde la percepción de los profesores y padres de familia en la Unidad Educativa “Gran Bretaña”. Considerando que uno de los problemas que afrontan los sistemas educativos de nuestro país es una deficiente gestión.

Por tanto, se necesita recursos humanos capaces de responder a los nuevos desafíos en el campo científico, técnico, tecnológico y educativo para transformar de manera activa y creadora, la realidad en beneficio del propio hombre. En este sentido, es importante evaluar la calidad del servicio educativo para la formación de recursos humanos y así mejorar la gestión educativa.

Además, el interés de este trabajo viene dado porque a nivel nacional se evidencia que no hay iniciativa de mejorar cada año la calidad de un servicio educativo e implementar proyectos transversales de acuerdo a las problemáticas y necesidades del contexto.

La formación de recursos humanos en la educación ha constituido un importante instrumento de garantía para posibilitar el desarrollo desde que la sociedad humana comenzó a organizarse en grupos superiores desde las hordas primitivas. De ahí, que la formación permanente de los profesores, a lo largo de su ciclo vital profesional, constituye como uno de los factores claves para el desarrollo de la sociedad y establecer estructuras, mecanismos y programas adecuados de formación del personal docente.

La presente Tesis está estructurada de la siguiente manera:

El capítulo I, está orientado a la presentación de la investigación, iniciando con el planteamiento del problema, posteriormente la formulación del problema, determinar el objetivo general y objetivos específicos a lograrse con la investigación, se planteó una hipótesis, posteriormente las variables y su correspondiente Operacionalización y la justificación de la investigación.

El capítulo II, constituye el marco contextual y el marco teórico y conceptual donde se realizó la revisión bibliográfica necesaria sobre la presente investigación.

El capítulo III, describe los aspectos metodológicos de la investigación, el tipo de investigación, su diseño, la población o universo la cual permite establecer el tipo de muestra, el tamaño de la muestra o sujetos con los cuales se realizó la investigación.

En el capítulo IV, contempla el análisis e interpretación de datos con los instrumentos aplicados en la recolección de información.

En el capítulo V, se presenta la propuesta de la investigación.

En el capítulo VI, se encuentran las conclusiones y las recomendaciones. Y finalmente se concluye el trabajo de investigación con los anexos.

CAPÍTULO I

PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO I
PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1. Planteamiento del problema

Las Unidades Educativas se ven enfrentadas a distintos procesos de cambio, por lo cual la gestión administrativa debe brindar una educación de calidad. Al respecto, Alvarado (1999), afirma que la gestión "puede entenderse como la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales" (pág. 17). Por tanto, la gestión educativa es un conjunto de acciones que conlleva a alcanzar un objetivo.

La educación es clave para lograr muchos objetivos de desarrollo sostenible. Por tanto, cuando los y las estudiantes puedan acceder a una educación de calidad, podrán escapar de factores contextuales que afecten el aprendizaje. Al respecto, la presente investigación está centrada en la descripción y el análisis de la problemática de la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa "Gran Bretaña".

No hay duda de que la calidad de la educación en nuestro país es deficiente. La propia experiencia de la investigadora así lo demuestra. Al respecto, se menciona que las autoridades educativas se enfocan en el cumplimiento de la malla curricular sin hacer actividades complementarias, como la transversalización de temas actuales y así formar estudiantes competitivos para el futuro, velando también la protección, amparo y dignidad.

La realidad educativa del sistema actual muestra que las instituciones educativas padecen de serias deficiencias de gestión. Al respecto, en la Unidad Educativa

“Gran Bretaña” existe primeramente falta de comunicación entre el director, los profesores y los padres de familia. Lo anterior conlleva a que los mismos no participen en las actividades que lleva adelante la institución educativa. El Director de la unidad Educativa es el responsable de los procesos gerenciales para llevar adelante su gestión. Es así que es la cabeza de la institución y por tanto debe poseer la capacidad de coordinar y organizar varias funciones.

Un tercer punto es el distanciamiento entre el cuerpo directivo y el personal docente, que afecta el desarrollo de la labor educativa en todos los aspectos. Por tanto, a fin de fortalecer las prácticas pedagógicas y administrativas es necesario establecer cuáles son los factores para asumir responsabilidades en el trabajo de planificación en la Unidad Educativa “Gran Bretaña”.

Un cuarto punto a ser considerado es que la presente investigación se centra en que la Unidad Educativa “Gran Bretaña”, durante los últimos años estuvo con una inestabilidad administrativa tomando en cuenta los cambios que se presentaron. Por otro lado, los problemas que tienen los estudiantes de la Unidad Educativa “Gran Bretaña” son varios; sin embargo, se enfatiza en la calidad de servicios educativos y la formación de los valores en el ámbito educativo a partir de fomentar la valoración personal de los adolescentes y facilitar el desenvolvimiento en el hogar, la escuela y la comunidad.

Por tanto, la eficiente gestión se plantea como un elemento fundamental de la conformación de trabajo ya sea para realizar proyectos o diversas actividades dentro de la institución educativa. Además, la evaluación del programa académico y la evaluación del docente permitirán mejorar la calidad educativa. Al respecto, se observa que en la Unidad Educativa “Gran Bretaña” existe una gestión ineficiente considerando que no se aplica ningún proyecto en beneficio de los estudiantes.

Además, a nivel nacional se evidencia que no hay iniciativa de mejorar cada año la calidad de un servicio educativo e implementar proyectos transversales de acuerdo a las problemáticas y necesidades del contexto. La forma de gestión que se desarrolla es solo cumpliendo las instrucciones desde la Dirección Distrital y no se trabaja con proyectos complementarios para tener una gestión de calidad.

En nuestro país los lineamientos del sistema educativo en el área administrativa plantean una gestión basada en un modelo holístico comunitario para el desarrollo integral de los educandos. Por todo lo anteriormente mencionado conviene establecer la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo, considerando que la problemática que pasan en nuestra realidad hay que trabajarlas en nuestras unidades educativas de manera transversal y holística.

En ese marco con la presente investigación se buscó determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, para consolidar y fortalecer el proceso de trasformación educativa, cumpliendo con la revolución democrática y cultural, en cuanto al diseño, desarrollo y evaluación del proceso educativo.

Sintetizando se tiene los siguientes problemas concretos:

a) Las autoridades solo se dedican al cumplimiento de la malla curricular sin hacer actividades complementarias como la transversalización de temas actuales y así formar estudiantes competitivos, perdiendo el encargo social.

b) En la Unidad Educativa “Gran Bretaña” existe una falta de comunicación entre el director, profesores y padres de familia, lo cual lleva a que los mismos no participen en las actividades que lleva a adelante la institución educativa.

c) Se observa distanciamiento entre el cuerpo directivo y el personal docente, que afecta el desarrollo de la actividad educativa.

d) La institución tiene una administración estática, tradicional.

e) Durante los últimos años la Unidad Educativa “Gran Bretaña” tuvo una inestabilidad administrativa.

f) No se muestra un trabajo serio en las dimensiones de responsabilidad, honestidad, autoestima, sociabilidad y cooperación.

g) En las aulas se observa a los adolescentes con una formación incompleta sobre las problemáticas de nuestra realidad y menos con la calidad de formación.

1.1. Formulación del problema

El problema central identificado se refiere a la falta de relación apropiada, en la Unidad Educativa Gran Bretaña, entre la gestión institucional y la calidad educativa.

Para el desarrollo de la investigación se plantea la siguiente pregunta:

¿Cuál la relación de la percepción del estado de situación negativa o crítica de la gestión institucional y calidad de servicio educativo de los profesores y padres de familia en la Unidad Educativa “Gran Bretaña” en la gestión 2018?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo General

- Relacionar el efecto de la percepción de la gestión institucional y calidad de servicio con el estado de situación negativa o crítica para el desarrollo de propuesta de un proyecto de gestión institucional de mejora del servicio educativo en la Unidad Educativa Gran Bretaña en la gestión 2018.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Analizar los factores de la Gestión Institucional y la Calidad de Servicio Educativo, desde la percepción de los profesores y padres de familia de 6to de secundaria en la Unidad Educativa “Gran Bretaña”.

- Explicar teóricamente los aspectos que hacen a la gestión institucional y la calidad de servicio educativo.

- Conocer a través de un diagnóstico el nivel de relación existente entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo.

1.3 Hipótesis

En este acápite es necesaria la formulación de determinadas suposiciones, por medio de indagación empírica, por el uso de los procedimientos más usuales; en vista que comprende la aplicación de una serie de técnicas muy útiles que facilitan la revisión, recopilación, organización y análisis de los documentos consultados de acuerdo al objeto de estudio; es por tal razón que se da una probable respuesta del siguiente modo:

H_o: La gestión institucional no se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo según la percepción de los profesores y padres de familia, 6to de secundaria en la Unidad Educativa “Gran Bretaña”.

H_1: La gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo según la percepción de los profesores y padres de familia, 6to de secundaria en la Unidad Educativa “Gran Bretaña”.

1.3.1. Variables

Variable Independiente: Gestión Institucional
Variable Dependiente: Calidad de los Servicios Educativos

A continuación, se presenta la conceptualización de cada una de las variables:

Gestión Institucional: De acuerdo a Sovero (2007), la gestión institucional "se refiere al conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas que sirven de apoyo a la gestión pedagógica" (p.228).

Calidad de los Servicios Educativos: La calidad del servicio educativo se puede gestionar a base de la filosofía de calidad total cuyos principios fundamentales son: Organización, liderazgo, enfoque de procesos, involucramiento de la gente, mejoramiento continuo, enfoque objetivo en la toma de decisiones. Este modelo nos permite aseverar que la calidad de los resultados son productos del funcionamiento de los procesos que producen el servicio educativo. (Carrión, 2014, p. 67)

1.3.2. Operacionalización de variables

Cuadro Nº 1: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	MEDIOS	INSTRUMENTO
Gestión institucional	La gestión institucional se refiere al conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas, que sirven de apoyo a la gestión pedagógica" que tiene dos dimensiones: una que rige los fundamentos normativos (define políticas, normas, reglamentos) y otra	Organización educativa	• Plan anual • Programación de actividades • Resultados de gestión • Acceso a la información • Trámites en la institución • Convenios interinstitucionales	Cuestionario

	operativa (define criterios administrativos, de planificación, organización, ejecución, seguimiento y evaluación)"			
		Liderazgo	• Capacidad de liderazgo • Delegación de funciones • Cultura de colaboración • Manejo de conflictos	
		Innovación	• Formas de enseñar • Cumplimiento de metas • Contextualización • Apoyo permanente a los profesores	
		Evaluación	• Evaluación a los profesores • Evaluación continúa • Análisis de los resultados • Incentivos de la institución.	
Calidad de servicio educativo	Según Losada y Rodríguez (2007), lo que ha originado el concepto de calidad de servicio percibida es que en los servicios se requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor. En la literatura sobre calidad de servicio, el concepto se refiere a la calidad que percibe el cliente y, como otra perspectiva, desde la óptica de las expectativas y percepciones de los clientes.	Infraestructura	• Aulas adecuadas • Biblioteca • Talleres • Biblioteca virtual • Sala de computación • Kioscos adecuados	Cuestionario
		Formación profesional	• Nivel de formación académica • Manejo de los contenidos • Evaluación a los profesores	
		Atención a padres de familia	• Horarios establecidos para la atención a los padres de familia. • Participación de los padres de familia en la planificación	

		Formación académica de los estudiantes	• Satisfacción de los estudiantes • Satisfacción de los padres de familia • Publicación o entrega de notas preliminares • Participación en ferias y talleres	

Fuente: Elaboración propia

1.4. Justificación

En la actualidad se advierte que la educación enfrenta grandes desafíos que emergen principalmente de los fines de la educación boliviana que menciona: “Formar integralmente y equitativamente a mujeres y hombres, en función de sus necesidades, particularidades y expectativas, mediante el desarrollo armónico de todas sus potencialidades y capacidades” (Artículo 4, Ley 070).

Lo anterior hace referencia a una educación que busca desarrollar no solamente conocimiento sino también capacidades, valores, afectos e interacciones sociales que formarán hombres y mujeres capaces de enfrentar los nuevos desafíos que la sociedad demanda. Sin embargo, actualmente se puede evidenciar que existen serias deficiencias para trabajar bajo esta línea ya que aún persiste la educación tradicional en la práctica pedagógica.

Por tanto, uno de los problemas más graves de la calidad de la educación radica en la inadecuada gestión de los directivos de las instituciones educativas y por lo tanto no existen propuestas coherentes para ayudar a superar esas limitaciones. Es así que el presente trabajo de investigación surge como una inquietud de relacionar el efecto de la percepción de la gestión institucional y la calidad de servicio con el estado de situación negativa o crítica para el desarrollo de una propuesta de proyecto de gestión institucional de mejora del servicio educativo en la Unidad Educativa Gran Bretaña en la gestión 2018.

Los problemas que se presentan en la Unidad Educativa “Gran Bretaña” son varios; sin embargo, la presente investigación está enfocada en la Gestión Institucional y la Calidad de Servicio Educativo, desde la percepción de los profesores y padres de familia de 6to de secundaria en la Unidad Educativa “Gran Bretaña”. Tomando en cuenta las preocupaciones, interés y necesidades de los estudiantes de la Unidad Educativa a través de una serie de manifestaciones que develen el trabajo de los profesores y el director de la institución educativa.

El presente trabajo de investigación surge a raíz de mejorar una eficiente gestión en la Unidad Educativa; porque en la realidad se observa una gestión estática, tradicional sin hacer ni aplicar ningún proyecto en beneficio de los adolescentes para que sean formados integralmente por tanto haya una calidad de formación, que sean capaces de desenvolverse en su contexto en todas las actividades que realice, porque en el sistema en que vivimos, y la condición de pobreza en que muchas familias bolivianas y en especial las familias de las provincias se encuentran, sobre los cuales haremos una referencia.

Otro de los factores se incentivó a realizar la presente investigación es que a nivel nacional se evidencia que no hay iniciativa de mejorar cada año la calidad de un servicio educativo e implementar proyectos transversales de acuerdo a las problemáticas y necesidades del contexto, solo se observa una administración acorde al cronograma de actividades que tienen desde la Dirección Distrital.

Por consiguiente, este estudio servirá en primer lugar para integrar a la comunidad educativa para tener una calidad de servicio educativo y un trabajo conjunto entre los profesores, los estudiantes y los padres de familia.

Por todo lo expuesto en los anteriores acápites, la presente investigación es considerada relevante pues la propuesta de un proyecto de gestión institucional para la Unidad Educativa “Gran Bretaña” permite mejorar la educación dentro del

marco de la presente propuesta. Cabe mencionar que lo planteado en la presente Tesis es una ampliación de conocimientos sobre la realidad educativa.

1.5. Delimitación Espacial

El presente trabajo de investigación se realizó en la Unidad Educativa “Gran Bretaña**”,** la misma que se encuentra ubicada en la zona Los Andes, entre las calles Balboa y Pascoe, Municipio de El Alto, de la Provincia Murillo del Departamento de La Paz, Dirección Distrital de Educación El Alto.

La Unidad Educativa, como una institución jurídica e integrador, inicialmente funcionó con el nombre de Colegio Fiscal Mixto “Los Andes”, posteriormente, a solicitud de la Junta de Vecinos y la Asociación de Padres de Familia. La Directora Nacional de Educación Urbana, Jefe del Departamento Nacional de Educación Intermedia, manifiestan que es procedente dar curso a la solicitud impetrada; en consecuencia, resuelve, autorizar la creación y funcionamiento del Colegio “Fiscal Mixto Reino Unido de Gran Bretaña”, ahora Unidad Educativa “Gran Bretaña”.

1.6. Delimitación Temporal

En esta indagación se da a conocer la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la Unidad Educativa “Gran Bretaña”; la investigación se realizó en la gestión 2018.

CAPÍTULO II

MARCO CONTEXTUAL Y TEÓRICO

CAPÍTULO II
MARCO CONTEXTUAL Y MARCO TEÓRICO

2.1. Marco contextual e institucional

2.1.1. Características de la Unidad Educativa “Gran Bretaña”

La investigación se ejecutó en la Unidad Educativa “Gran Bretaña**”,** misma que está ubicada en la zona Los Andes entre las calles Balboa y Pascoe, Municipio de El Alto, de la Provincia Murillo del Departamento de La Paz, Dirección Distrital de Educación El Alto. Esta institución es una Unidad Educativa Pública, se caracteriza por ser un colegio del Estado Plurinacional de Bolivia, por tener una infraestructura completa y amplia, con el personal docente completo.

La Unidad Educativa, como una institución jurídica e integradora, inicialmente funcionó con el nombre de Colegio Fiscal Mixto “Los Andes”, posteriormente, a solicitud de la Junta de Vecinos y la Asociación de Padres de Familia. La Directora Nacional de Educación Urbana, Jefe del Departamento Nacional de Educación Intermedia, manifiesta que es procedente dar curso a la solicitud impetrada; en consecuencia, resuelve, autorizar la creación y funcionamiento del Colegio “Fiscal Mixto Reino Unido de Gran Bretaña”, ahora Unidad Educativa “Gran Bretaña”.

2.1.2. Misión

La misión de la Unidad Educativa es:

Desarrollar y fortalecer procesos pedagógicos, tecnológicos y productivos de calidad para el logro de aprendizajes diversos y contextualizados en la formación integral de la población estudiantil, mediante una planificación inclusiva, adecuada y sociocomunitaria; permitiendo consolidar la convivencia en armonía y complementariedad. (Unidad Educativa Gran Bretaña, 2018)

2.1.3. Visión

La visión de la Unidad Educativa es:

Ser una Institución Educativa de calidad y con calidez, con alto nivel de formación, basados en valores humanos, éticos morales, que brindan una educación integral a los educandos, con la participación activa de la comunidad educativa; para formar ciudadanos útiles, competitivos y críticos que aporten al desarrollo económico, social y cultural de nuestro país; desde una relación practica-teórica-valorativa-productiva. (Unidad Educativa Gran Bretaña, 2018)

2.1.4. Objetivos

Los objetivos de la Unidad Educativa son:

- Mejorar la calidad educativa de los estudiantes de la Unidad Educativa “Gran Bretaña”, mediante la implementación de metodologías activas y participativas e involucrando a la comunidad educativa en los procesos de educación de manera efectiva, a fin de satisfacer las necesidades básicas de aprendizaje de los educandos y su integración a la sociedad como miembros activos.
- Potenciar el desarrollo corporal a través del deporte.
- Despertar el amor a la naturaleza cuidando la educación en el tiempo libre.
- Priorizar el desarrollo de capacidades y técnicas de trabajo.
- Enseñar a pensar con flexibilidad y a juzgar con criterios propios.
- Potenciar la autoestima y el dominio propio.
- Despertar el sentido del otro y la solidaridad.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Gestión Institucional

Sovero (2007) afirma que la gestión institucional "se refiere al conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas que sirven de apoyo a la gestión pedagógica" (p.228). Por su parte Alvarado (1999), afirma que la gestión "puede entenderse como la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales" (pág. 17).

La gestión tiene relación directa con la ejecución dentro de la organización, es decir, con la realización activa de un conjunto de actividades, procesos o de tareas conducentes hacia la concreción de un propósito institucional. Noción que es respaldada por la teoría de la gestión, bajo la premisa de que "las organizaciones se conforman a través de estructuras y procesos técnicos encaminados a asumir y cumplir sus directivos metas, y en administrativos son los encargados de traducirlas a criterios de ejecución para sus miembros" (Chiavenato, 2002, pág. 76).

> Braslavsky y Cosse citado por Limachi (2006), sugieren que el estilo de gestión que se construya tendría que asumir la urgencia de compatibilizar, articular, armonizar las cuestiones que constantemente parecen colisionar. Esta definición, que contiene los elementos indispensables, es aplicable a cualquier institución, educativa o no.

Se cita además, la definición que reconoce el origen empresarial y gerencial de la gestión, al definirla como la "ejecución y el monitoreo de los mecanismos, las acciones y las medidas necesarios para la consecución de los objetivos de la institución. La gestión, por consiguiente, implica un fuerte compromiso de sus actores con la institución" (Pérez, 2002, pág. 65).

Se observa entonces, que la gestión tiene relación directa con la ejecución dentro de la organización, es decir, con la realización efectiva de un conjunto de actividades, procesos o de tareas conducentes hacia la concreción de un propósito institucional. Por tanto, supone una forma de dirigir que tiene a implicar a las personas según un procedimiento circular, de manera que se favorezca el intercambio de dones y capacidades personales y la expresión de la creatividad de la comunión.

Se puede por tanto estar de acuerdo con Pérez (2002) al considerar por gerencia, un conjunto de actitudes positivas que diferencia a quien desempeña este servicio y que posibilita los resultados exitosos en la institución, más que considerarla una función o cargo como comúnmente se le entiende.

2.2.1.1. Importancia de la Gestión Institucional

La gestión institucional es un proceso de actividades que consiste en la planificación, organización, dirección y control que se ejecuta para el logro de objetivos mediante el uso de recursos humanos, materiales y financieros, considerándose también como un conjunto de funciones o roles que desarrollan los administradores educativos como ser la información, la decisión y las relaciones interpersonales con la comunidad educativa.

2.2.2. Enfoques de Gestión Educativa

El instituto internacional de planeamiento de la educación (IIPE) de la UNESCO (2000), señala que la gestión educativa es un conjunto de procesos teórico-prácticos integrados y relacionados, tanto horizontal como verticalmente, dentro del sistema educativo para atender y cumplir las demandas sociales realizadas a la educación. Entendiéndose así, como gestión educativa, a las acciones desplegadas por los gestores que dirigen amplios espacios organizacionales de

un todo que integra conocimiento y acción, ética y eficacia, política y administración de procesos que tienden a mejoramiento continuo de las prácticas educativas, a la exploración y explotación de todas las posibilidades, y a la innovación permanente como proceso sistemático. (Pérez, 2002, pág. 44)

De acuerdo a Pérez (2002) la gestión o la dirección de cualquier institución estatal y no estatal, está sustentada bajo algún enfoque teórico, lo cual orienta el tipo de gestión que requiere una determinada institución. Por lo tanto, la participación comunitaria específicamente en la gestión educativa se enmarca al modelo del enfoque adoptado por un determinado sistema educativo. A continuación, se describe los enfoques con el aporte de diversos autores:

a) Enfoque burocrático. Es una forma de organización social basada en la racionalidad para garantizar la máxima eficiencia en el logro de los objetivos de una organización. Este enfoque está basado en algunos fundamentos teóricos como:

- ✓ La burocracia se consolida mediante normas escritas.
- ✓ Se basa en la división sistemática y fija anticipadamente las tareas.
- ✓ Se establecen cargos según el principio de jerarquía.
- ✓ El manejo del personal se funda en competencias técnicas y meritocráticas.
- ✓ Pondera la especialización de sus principales directivos.
- ✓ Impersonalidad de las relaciones y de la administración en general.
- ✓ Se establecen reglas, normas técnicas y procedimientos estándares; es posible prever el funcionamiento de la organización. (Pérez, 2002, pág. 42)

Este enfoque presenta ventajas y desventajas. Entre las ventajas se caracterizan: eficiencia y rapidez en las decisiones, precisión en las definiciones de los cargos jerárquicos, están regidas por las normas, continuidad de los cargos sobre la base de la rotación y constancia en las decisiones. Entre las

desventajas están: es jerárquica y verticalista, excesiva normatividad, control ejercido por una cúpula, burocratismo con excesivo papeleo, la persona es simple recurso, y que por demasiada verticalidad resulta contraria a la competitividad. (Pérez, 2002, pág. 43)

b) Enfoque sistémico. Está basado en la interrelación de los diversos elementos del sistema educativo (profesores, materiales, alumnos, currículo, etc.) para el logro de los objetivos de la educación. Este enfoque permite identificar a los componentes de la educación que interactúan entre sí, en busca de propósitos específicos y comunes.
El enfoque sistémico se caracteriza por los siguientes aspectos:

- ✓ El todo, es más que la suma de las acciones de cada uno de los elementos. Implica que el todo es primario y las partes secundarias.
- ✓ La existencia de los propósitos trasciende a los alcances de la comprensión humana.
- ✓ El sistema está bien definido cuando sus elementos están muy bien organizados en su ambiente.
- ✓ Depende no sólo de la cantidad de sus elementos y componentes, sino también, de la multiplicidad de los tipos de relaciones.
- ✓ Está bien integrado cuando sus componentes mantienen relación de coordinación muy desarrollada. (Pérez, 2002, pág. 44)

Desventajas o críticas al enfoque. Pese a tener muy bien implementado su sistema de organización, surgen algunas críticas a este enfoque, las principales son:

- ✓ Mecaniza al hombre y lo convierte en un ser dependiente al sistema.
- ✓ Se sigue educando en función a los ambientes pasados –no proporcionan mecanismos de retroalimentación rápidos.
- ✓ Se objeta que el alumno no puede ser objeto de manipulación o ser

procesado como insumo, tampoco se puede considerar como producto final a los egresados. (Pérez, 2002, pág. 44)

Para Pérez (2002) consolidar un modelo sistémico implica concebir la efectividad de la organización desde la gestión humana, es decir que una organización tiene posibilidades de desarrollo en tanto permite que sus integrantes se formen y crezcan con ella, apoyen su construcción y se comprometan con su misión, su visión y sus políticas. El objetivo de la gestión humana es crear una cultura organizacional entendida como la relación múltiple entre valores, creencias y principios fundamentales que constituyen los cimientos del sistema de gestión de una organización, y que se manifiestan a través de los procedimientos y comportamientos de sus miembros. (pág. 45)

c) Enfoque gerencial. Este enfoque está estrechamente relacionado con el planeamiento educativo, procedimiento que consiste en el ordenamiento racional y sistemático de actividades y proyectos a desarrollar, asignando adecuadamente los recursos existentes para lograr los objetivos educacionales.

El proceso de planeación, nos dice Alvarado (2008), se rige por algunos principios, entre ellos tenemos:

- ✓ Racionalidad: porque responde a una secuencia lógica y es producto del razonamiento del planificador.
- ✓ Previsión: todo planeamiento es para el futuro, basado a la historia.
- ✓ Universalidad: debe integrar las diversas áreas de la institución.
- ✓ Flexible: con facilidad de adaptabilidad a las variaciones.
- ✓ Continuidad: es un proceso permanente de previsión, ejecución y revisión constante. (pág. 67)

Las características de los enfoques citados por el autor tienen mayor aplicabilidad en la actual gestión de algunas escuelas de nuestro entorno regional, dado que en estas instituciones educativas fluyen muy claramente

algunos aspectos de los enfoques burocrático, sistemático y gerencial. Éstos dan apertura y a la vez restringen la participación activa de los padres de familia y la comunidad.

2.2.3. Administración

La Administración se define como:

Etimología**:** “El vocablo administración proviene del latín ADMINISTRATIONE que significa acción de administrar. Deriva de “ad” y “ministrare” que significa conjuntamente servir. Lleva implícito en su sentido una actividad cooperativa, tiene el propósito de servir” (Calero, 1999, pág.19).

> Administración es la Organización diseñada para la ejecución de tareas (mecanismo).
> Administración es la organización formal e informal que mediante las relaciones humanas sirve a objetivos concretos (Conductismo).
> Administración es el conjunto de mecanismos que regula la conducta institucional y los servicios públicos.
> Administración es la toma de decisiones y su aplicación.
> Administración es un sistema de coordinación y control. (ISER, 1980, pág. 6)

La Administración “es una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es posible alcanzar” (Calero, 1999, pág.19).

> Recogiendo la noción de sistemas, administración es el complejo de sistemas en procura de productos optimizados. Usando el enfoque del

> proceso administrativo; administración es un proceso distintivo compuesto por planeación, organización, ejecución y control, que se ejecuta para determinar y satisfacer los objetivos mediante el uso de gente y recursos. (George, 1975, pág.101)

Cuando se habla de administración siempre se debe pensar en el hombre. Su dinamismo lo da el ser humano; no sólo como medio y proceso sino como fin. Por eso su aplicación debe estar siempre concebida y orientada en términos de seres humanos y sus sistemas deben estar regidas por norma que tengan tal base; no puede haber un verdadero esfuerzo cooperativo permanente si tal factor se menosprecia. La administración establece un sistema de labor conjunta. Cada uno de sus componentes tiene su propia personalidad, que influye positiva o negativamente, según su participación en el logro de los objetivos comunes.

En consecuencia, administrar, implica:

- Toma de decisiones
- Adecuar medios a fines
- Armonizar conductas humanas al servicio de la organización
- Actuar en contacto inmediato, con la realidad social
- Gerencial. (Calero, 1999, pág.19)

Podemos decir también que administración es:

“El proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, trabajando en grupos, alcancen con eficiencia metas seleccionadas” (Marca, 2002, p. 16), ampliando esta definición se tiene:

1. Como administradores, las personas realizan funciones administrativas de planeación, organización, integración de personal, dirección y control.
2. La Administración se aplica a todo tipo de organizaciones.

3. Es aplicable a los administradores en todos los niveles organizacionales.
4. La meta de todos los administradores es la misma: la de crear un superávit.
5. La administración se ocupa de la productividad: esto implica eficacia y eficiencia. (Marca, 2002, pág.16)

2.2.3.1. Funciones de la Administración

"Muchos académicos y administradores han encontrado que el análisis de la administración se facilita mediante la organización útil y clara del conocimiento" (Aguilar, 1977, pág.27).

Quien se hace cargo como gerente de una empresa o escuela debe seguir ciertos pasos secuénciales. Para la realización de una tarea se proponen las siguientes funciones que intervienen en el proceso:

1. Planeación
2. Organización
3. Ejecución
4. Control

Alrededor de las cuales se puede organizar el conocimiento en que se fundamentan. Aunque se insiste en que las tareas de los administradores se relacionan con el diseño de un ambiente interno para el desempeño dentro de la organización, no se debe pasar por alto que los administradores tienen que operar también en el ambiente externo.

2.2.3.2. La Administración como parte esencial de una organización

"Los administradores tienen la responsabilidad de realizar acciones que permitan que las personas hagan sus mejores aportes a los objetivos del grupo" (Marca, 2002, pág.17). Por lo tanto, la administración se aplica a organizaciones pequeñas y grandes, a empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicios.

El término “empresa” se refiere a los negocios, a las agencias gubernamentales, a los hospitales, a las universidades y a otras organizaciones.

> La administración eficaz es la preocupación de un presidente de una corporación, del director de un hospital, del director de un colegio, del supervisor de primera línea en el gobierno, del líder, del obispo, de beisbol, del rector de una universidad. Es decir, de toda persona que esté en función de dirección. (Marca, 2002, pág. 18)

2.2.3.3. Principios de la Administración

El industrial francés Henry Fayol, ingeniero y pionero de la Ciencia de la Administración basado en su experiencia enumeró catorce principios que no son absolutos sino, flexibles y son los siguientes:

1. División del Trabajo, como organización, en función a los objetivos y necesidades de la empresa.
2. Relación directa de autoridad y responsabilidad, esta última como consecuencia de la primera.
3. Disciplina, entendida como respeto al reglamento de trabajo.
4. Unidad de Mando, el organismo debe tener un solo jefe.
5. Unidad de Dirección, cada grupo de actividades diferenciadas debe tener un director y un plan.
6. Subordinación del interés individual al general, cuando estos dos difiere, el administrador debe reconciliarlos.
7. Remuneración, deben ser justos y propiciar satisfacción para los trabajadores y para el empresario.
8. Centralización, de autoridad, para mantener la unidad de mando.
9. Jerarquía o cadena de autoridad desde los rangos mayores hasta los menores.

10. Orden en la organización de las cosas y de las personas.
11. Equidad, trato benévolo y justiciero de los administradores hacia sus subalternos.
12. Estabilidad en la tenencia del cargo o puesto, siempre que cumpla los deberes con idoneidad.
13. Iniciativa, el administrador debe permitir a sus subalternos el ejercicio de las más sutiles satisfacciones que el hombre inteligente pueda experimentar.
14. Espíritu de grupo, como materialización del ideal "La unión hace la fuerza". Promociona el trabajo en equipo. (Calero, 1999, pág. 23 - 24).

Estos principios son válidos en la administración moderna. "Todo administrador, público o privado, debe conocer y practicarlos flexiblemente en razón de su realidad" (Calero, 1999, pág. 23 - 24).

2.2.3.4. Propósitos de la Administración

Tradicionalmente se ha dicho que la eficiencia es el propósito de la administración; pero los propulsores de las relaciones humanas han demostrado que esa eficiencia es la resultante de contar con medios humanos y materiales racionales y adecuados para alcanzar un objetivo y dar satisfacciones a quienes intervienen en tales labores. (Calero, 1999, pág.21).

La realización eficiente debe permitir el logro de otros valores administrativos.

1. El servicio satisfactorio a la comunidad, que implica:

    - Igualdad en el tratamiento a los usuarios ante la Ley y ante quienes la aplican.
    - Oportunidad y cumplimiento de prestación de servicios de buena calidad.
    - Mejoramiento cuantitativo y cualitativo de las actividades.

2. Responsabilidad en las actuaciones, superación de los problemas e intuición en la búsqueda de nuevos objetivos.

3. Mayor productividad, rentabilidad y apoyo político.
   Por estos propósitos la administración, hoy, ocupa una posición clave dentro de las ciencias sociales hasta ser considerada, por su trascendencia en la vida social, como llave de la sociedad moderna" e "instrumento efectivo del bienestar humano. (Calero, 1999, pág.21)

2.2.3.5. Fases de la Administración

Las fases o funciones fundamentales de la administración, constituyen el proceso administrativo y son los medios por los cuales administra un gerente. Son también las señales que distinguen a un jefe de otro que no lo es.

Se puede presentar un resumen de estas fases fundamentales de la administración como:

a) Planeación, para determinar los objetivos y los cursos de acción que deban tomarse.
b) Organización, para distribuir el trabajo entre el grupo y para establecer y reconocer la autoridad necesaria.
c) La Ejecución por los miembros del grupo para que lleven a cabo sus tareas con entusiasmo.
d) Control de las actividades para conformarlas con los planes. (Ferry, 1975, pág.161-162)

Ferry (1975) menciona que en la práctica, estas fases o funciones fundamentales están entrelazadas e interrelacionadas; la ejecución de una función no cesa por completo antes de que se inicie la siguiente; y normalmente no se lleva a cabo en una secuencia particular, sino como lo parece requerir la situación que se está considerando. En el establecimiento

> de una nueva empresa, probablemente el orden de las funciones sea como el que se ha delineado en esta discusión, pero para una empresa en marcha, un gerente puede desempeñar, por ejemplo, el control en un momento dado, posteriormente la ejecución y luego la planeación. (págs. 167-168)

La secuencia debe adaptarse al objetivo específico o al proyecto en particular. Típicamente, un gerente está comprometido con muchos objetivos y puede encontrarse con cada uno en diferentes etapas del proceso. Para el lego, esto puede dar la impresión de una falta de orden o de ineficiencia, en tanto que en realidad el gerente puede o esté actuando de acuerdo con un plan determinado. A la larga, por lo general el énfasis se coloca más en determinadas fases que en otras dependiendo de la situación en particular. Asimismo, debe observarse que algunas fases deben ejecutarse antes que otras se pongan en acción.

En realidad, la planeación está implícita en el trabajo de organización, ejecución y control. En igual forma, los elementos de la organización se emplean en la planeación, ejecución y control. Cada fase fundamental de la administración afecta a las otras y todas están íntimamente relacionadas para formar el proceso administrativo.

2.2.4. Estilos de gestión administrativa

Para referirnos a los estilos de gestión y relacionarlos con el contexto universitario, vemos pertinente definir primero los enfoques de gestión administrativa que han caracterizado a Latinoamérica a lo largo de la historia de la administración educativa.

De ahí la pertinencia de conceptuar lo que en administración educativa viene a ser el estilo de la gestión y el enfoque de la gestión, ambos relacionados, pero que merecen ser diferenciados.

Para hacer una primera delimitación de estilo y enfoque, recurrimos a lo que

sostiene (cf. Alvarado, 1998, op. cit. pág. 18). Al primero lo asocia con la forma de aplicar las técnicas y ejercer la autoridad, mientras que, al segundo a la forma de entender, analizar o estudiar algún fenómeno o hecho social.

Luego de esta distinción, caracterizamos primero los enfoques de la gestión educativa:

Alvarado (op. cit.:29) clasifica la gestión educativa en tres enfoques, burocrático, sistémico y gerencial. Mientras que Sander (op. cit. pág. 19) hace un recorrido a la trayectoria histórica de la educación a lo largo de los últimos cinco siglos y hace una distinción de cinco enfoques analíticos desde los procesos de "construcción, desconstrución y reconstrucción" permanente a lo largo de la historia de las instituciones políticas y sociales de América Latina.

Brevemente nos referimos a la clasificación de la administración retomando a Sander y Alvarado:

Administración burocrática. - Enfatiza la dimensión institucional del sistema educativo, orientándose principalmente por las expectativas, normas y reglamentos. La institución educativa está concebida estructuralmente como un sistema cerrado de funciones que cada funcionario debe cumplir. Este estilo de administración se reduce a la institucionalización, a sus roles y a las expectativas institucionales; se trabaja en función del cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos que emanan de instancias educativas. Su fin último es sostener el sistema educativo vigente (cf. Sander, 1998, pág. 80-81).

También se establecen los cargos según el principio de la jerarquía, determinando atribuciones a cada uno de los miembros que lo integran (cf. Alvarado, 1998, op. cit. pág. 29).

Administración idiosincrásica. - Es la administración referida a un "estilo administrativo que enfatiza la dimensión individual del sistema educativo y se

orienta […] hacia la satisfacción de las necesidades y disposiciones personales de sus participantes" (Sander, 1996, pág. 83). Su prioridad no es la institución, sino las personas que participan en ella. Aquí prevalece la eficiencia, mientras que en la anterior la eficacia. A partir de la eficiencia administrativa individual se incidirá sobre la eficacia institucional.

La administración integradora.- "Se ocupa simultáneamente o alternativamente de los aspectos sociológicos y sicológicos del sistema educativo y de sus escuelas, se ocupa de la interacción entre la institución y el individuo, entre papel y personalidad, entre expectativas burocráticas y aspiraciones idiosincrásicas" (Sander op. cit. pág. 83-84).

La administración sistémica.- Administración donde las autoridades, docentes, alumnos, padres de familia, currículum y materiales interactúan participativa y armónicamente en el logro de los objetivos educativos de la institución a través del cumplimiento de tareas específicas y determinadas que a cada actor se le ha encomendado. (cf. Alvarado, 1998, op. cit. pág. 43-44)

La administración gerencial.- Pone énfasis en la planificación como un mecanismo para lograr el éxito y desarrollo armónico de los procesos educativos.

Al igual que los autores antes mencionados, Lacoviello (2008) plantea cuatro estilos de actuar del Director:

- Interpersonal.- quienes apelan principalmente a las relaciones personales y al contacto cara a cara para desempeñar su rol.

- Administrativa.- recurren más a los comités, los memorandums y los procedimientos formales.

- Antagónico.- quienes tienden a disfrutar de la discusión y el enfrentamiento para mantener el control.

- Autoritario.- estos evitan y sofocan las discusiones para favorecer el mando. (pág. 97)

2.2.5. Administración Educativa

En Bolivia: “La administración educativa es un proceso de planificación, organización, ejecución, y control de los recursos materiales, humanos, técnicos y estructurales, organizados en beneficio y servicio de los objetivos y fines de la educación” (Ministerio de Educación y Cultura, 1995, pág. 32).

Gutiérrez (2002) afirma que la administración educativa es:

> Es un proceso social encaminado a mejorar la calidad de la educación a partir de una serie de objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo. Un conjunto de funciones, normas disposiciones y tendencias para organizar la vida de un núcleo educativo o una unidad educativa, con el propósito de lograr que todos los elementos que lo integran contribuyan eficientemente al cumplimiento de la función educativa y social. (pág. 14)

La administración educacional, la podríamos entender en seis etapas, de acuerdo a Kaufman citado por Martínez (2012).

1) Identificación de las principales necesidades y problemas.
2) Determinación de las necesidades para resolver el problema y de las posibles alternativas de solución para satisfacer dichas necesidades.
3) Selección de los medios y estrategias para la solución.
4) Implantación de estrategias.
5) Evaluación de la eficiencia de realización.
6) Revisión de las etapas previas para asegurar el funcionamiento del sistema, que sea pertinente, eficaz y efectivo (pág. 13)

Lo mencionado por los anteriores autores permite concluir que la administración educativa es un proceso que permite organizar, planificar y dirigir la implementación de un servicio educativo a un medio social que lo requiere, con la finalidad de impartir un servicio de enseñanza - aprendizaje. Además, la administración educativa es un proceso de planificación que va dirigir a la organización para cumplir con los objetivos planteados y satisfacer las necesidades de los individuos dentro del sistema educativo.

2.2.6. Administración como Ciencia, Arte y Técnica

2.2.6.1. Administración como Ciencia

"Es una ciencia porque constituye un sistema de conocimiento metódicamente fundamental que tiene por objeto el estudio de las organizaciones sociales" (Vélez, 2002, pág.10).

Trata de entender y lograr su explicación, y la búsqueda de su porqué. Para conseguir este objetivo, aplica como herramienta el método científico y a través de él elabora teorías, plantea hipótesis o modelos de solución sobre la naturaleza dinámica y la evolución de las organizaciones en consecuencia la materia de estudio en la ciencia administrativa integrante en la organización como objetivo.

"Considerándolo también al conjunto social que existe dentro de las instituciones, la característica principal de los conocimientos que integran una ciencia es precisamente su universalidad por lo tanto el objetivo de las investigaciones en el área administrativo pretende encontrar herramientas de significación universal y desarrollar modelos y métodos con los cuales la ciencia de la administración puede ser aplicada en todo tipo de organización" (Vélez, 2002, pág.10).

2.2.6.2. La Administración como Arte

“Se entiende por acto de administrar a todo el conocimiento como arte, es un arte porque quienes lo practican lo hacen sobre la base de su experiencia transmitida sucesivamente y perfeccionada en la vida cotidiana” (Vélez, 2002, pág.10). Lo que se entiende por arte diremos que es el resultado deseado. En otras palabras, arte es la habilidad adquirida con la experiencia.

“La observación, el estudio y la capacidad de aplicar el conocimiento administrativo este arte exige creatividad y comprensión de la ciencia administrativa” (Vélez, 2002, pág.10).

2.2.6.3. La Administración como Técnica

“La técnica es el conjunto sistemático de reglas, medios, métodos, instrumentos y procedimientos para lograr la máxima eficiencia dentro de un organismo social a una empresa” (Vélez, 2002, pág.12).

2.2.7. Planificación, Organización, Coordinación Administrativa

2.2.7.1. Planificación Administrativa

“En términos generales planificar consiste en decidir por anticipado que es lo que hay que hacer; esto es planificar, es proyectar un curso de actuación. En este mismo sentido P. Engel y W- Riedman afirman que: Planificación equivale en su concepto a configuración de futuro” (Ortega, 1996, pág. 11).

“Planificar es dar cuerpo al pensamiento, a los sueños y propósitos de tal forma que se llegue a localizar, identificar y escalonar los actos y los resultados que conducirán nuestros objetivos” (Ortega, 1996, pág. 40).

Lo mencionado por Ortega permite concluir que planificar es buscar, prever, participar, predecir e intentar traspasar la cortina invisible que nos separa del mañana. Es así que planificar es opuesto de improvisar; se planifica para evitar pérdidas de energía y de tiempo; como hemos dicho antes supone introducir la racionalización en el trabajo.

2.2.7.2. Enfoque de la Planificación

"El planificador de la educación es de alguna manera, el planificador de la sociedad futura. Estamos frente a una realidad concreta de una magnitud insospechada. De manera que, conocer los elementos sobre los cuales se está planificando y los enfoques que se están utilizando, es una tarea de indiscutible importancia social e histórica" (Ministerio de Educación, 1999, pág. 19 – 20).

La urgencia de introducir cambios significativos en los aspectos conceptuales, naturaleza, enfoques y metodologías de planificación de la educación, se explica, fundamentalmente por tres razones:

1. La necesidad de afrontar a los desafíos de la educación, teniendo en cuenta que los problemas educacionales no dependen exclusivamente de las medidas adoptadas en el ámbito sectorial. Por tanto, para la Planificación Educativa, la educación es una variable que interviene y debe ser tratada dentro del contexto de la problemática del desarrollo económico y socio – cultural.

2. Como consecuencia de lo anterior, la planificación de la educación, asume nuevos roles, es decir, debe tomar en cuenta no sólo las variables endógenas del sistema educativo, sino también, las exógenas por la interdependencia que existe para lograr la formulación de alternativas de solución, dentro de una óptica más coherente.

3. Los cambios sustanciales producidos en el contenido conceptual de la educación, al considerarla como una función social y dentro del principio de educación permanente, amplía el concepto y rol de la educación como un proceso integral que abarca, tanto las acciones que se cumplen en el ámbito escolar como aquellas que se realizan en la familia y en la comunidad. (Ministerio de Educación, 1999, pág. 19 – 20)

2.2.7.3. Proceso de la Planificación y su Dinámica

Como ya hemos dicho, la planificación supone en definitiva un proceso que exige una acción armónica equilibrada, en el que podríamos señalar una serie de pasos que según Kauffman son los siguientes:

a) **Identificación del problema:** "A partir de las necesidades descubiertas; el porcentaje alto de fracaso escolar, las tensiones entre diferentes grupos de profesores, las dificultades serían en la relación colegio – padres de familia.

b) **Selección de la necesidad:** Que tengan suficiente prioridad para entrar en acción, ya que no todos se pueden abordar simultáneamente. Es conveniente disponerlas en un orden jerárquico según las urgencias de las mismas, William Newman denomina esta investigación de análisis, es en ella en donde en definitiva estudian los hechos que concurren en la situación presente de manera que puedan ser identificadas las posibles alternativas y se recopile la información, así como las ventajas y dificultades de aplicarlas; pero Engel y Riedamn que llaman a esta etapa de diagnóstico, defienden que diagnosticar es la acción de

caracterizar un problema de reconocidos para determinados síntomas.

c) **Especificación detallada de los resultados:** Que deben lograrse para cada necesidad seleccionada; por ejemplo, conseguir disminuir el porcentaje en fracaso escolar.

d) **Establecimiento de los requisitos y alternativas de solución:** Aquí puede darse el caso de tener que elegir entre tener que despedir a los profesores, por ejemplo, decidir reciclarles a introducir métodos de trabajos nuevos, etc. La Planificación se manifiesta que, como una elección entre alternativas, consistentes en hacer que se verifique las cosas elegidas que de otro modo serían antes dejadas a la casualidad.

e) **Selección de la estrategia de solución:** Para Engel y Riedman, esta etapa se denomina decisión en las que se comparan las alternativas y se eligen como solución, la que resulte más apropiada para la acción del objetivo.

f) **Implantación kauffamn y establecimiento del plan:** Según Engel y Riedman, una vez elegida la estrategia o la alternativa de solución puede ponerse en práctica. Aquí habrá que tener en cuenta los resultados que se prevén, los plazos adecuados, la ordenación de espacios.

g) **Determinación de la eficacia:** Este paso es indispensable para conocer si el objetivo ha sido alcanzado y en qué grado, para que en caso contrario se establezcan los correctivos adecuados. Por tanto, habrá que determinar con exactitud que se espera obtener y en qué grado. (Ortega, 1996, pág. 17)

Como síntesis de todo lo expuesto anteriormente, se puede concluir que es necesario seguir un proceso riguroso y flexible a la vez para planificar con éxito en organización.

2.2.7.4. Ventajas de la Planificación

Lacoviello (2008) considera que la planificación es la que racionaliza nuestro trabajo. Sin ella la tarea quedaría abandonada a la casualidad y sí, esto sería grave en una promesa industrial a la que se refiere este autor, tendría consecuencias muchos más imprevisibles que un centro educativo cuyo trabajo se realiza sobre seres humanos. (pág. 67)

Sin la planificación las decisiones resultan tomadas sin que se haya realizado una verdadera elección. Los acontecimientos futuros son casi siempre inciertos y cuanto más avanza uno en lo futuro, menos cierto es el resultado de una decisión. Con el aumento de la incertidumbre aumentan las posibles alternativas de acción entre las cuáles es oportuno seleccionar la mejor.

En síntesis, una correcta planificación aumenta la eficacia de los resultados ahorrando esfuerzos a los ejecutores.

Su importancia es tal, que con ella debe iniciarse todo el proceso ya que va a influir a lo largo del mismo hasta la última fase “el control” que se enfocará en función de lo que se ha decidido planificar. Para especificar las ventajas de una manera más integradora y objetiva establecemos los siguientes puntos de W.H. Newman:

- La Planificación promueve una acción consistente, integrada y decidida.
- Prevé más fácilmente las crisis y evita los errores

- Asegura la economía con una acción decidida evitando las dificultades.
- Determina los métodos más eficaces, una vez identificados pueden ser empleados una y otra vez.
- Una vez establecido los programas, los ejecutivos pueden delegar la autoridad para actuar con menor riesgo de que se abuse de ella.
- Los programas suministran una base para un control razonable y efectivo. (Arana, 1998, pág. 200)

2.2.7.5. Limitaciones de la Planificación

Arana (1998) afirma que entre las limitaciones que señala Newman, con relación a la planificación tendríamos:

- **Erosión del tiempo sobre la previsibilidad:**

  Como hay que prever con exactitud, siempre que el futuro y todos los factores que inciden en él no pueden ser previstos con expresión de resultados concretos, se duda de la utilidad de la planificación y ésta exactitud es menor cuanto, mayor sea el periodo del tiempo futuro.

  Este efecto de erosión del tiempo sobre la previsibilidad es una de las primeras razones por las que resulta práctico planificar con detalle considerable las actividades de un futuro relativamente próximo e impracticable hacer programas detallados con anticipación de varios años. Además, si esperamos y observamos los acontecimientos tenemos una gran información adicional sobre la que podremos realizar previsiones para un periodo subsiguiente.

- **Los programas permanentes provocan en la dirección tendencia a la inflexibilidad:**

  Los programas permanentes o estables sólo son útiles para sistemas que se repiten una y otra vez, lo que no ocurre en organizaciones en asuntos que tengan que contar con las personas cuyos comportamientos suelen ser cambiantes y muchas veces imprevisibles como por ejemplo los centros de educación, las negociaciones de convenios de trabajo.

  En estos casos son más ventajosos los programas transitorios y los objetivos. Pero como los programas estables liberan al directorio de mucha tensión y energía se recomienda que se aíslen las situaciones permanentes y se apliquen a ellas programas también permanentes mientras al resto se le aplican los objetivos o los programas transitorios.

  Los programas permanentes provocan en la dirección una tendencia a la inflexibilidad; existe cierta repugnancia al cambio como veremos en capítulo correspondiente de la innovación a las innovaciones.

- **Dispendio económico:**

  También hay que contar el dispendio económico que supone la excesiva planificación por lo que los directivos tendrán que ver que la planificación es costosa y sus ventajas pueden justificar el gasto requerido.

- **Problema del tiempo**

  La planificación lleva tiempo en determinadas circunstancias, una acción rápida es más importante que las ventajas de una planificación anticipada. (Arana, 1998, pág. 204)

2.2.8. Organización administrativa

La Organización es un fenómeno universal que se encuentra donde quiera que dos o más personas se asocian para hacer algo. Es una actividad en la que las personas están en constante interacción. Implica una estructura en la que se especifica la división del trabajo, se delimita la autoridad, responsabilidad y se coordinan las relaciones interpersonales, utilizando normas o instrumentos para alcanzar determinados objetivos. (Calero, 1999, pág. 137)

"También decimos que la organización consiste en acomodar y relacionar los recursos, para realizar los objetivos de la manera más efectiva, eficiente y económica posible" (Marca, 2002, pág.18).

Por tanto, la organización debe buscar el máximo rendimiento de la tarea educativa, con un mínimo de esfuerzo y en el menor tiempo posible. Debe ser bien planeado, interpretado y estructurado en función de la legislación y criterios científicos y tecnológicos del sistema educativo. Con criterio social debe buscar el mejor contacto del agente que educa y el sujeto que recibe la influencia educativa. No debe interferir la libertad del niño, debe ser democrática y cooperativa.

Ernest Dale citado por Calero (1999) describe la organización como un proceso de los siguientes pasos:

1. Detallar todo el trabajo que hay que realizar para alcanzar las metas de la organización.
2. Dividir la carga total del trabajo en actividades que puedan ser desarrolladas por una persona o grupo.
3. Combinar el trabajo de los miembros de la organización en forma lógica y eficiente.

4. Crear un mecanismo para coordinar el trabajo de todos los miembros de la entidad en un todo unificado y armónico.
5. Controlar la efectividad de la organización y hacer los ajustes necesarios para mantener de una totalidad. (pág. 137 - 138)

2.2.8.1. Principios de Organización

Según Calero (1999) los principios de la organización son:

1. **Principios de Coordinación:** Toda organización debe aspirar a ser un proceso integrador de esfuerzos e interacciones de personas, grupos y entidades. Debe unificar criterios para el mejor y mayor logro de objetivos.
2. **Principios de Autoridad**: Consiste en plantear y lograr que otros actúen cumpliendo y adecuadamente para lograr objetivos predeterminados. Autoridad y responsabilidad son correlativas.

3. **Principios de jerarquía:** En una estructura orgánica, la jerarquía es la existencia del grado de autoridad de los diversos niveles, desde la cúspide hasta la base.

4. **Principios de Funcionalismo**: Es el resultado de la división del trabajo puesto que al separar las labores y asignarlas a individuos hay paralelamente, una separación de funciones.

5. **Principios de Delegación:** Implica conferir autoridad a un subordinado para que realice determinadas tareas o funciones con plena responsabilidad. Delegación no implica transferencia. (pág. 138 – 139)

2.2.8.2. Elementos de la Organización

Calero (1999) refiere que en cualquier organización se advierte tres elementos:

a. **División del trabajo.-** Debe existir división del esfuerzo total de modo que cada uno haga un trabajo útil y necesario, y no se duplique con el trabajo de otros. Si todos hacen el mismo trabajo puede haber anarquía, confusión y pérdida de calidad. Cada cual debe tomar cierto grado de especialización.

b. **Fuente de Autoridad.-** La autoridad debe existir, provenga de la autoridad legal o del instituto (autoridad natural). El consentimiento de los demás, por la inteligencia o fuerza física o astucia del líder, evidencia la existencia de este elemento. Sin la autoridad cada uno haría lo que quiere, no habría un esfuerzo conjunto coherente, tendría un resultado caótico.

c. **Relaciones.-** Es necesario establecer normas generales que orienten las relaciones entre individuos y grupos dentro de la organización. Debe establecer normas técnicas de organización. (Calero, 1999, pág. 139)

2.2.8.3. Etapas del Proceso de Organización

Al Organización supone una serie ordenada de etapas que es preciso seguir.

Las principales son:

1. **Formulación de políticas**.- Se establece orientaciones generales, objetivos y metas, ejemplo: impulsando la mejora de la educación.

2. **Determinación del Trabajo.-** Se señala las actividades que es preciso cumplir. Ejemplo: Organizando y poniendo en funcionamiento la biblioteca del aula.

3. **División y Descripción de Trabajo.-** Según la naturaleza del trabajo se divide en forma sencilla y práctica, se agrupan de forma homogénea y se describe el trabajo mediante normas. Ejemplo: Realizando un listado de tareas; formulación del plan, gestión de donativos de libros, adquisición de libros con los fondos del Comité de Aula, adecuación del mobiliario disponible, elaboración del reglamento de la actividad, elección de la junta directiva, funcionamiento y supervisión.

4. **Asignación del Personal.-** Se designa o ubican personas en atención a sus aptitudes, experiencias y especialidades. Ejemplo: elegir o designar personal para cada una de las tareas antedichas.

5. **Delegación de Autoridad.-** La persona a la que se le delega autoridad de inmediato asume responsabilidades. Ejemplo: El personal elegido asume su función, consciente de las responsabilidades del cargo encomendado.

6. **Establecimiento de Canales de Coordinación y Comunicación.-** El flujo de comunicación y coordinación permite mayor eficiencia en la labor administrativa. Ejemplo: informes, reglamentos, sesiones, etc. (Calero, 1999, pág. 139 – 140)

2.2.9. Coordinación Administrativa

“Es el proceso integrador por medio del cual se ajustan las partes entre ellas, de suerte que funcionen armónicamente y sin fricciones o duplicaciones y dando cada sector o individuo su máxima contribución a ese todo, a fin de satisfacer los objetivos sociales del organismo” (Calero, 1999, pág. 144).

Por tanto, la coordinación administrativa es la división del trabajo y delegación del todo para asignarlos a individuos. Es así que se hace indispensable un proceso integrador que venga a reunir, de nuevo, las partes. Las actividades de los miembros de un organismo deben ser coordinadas. Para lograr esa

coordinación cada miembro deberá estar enterado de lo que hacen sus compañeros a fin de sincronizar sus actividades.

A través de la coordinación, como objetivo interno, se satisface el concepto filosófico de la administración: “esfuerzo cooperativo para alcanzar un objetivo social, que ninguno por si solo puede lograr” (Calero, 1999, pág. 144).

Es indispensable que existan medios adecuados de comunicación para asegurar el éxito de la coordinación. Una de las funciones directivas más importantes es crear y mantener un buen sistema de comunicaciones verbales, escritas o visuales, para transmitir y conocer criterios, información, pensamientos, aspiraciones, etc., que pueda influir en el comportamiento de los trabajadores del centro educativo. “Esto no quiere decir que toda dirección en una empresa debe estar reunida en un solo centro…, por el contrario, tal cosa haría violencia al principio de delegación” (Calero, 1999, pág. 144 – 145).

En dirección, la coordinación significa la sincronización de acciones de un grupo de personas. Se le puede definir como la acción dirigida a sincronizar y armonizar constantemente entre sí, y en función de los programas establecidos, las actividades, los medios y los hombres empleados para el logro de los objetivos.

Las dos ideas de base son:

- Sincronización de canales y medios: Recursos, tiempo y actividades personales, cualificado, personal ejecutivo, reglamentaciones.

- Permanencia de tal situación en una continuidad necesaria para que las organizaciones mantenga como tal. (Sánchez, 1997, pág. 342)

De aquí se desprende la necesidad de que la organización esté siempre realizando el hecho de coordinar. Y concretamente en una organización educativa es lo que debe hacer el equipo de dirección.

Money y Reiley citado por Sánchez (1997) llegan a afirmar que la coordinación es el primer principio de la organización y los restantes principios están contenidos en él y son solamente los canales a través de los cuales actúa y se manifiesta la coordinación" (pág. 97).

- La coordinación es esencial en toda organización.
- Si se trata de ella, de una realidad permanente.
- Si es algo más que el simple hecho de trabajar en una empresa común. (Sánchez, 1997, pág. 97)

El principio de coordinación vertical es la autoridad. La coordinación horizontal actúa por la aplicación universal del conocimiento.

Para el logro de la coordinación vertical es necesaria la autoridad formal puesto que tiene, por su jerarquía, la facultad de obtener acción de los subalternos para lograr el propósito común. La coordinación horizontal basada en la autoridad técnica, colabora en el logro de fines a través de ideas o técnicas. (Calero, 1999, pág. 45)

2.2.9.1. Principios de Coordinación

a) Contacto directo.- Determina que el personal del mismo nivel o de diferentes niveles entren en relación mutua, partiendo de un espíritu de comprensión funcional y un sentimiento de conciliación.

b) Sincronización.- Las actividades de la empresa deben interrelacionarse oportunamente en el tiempo y ajustarse a un proceso secuencial

preestablecido para garantizar concatenación eficaz en el proceso operacional.

c) Unidad de propósitos.- La coordinación no debe realizarse en forma indeterminada, sino orientada a propósitos definidos y definitivos para alcanzar índices de eficiencia.

d) Reciprocidad múltiple.- Demanda que la coordinación sea consecuencia de las interrelaciones mutuas, respondan a un ordenamiento o se ajusten a prioridades de acción.

e) Comunicación eficaz.- Permite establecer entre los integrantes de una organización un sistema de interrelación que garantice oportuna y eficiente relación entre ellos.

f) Continuidad operacional.- La coordinación debe responder a circunstancias necesidades de cada una de las etapas operacionales, de modo que puesto en marcha el plan no debe ser interrumpido.

g) Interrelación de políticas y decisiones.- La determinación de política deben estar coordinadas con las decisiones ejecutivas para definir las responsabilidades de cada cual.

h) Espontaneidad.- Coordinación voluntaria de las partes, sin necesidad de tener que recurrir a mandos superiores, permite agilizar las operaciones. (Calero 1999, pág. 145 – 146)

2.2.9.2. Proceso de Coordinación

Es la sincronización de los esfuerzos para adecuarlos armónicamente al logro de los objetivos establecidos.

> Para la administración de una institución educativa por ejemplo, se puede contar con recursos suficientes, personal preparado, deseos de colaboración por parte del personal, sin embargo, será difícil alcanzar los objetivos si no se cuenta con una fuerza que coordine e integre todos los esfuerzos y recursos. (Ministerio de Educación, 1999, pág. 45)

Las características de la coordinación son las siguientes:

- La coordinación que se puede dar con una persona, es para sincronizar la función individual y su rendimiento.

- La coordinación entre grupos es quizá la más importante dentro de la institución educativa, para que las diferentes secciones, comisiones, departamentos, etc., coordinen sus necesidades prioritarias y los criterios para hacer una adecuada distribución de los recursos.
- La coordinación entre instituciones es muy necesaria particularmente en educación. Una institución deberá coordinar con otras que coadyuvan a la sincronización interna o externa de la institución. (Ministerio de Educación, 1999, pág. 45)

La coordinación podrá identificarse como el ingrediente más dinamizador del proceso administrativo, ya que debe existir una sincronización entre todas y cada una de las etapas del proceso (planificación, organización ejecutiva y control). “Lo más importante es la coordinación que debe buscar y concretar en diálogos los directores y profesores, padres de familia para un trabajo eficiente en la educación” (Ministerio de Educación, 1999, pág. 45).

2.2.9.3. Sesiones de la Coordinación

Una de las técnicas que más se emplea en el ejercicio de la dirección del centro educativo, para coordinar acciones grupales, es la reunión o sesión.

Los propósitos que se busca con esta técnica son:

a. Conocer las iniciativas personales.
b. Fomentando el espíritu de cuerpo por medio del trabajo colectivo y la interacción social.
c. Manteniendo informado al personal docente de la problemática del plantel.
d. Fomentando buenas relaciones humanas en la comunidad educativa. (Calero, 1999, pág. 46)

Las sesiones más habituales, de coordinación, son para:

1. **Informar y coordinar acciones**.- Se utilizan cuando se da a conocer al personal decisiones o acuerdos de niveles superiores, dispositivos legales, normas establecidas, etc., que no caben ser discutidos sino acatados y que para ello es necesario que el personal esté informado.

2. **Resolver problemas.-** Se utilizan para mejorar la coordinación y el trabajo en equipo. Exponer claramente el asunto o problema que debe ser solucionado mediante acuerdos a adoptarse. (Calero, 1999, pág. 47)

2.2.10. Administración participativa

2.2.10.1. Concepto de participación

La participación eficaz no es un fin sino un medio destinado a captar las energías creadoras de los hombres y vencer las resistencias que se oponen al cambio.

En esta misma línea afirma Moreno citado por Arana (1998) que “La participación no es un ingrediente más de la educación que requiere nuestro tiempo; la participación es el método y la colaboración, es el objetivo de la educación contemporánea” (pág. 241).

Los antiguos objetivos de adquisición de conocimientos, habilidades y normas de conducta y gusto pasan a ser lo que se llama el campo pretextual, es decir, los pretextos para que mediante la participación se logre la colaboración.

“La modalidad de participación a que nos estamos refiriendo en este apartado es, por supuesto, la participación decisoria y la meramente consultiva o la simplemente activa” (Arana, 1998, pág. 241).

2.2.10.2. Comportamiento Participativo del Hombre en la Organización

“Es una segunda forma de comportarse, el hombre en la organización superando la subordinación pasiva, para que se convierta en un ser que no se inhiba si no que participe activamente como miembro de la misma” (Arana, 1998, pág. 241).

Ahora bien esta participación del individuo tiene muchos grados hasta llegar a una plena incorporación en la que, en todo momento el equipo directivo cuenta con las iniciativas de cada uno de sus componentes.

Un primer grado de participación consistirá en conseguir que el individuo desee realizar lo decidido por la organización que trataría de averiguar la forma de lograr esta participación aun contra los valores, actitudes, expectativas de este individuo y no coincidan con los que ha decidido la dirección.

Aquí se intentaría hacerlos compatibles. Todo el mecanismo tiene a conseguir ese tipo de participación por los miembros de la organización, Se identificaría con lo que en psicología se llama incentivo, motivación, es decir: averiguar cuáles son las circunstancias por los que una persona actúa, y estimularlos

“Toda conducta está provocada por algún factor, no puede pensarse que esta surja de la nada; siempre encontramos algún móvil, algún motivo de ella (…) La

motivación representa algo semejante a un motor que impulsa el organismo" (Arana, 1998, pág. 241).

"Motivar a los subordinados constituye una de las obligaciones de todo jefe para inspirar, animar e impulsar al personal a fin de que actué de forma deseada" (Marca, 2002, pág. 141).

Cuando los objetivos, valores, ideales de una persona no coinciden con los de la organización en la que trabajan situación bastante común, este individuo no puede sentirse motivado, es necesario conseguir una aproximación de ambos frentes.

"La motivación consecuentemente será el estado anímico, impulsor que aquel dato atractivo ocasiona en nosotros, dando lugar normalmente a una tendencia colectiva" (Arana, 1998, pág. 242).

2.2.10.3. Participación y Comunicación

"La participación eficaz no es un fin, sino un medio destinado a captar las energías creadoras de los hombres y vencer la resistencia que es oponente al cambio" (Arana, 1998, pág. 242).

La palabra comunicación es un vocablo ya elaborado su significado en años recientes. Implica no meramente la transmisión de hechos, ideas, opiniones y decisiones, sino también el diálogo que está basado en los hechos que promueve ideas y opiniones para adoptar decisiones.

Por tanto, la comunicación se ha convertido en una parte integrante del proceso de gestión.

A través de la comunicación no sólo estimula la participación si no que, además favorece la cohesión del grupo humano.

Sin una comunicación fluida y constante no es posible mantener una comunidad educativa centrada en las relaciones humanas.

Comunicación no significa la simple proximidad física, ni siquiera el hecho de trabajar en el mismo grupo, como puede ocurrir con las diferentes piezas de una máquina.

> Puede darse la comunicación sin ninguna de estas circunstancias; significa algo más que identifica, aunque esto sea fenómeno coadyuvante, referido al centro educativo o el de trabajar en la misma aula no supone comunicación entre profesor – alumnos, o bien alumnos – alumnos, como tampoco el hecho de pertenecer al mismo departamento supone entre profesores implicados. (Arana, 1998, pág. 242).

Por lo que acabamos de ver, no sólo la comunicación es como fenómeno, sino también las comunicaciones como actividades concretas derivadas del primero, que, forman un aspecto necesario para la marcha del centro educativo como organización, facilitando la creación del clima idóneo en la comunidad humana que conforma la escuela como un sitio o espacio de la educación.

Elementos y procesos de la comunicación.

Estos son:

Emisor – Codificador – Mensaje – Canal – Decodificador – Receptor

2.2.10.4. Ventajas de la Participación

De manera general el instituto de estudios económicos y organización de Milán, concreta las siguientes ventajas derivadas de la participación:

1. Se concretan las responsabilidades de cada uno.
2. Se desarrolla la ascensión de responsabilidades a todos los niveles.
3. Se consigue la eliminación de los conflictos de jurisdicción y de responsabilidad. (Munch, 1998, pág. 263)

Pero la raíz de la conveniencia de la participación se encuentra en la condición humana de los participantes. En esta línea aporta Munch, su punto de vista a cerca de las ventajas de la participación:

> Cuando más participa el personal en el proceso de la toma de decisiones que inciden sobre su trabajo, mayor el sentimiento de propiedad que exhiban hacia las mismas y sobre los resultados de tal forma conseguidos. El tiempo dedicado a fomentar, la participación de personas es casi siempre una inversión muy provechosa si de verdad deseamos aumentar el interés y el entusiasmo por el trabajo que les ha sido encomendado. (Munch, 1998, pág. 269).

2.2.10.5. La Participación

“Para conseguir la transformación del Sistema Educativo Nacional en función de los intereses del país, mediante un proceso planificado, continuo y de largo alcance, se debe tomar en cuenta una de sus características: la de ser democrática” (Marca, 2002, pág. 8).

La democracia en educación implica la posibilidad de que la sociedad pueda participar activamente en la planificación, organización, ejecución y evaluación del Servicio Nacional de Educación, para que responda a los intereses, necesidades, desafíos y aspiraciones de todos los bolivianos.

Por ello el proceso de participación en educación que debe llegar a constituir una Comunidad Educativa (donde se involucra de una u otra manera a toda la sociedad), esto requiere que se identifiquen y cambien aquellas actitudes que se oponen a la participación.

Es importante conocer y fortalecer la comunicación y el desarrollo de otras actitudes necesarias para garantizar transparencia y democracia en la gestión educativa.

De acuerdo a Marca (2002) el proceso de participación requiere actitudes que permitan tener un ambiente de diálogo y entendimiento entre las personas y organizaciones que son corresponsales de la actividad educativa.

Estas son:

- Escuchar y respetar la opinión de los demás.
- Reconocer y apoyar la existencia de todas las organizaciones

- Reflexionar sobre nuestros hechos y reconocer nuestros errores.
- Estar predispuestos a trabajar en conjunto.
- Tener voluntad y compromiso para cambiar efectivamente la realidad. (Marca, 2002, pág. 8)

“La participación contribuirá a crear condiciones para construir una “Comunidad Educativa que tenga la capacidad de plantear objetivos claros, tomar sus propias decisiones y administrar eficientemente sus recursos” (Marca, 2002, pág. 10).

2.2.11. Administración y Gestión Educativa en la Ley 070

Existen tres elementos centrales para reestructurar las formas organizativas vigentes. El primero está referido a la participación de todos los estamentos de la comunidad educativa en los diferentes aspectos que hacen a la gestión

institucional y curricular. El segundo está referido a la descentralización de las responsabilidades y el poder de decisión. El tercer elemento está relacionado a la necesidad de un diseño organizacional que priorice la gestión curricular.

La Constitución Política Estado Plurinacional (2009) define a la educación como unitaria, pública, universal, democrática, participativa, comunitaria, descolonizadora y de calidad. La educación es intracultural, intercultural y plurilingüe en todo el sistema educativo. El sistema educativo se fundamenta en una educación abierta, humanista, científica, técnica y tecnológica, productiva, territorial, teórica y práctica, liberadora y revolucionaria, crítica y solidaria. (Art. 78).

Asimismo, el artículo 80 de la Constitución Política del Estado (2009) establece que la educación tendrá como objetivo la formación integral de las personas y el fortalecimiento de la conciencia social crítica en la vida y para la vida. La educación estará orientada a la formación individual y colectiva; al desarrollo de competencias, aptitudes y habilidades físicas e intelectuales que vincule la teoría con la práctica productiva; a la conservación y protección del medio ambiente, la biodiversidad y el territorio para el vivir bien. Su regulación y cumplimiento serán establecidos por la ley.

De acuerdo a la Ley Avelino Siñani y Elizardo Pérez (2010), uno de los fines de la educación más importantes es contribuir a la consolidación de una educación descolonizada para garantizar un Estado Plurinacional y una sociedad del Vivir Bien con justicia social, productiva y soberana (Art.4).

La Ley Avelino Siñani y Elizardo Pérez señala la Consolidación el Sistema Educativo Plurinacional con la directa participación de madres y padres de familia, de las organizaciones sociales, sindicales y populares, instituciones, naciones y pueblos indígena originario campesinos, afrobolivianos y comunidades interculturales en la formulación de políticas educativas,

planificación, organización, seguimiento y evaluación del proceso educativo, velando por su calidad.

Otro objetivo relacionado con la gestión y administración educativa es garantizar integralmente la calidad de la educación en todo el Sistema Educativo Plurinacional, implementando estrategias de seguimiento, medición, evaluación y acreditación con participación social. En el marco de la soberanía e identidad plurinacional, plantear a nivel internacional indicadores, parámetros de evaluación y acreditación de la calidad educativa que respondan a la diversidad sociocultural y lingüística del país. (Ley Nº 070, 2010, art. 5)

El artículo 71 de la Ley Avelino Siñani y Elizardo Pérez (2010) señala que: La administración y gestión educativa es la instancia que planifica, organiza, dirige y controla los recursos del Sistema Educativo Plurinacional, con participación social. Respecto a la tuición, el Estado Plurinacional, a través del Ministerio de Educación, ejerce tuición sobre la administración y gestión del Sistema Educativo Plurinacional.

a) Principios de la administración y gestión educativa

La administración y gestión de la educación se sustenta en los siguientes principios:

- Participación, democracia y comunitarismo en todo el Sistema Educativo Plurinacional, respetando los roles específicos de los distintos actores de la educación.
- Horizontalidad en la toma de decisiones en el marco de las normas y atribuciones fijadas para cada nivel y ámbito del Sistema Educativo Plurinacional.
- Equitativa y complementaria, entre el campo y la ciudad, entre el centro y la periferia, entre las diferentes culturas, superando todo tipo de asimetrías y enfoques homogeneizadores, en congruencia con la gestión organizativa de las comunidades de diferentes culturas.

- Transparencia y rendición de cuentas de los responsables de la administración y gestión del Sistema Educativo Plurinacional. (Ley Nº 070, 2010, art. 73)

b) Objetivos y mecanismos de la gestión del Sistema Educativo Plurinacional

Entre los objetivos de la administración y gestión del sistema educativo la Ley ASEP contempla los siguientes:

- Lograr una adecuada y transparente gestión y administración del Sistema Educativo Plurinacional.

- Planificar, organizar, ejecutar, dirigir y evaluar la administración y gestión en todos los subsistemas, niveles y modalidades, con participación social.
- Generar condiciones favorables de relación intercultural para que todos los actores de la educación cumplan y desempeñen adecuadamente su rol.
- Garantizar la provisión de recursos financieros, personal cualificado, infraestructura y materiales de acuerdo a las necesidades de cada región y de acuerdo a las competencias concurrentes de las entidades territoriales autónomas. (Ley Nº 070, 2010, art. 74)

“Los mecanismos de la gestión educativa se crean considerando los criterios de área geográfica, piso ecológico, sociocultural, territorial, histórico y lingüístico, respondiendo a las necesidades de cada contexto” (Ley Nº 070, 2010, art. 75).

c) Estructura Administrativa y Gestión del Sistema Educativo Plurinacional

La administración y gestión se organiza en:

a) Nivel Central.

b) Nivel y Departamental.

c) Nivel Autonómico. (Ley Nº 070, 2010, art. 76)

d) **Nivel Central de la gestión del Sistema Educativo Plurinacional.**

Conformado por las siguientes instancias:

1. Ministerio de Educación y sus Viceministerios, como máxima autoridad educativa, responsable de las Políticas y Estrategias educativas del Estado Plurinacional y de las políticas de administración y gestión educativa y curri- cular.

2. Entidades Desconcentradas, de directa dependencia del Ministerio de Educación. (Ley Nº 070, 2010, art. 77)

e) Nivel Departamental de la gestión del Sistema Educativo Plurinacional

Conformado por las siguientes instancias:

a) Direcciones Departamentales de Educación - DDE, entidades descentralizadas del Ministerio de Educación, responsables de la implementación de las políticas educativas y de administración curricular en el departamento, así como la administración y gestión de los recursos en el ámbito de su jurisdicción, funciones y competencias establecidas en la normatividad.

b) Cada Dirección Departamental tendrá bajo su dependencia la:

I. Subdirección de Educación Regular.
II. Subdirección de Educación Superior de Formación Profesional.
III. Subdirección Educación Alternativa y Especial.

c) Direcciones Distritales Educativas, dependientes de las Direcciones Departamentales, responsables de la gestión educativa y administración curricular en el ámbito de su jurisdicción, de acuerdo a sus funciones y competencias definidas por la normatividad.
d) Direcciones de Núcleo, dependiente de las Direcciones Distritales, responsables de la gestión educativa y administración curricular en el ámbito de su Núcleo Educativo, de acuerdo a sus funciones y competencias definidas por la normatividad.
e) Direcciones de Unidad Educativa, dependiente de las Direcciones de Núcleo, responsables de la gestión educativa y administración curricular en la Unidad Educativa correspondiente, de acuerdo a sus funciones y competencias definidas por la normatividad. (Ley Nº 070, 2010, art. 78)

2.2.12. Calidad de Servicio Educativo

2.2.12.1 Definición de la calidad

En la vida cotidiana de la persona, la calidad inspira una forma de ser y hacer. La calidad es una filosofía de vida que implica todo el accionar de quienes la practican. Deming (1989) afirma que “la calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua. Es visto hacia que una persona de calidad tiene una autoestima equilibrada, cuida de su salud, su presentación, su entorno, practica valores y desarrolla su vida en forma saludable y satisfactoria”.

Arana (1998) define calidad como un predecible grado de uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado. Lo cual es lógico teniendo en cuenta que es matemático y tratará siempre de cerrar las tolerancias de los procesos buscando una mayor uniformidad del proceso que resultan fundamentales en el compromiso de mejora constante y la idea de sustituir la inspección o control como forma de conseguir la calidad por una metodología que implique la participación de todos, rompiendo barreras y fomentando estilos

de liderazgo participativos. (pág. 89)

Diversos autores, expresan que con la calidad se deben satisfacer las necesidades de los consumidores, que la gerencia tiene la máxima responsabilidad con la calidad y necesita estar involucrada y capacitada en los problemas de este tipo con la participación de todos los trabajadores.

El modelo gerencial Deming (1951) tiene como misión crear un sistema organizativo que fomente la cooperación, tanto interna como externa así como un aprendizaje que facilite la implementación de prácticas de gestión de procesos. Esto lleva a una mejora continua de procesos, productos y servicios, así como la satisfacción del trabajador, lo cual es fundamental para la satisfacción del cliente y para la supervivencia de la organización. Consta de siete criterios: liderazgo visionario, cooperación interna y externa, aprendizaje, gestión de proceso, mejora continua, satisfacción del empleado y satisfacción del cliente.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos ilustra los vínculos entre los procesos y muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada y que el seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos.

Pérez (2006) afirma que la calidad “es la adecuación del producto o servicio demanda del cliente. El objetivo principal consiste, no sólo en conseguir calidad en la atención al cliente, sino también en lograr la excelencia en el servicio” (pág. 67). Por tanto, en términos generales, la calidad es el conjunto de características que presenta un bien o servicio, y que le confieren la aptitud para satisfacer tanto las necesidades establecidas como las implícitas.

Con lo anterior se puede deducir que la calidad es el mejoramiento continuo, en

donde todas las áreas de la empresa participan activamente en el desarrollo de productos y servicios, que satisfagan las necesidades del cliente, logrando con ello mayor productividad. Uno de los principios básicos de la calidad es la prevención y la mejora continua. Esto significa que la calidad es un proyecto interminable, cuyo objetivo es detectar disfunciones tan rápido como sea posible después de que ocurran.

Así, la calidad puede representarse en un ciclo de acciones correctivas y preventivas llamado “ciclo de Deming”. Este ciclo, representado en el ciclo de Deming, se llama modelo PDCA, nombre que agrupa las iniciales en inglés de los cuatro pasos siguientes:

- Planificar (plan): Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- Hacer (do): implementar los procesos. Realización del producto.
- Controlar (check): verificar que se logre el conjunto de objetivos. Realizar el seguimiento, la medición de los procesos y de los productos respecto a las políticas y los requisitos.
- Tomar decisiones (act.): Mejorar continuamente el desempeño de los procesos. Responsabilidad de la dirección. (Ramos et al., 2007, pág. 34)

Según Pérez (2006) este proceso la calidad se ha convertido en un factor que no puede ser ignorado. Hoy los gerentes pretenden alcanzar la administración de la calidad total, la cual se presenta cuando toda la cultura de la organización se enfoca hacia la calidad y la satisfacción de los clientes por medio de un sistema integral de herramientas, técnicas y capacitación. (pág. 68)

2.2.12.2. Factores de la calidad educativa

Los factores de la calidad educativa de orden interno que propone Braslavsky (2006) son:

- El foco de pertinencia personal y social.
- La convicción, la estima y la autoestima de los involucrados.
- La fortaleza ética y profesional de los maestros.
- La capacidad de conducción de los directores e inspectores.
- El trabajo en equipo dentro de la escuela y de los sistemas educativos.
- Las alianzas entre las escuelas y los otros agentes educativos.
- El currículo en todos sus niveles.
- La pluralidad y calidad de las didácticas.

Dentro de los factores externos se encuentran:

- La cantidad, calidad y disponibilidad de los recursos.
- Los mínimos materiales.
- Los incentivos económicos y culturales.

Por su parte, Gaviria y Barrientos (2001) explican otro tipo de factores que afectan la calidad de la educación, entre los cuales se encuentran:

- Las características de las familias de los sujetos en formación.
- La relación docente/maestro por estudiante tanto en términos cualitativos como cuantitativos.
- El gasto público.

2.2.13. Deming y los principios de Calidad

Los 14 puntos Deming ofrecen un marco general para guiar la administración que persigue la calidad. Estos principios resultan útiles en cualquier nación, tipo de empresa de fabricación o de servicios grande o pequeña e incluso para una división de una empresa u organización. Para el ámbito educativo,

también es un aporte válido.

a) **Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio**

Constancia en el propósito significa una meta estable, permanente y sin fin. Deming sugiere una nueva y radical definición de la función de una empresa. Más que hacer dinero, es mantenerse en el negocio brindando empleo a la colectividad por medio de la innovación, la investigación, la mejora continua y el mantenimiento. (Gutiérrez, 2010, 32)

Para las empresas de servicios, la constancia en el propósito dirigida a la mejora supone lo siguiente:
Planes a largo plazo.
Expansión para atender más clientes.
Reducción progresiva del número de características de no calidad, siendo la meta cero.
Entrenamiento continúo.
Comunicación de arriba abajo y viceversa. (Gutiérrez, 2010, 32)

b) Adoptar una nueva filosofía.

Hoy día se tolera demasiado la mano de obra deficiente y el servicio poco atento con el cliente. Necesitamos una nueva religión en la cual los errores y el negativismo resulten inaceptables", ya que, en el fondo, esconden costes ocultos contenidos en los procesos y que se destacan en el cálculo de los costes totales de la calidad. (Gutiérrez, 2010, 32)

c) Dejar de depender de la inspección en masa.

Las empresas anticuadas típicamente inspeccionan un producto cuando éste sale de la línea de producción o en etapas importantes del camino, desechando

o reelaborando los productos defectuosos. Una y otra práctica resulta innecesariamente costosa. En realidad, la empresa les está pagando a los trabajadores para que hagan defectos y luego los corrijan. La calidad no proviene de la inspección, sino de la mejora del proceso. (Gutiérrez, 2010, 32)

d. Acabar con la práctica de hacer negocios teniendo como base únicamente al precio.

"Los departamentos de compras suelen funcionar siguiendo la orden de buscar al proveedor de menor precio. Esto, frecuentemente conduce a provisiones de mala calidad. En lugar de ello, los compradores deberían buscar la mejor calidad en una relación de largo plazo con un solo proveedor para determinado artículo" (Gutiérrez, 2010, 33).

e. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio.

"La mejora no es un esfuerzo que se realiza una sola vez. La dirección está obligada a buscar constantemente maneras de reducir el desperdicio y mejorar la calidad" (Gutiérrez, 2010, 33).

Además de la mejora continua de los productos, deben mejorarse también los sistemas, pues difícilmente alcanzaremos nuevas metas con los mismos métodos.

f. Implantar la formación.

"Con mucha frecuencia, a los trabajadores les enseñan su trabajo otros trabajadores que nunca recibieron una buena capacitación. Están obligados a seguir instrucciones ininteligibles, o bien pueden cumplir bien su trabajo porque nadie les dice cómo hacerlo" (Gutiérrez, 2010, 33). Capacitar permanente a trabajadores y supervisores en sus propios procesos, de manera que ese aprendizaje ayude a mejorarlos tanto de manera incremental como radicalmente.

g. Adoptar e implantar el nuevo estilo de liderazgo

“La tarea del supervisor no es decirle a su personal qué hacer, ni amenazarlo ni castigarlo, sino dirigirlo. Dirigir supone ayudar al personal a hacer un mejor trabajo y aprender mediante métodos objetivos quién necesita ayuda individual” (Gutiérrez, 2010, 33). Desarrollar líderes a todos los niveles es obligación del líder superior, eliminando el temor.

“Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un adecuado ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a implicarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización" (Gutiérrez, 2010, 33).

h. Desechar el miedo

"Muchos empleados temen hacer preguntas o asumir una posición, aun cuando no comprendan cuál es su trabajo, ni qué está saliendo bien o mal. Seguirán haciendo las cosas mal o sencillamente no las harán. Las pérdidas económicas a causa del temor son terribles. Para garantizar mejor calidad y más productividad es necesario que las personas se sientan seguras" (Gutiérrez, 2010, 32).

Se ha dicho que no hay temor al cambio sino a la incertidumbre de lo que pasará con el cambio. Además de explicar en qué consiste el cambio, son pocos los gerentes que dan muestras de haber desterrado el temor de su estilo gerencial, presionando hacia metas inalcanzables, culpando a sus subordinados de la falta de capacidad de los procesos que realmente son de responsabilidad gerencial.

i. Derribar las barreras entre departamentos.

"Muchas veces los departamentos o las unidades de la empresa "compiten" entre sí o tienen metas que chocan entre sí. No trabajan como un equipo para resolver o prever sus problemas, y peor aún, las consecuciones de metas de un departamento pueden causarle problemas a otro” (Gutiérrez, 2010, 32).

Existe un gran desgaste entre departamentos que hace difícil llegar a soluciones correctas. Hoy en día, el enfoque basado en procesos y el enfoque de sistemas tímidamente proponen identificar los procesos y gestionar sus interacciones, pero se debe tener cuidado al mencionar que el problema es de "organigrama", es decir de poder, nos guste o no.

j. Eliminar eslóganes, exhortaciones y metas para la mano de obra.

"Estas cosas nunca le ayudaron a nadie a desempeñar bien su trabajo. Es mejor dejar que los trabajadores formulen sus propios lemas" (Gutiérrez, 2010, 32).

Anuncios en periódicos, carteles por toda la empresa, murales con las huellas del personal, contribuyen al ambiente de calidad, pero no mejoran la calidad. Si el dinero que se gasta en esas campañas se invirtiera en hacer estudios profundos de los procesos, en conocer las necesidades reales de los clientes, otra sería la situación.

k. Eliminar los cupos para la mano de obra y los objetivos numéricos para la dirección.

"Las cuotas solamente tienen en cuenta los números, no la calidad ni los métodos. Generalmente son una garantía de ineficiencia y alto costo. La persona, por conservar el empleo, cumple la cuota a cualquier costo, sin tener en cuenta el perjuicio para su empresa" (Gutiérrez, 2010, 32).
Se alcanzan las metas y nadie analiza por qué; no se alcanzan y tampoco se analiza, se amonesta, en el siguiente mes se alcanzan para luego caer de nuevo. Una nueva meta sin un nuevo método no cambia el proceso. Los premios y castigos no mejoran procesos.

l. Eliminar las barreras que privan a las personas de estar orgullosas de su trabajo.

"La gente desea hacer un buen trabajo y le mortifica no poder hacerlo. Con

mucha frecuencia, los supervisores mal orientados, los equipos defectuosos y los materiales imperfectos obstaculizan un buen desempeño. Es preciso superar esas barreras" (Gutiérrez, 2010, 33).

Gutiérrez (2010) afirma que “algunas personas con la sana intención de democratizar las empresas quieren involucrar a los empleados en la definición de la misión y visión de la empresa, pero no están dispuestos a escuchar sugerencias en la mejora de sus propios procesos”.

m. Estimular la educación y la automejora en todo el personal

Este principio es un complemento del número 6 sobre la capacitación. Este es más referido a lo que se conoce como "Formación y desarrollo de competencias, lo cual depende de la visión de la empresa, de los objetivos para alcanzarla, de las nuevas formas de poder competir, de los nuevos procesos a desarrollar, de los nuevos comportamientos del personal a todos los niveles, en síntesis, del cambio cultural que la empresa requiere” (Gutiérrez, 2010, 32).

n. Actuar para lograr la transformación.

"Para llevar a cabo la misión de la calidad, se necesitará un grupo especial de la alta dirección con un plan de acción. Los trabajadores no pueden hacerlo solos, y los administradores tampoco. La empresa debe contar con una crítica de personas que entiendan los catorce puntos, las 7 enfermedades mortales y los obstáculos" (Gutiérrez, 2010, 32).

La transformación no llega sola, la alta dirección debe tomar la decisión de querer hacerlo y aplicar el principio de instituir el liderazgo. El comportamiento de la alta dirección y su liderazgo son esenciales para alcanzar y sostener porcentajes revolucionarios de mejoras a la calidad. Delegar facultades a los empleados contribuye a crear calidad dentro de una organización.

2.2.14. Concepto de calidad de servicio

Lacoviello (2008) refiere que “los servicios poseen ciertas características que los diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas características provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los clientes” (pág. 52). Al revisar las definiciones se tiene que, de la mayoría, concepto apela a las características propias del servicio (en contraposición a los bienes físicos) para explicar la naturaleza del servicio.

La calidad de servicio es un concepto, que, si bien ha sido tratado ampliamente en la literatura del marketing de servicios, resulta complejo y difícil de definir. En tal sentido, el enfoque de calidad industrial se intentó trasladar, en una primera instancia a los servicios. Dicho enfoque se basaba en el concepto de “calidad objetiva” y se centraba en las necesidades del cliente.

Según Lacoviello (2008) lo que ha originado el concepto de calidad de servicio percibida es que en los servicios se requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor. En la literatura sobre calidad de servicio, el concepto se refiere a la calidad que percibe el cliente y, como otra perspectiva, desde la óptica de las expectativas y percepciones de los clientes.

Según Parasuraman (1993) la calidad favorece la imagen del servicio que los propios clientes transmiten unos a otros. Es opinión de la autora que la imagen determinada por las percepciones, preferencias y actitudes del cliente influye en las expectativas de servicio y, una vez recibido este a través de un proceso de retroalimentación, la imagen estaría determinada por la calidad percibida por el cliente. (pág. 37)

Es evidente que a mayor calidad y satisfacción del cliente, mejor serán los comportamientos favorables hacia un servicio, el cual se efectúa a partir de la actitud que asuma el cliente hacia un servicio.

Según Parasuraman (1993), entre otros, una organización que pretenda

alcanzar altos niveles de calidad del servicio, debe prestar especial atención a los atributos y dimensiones en los que se fijan los clientes para juzgarla. Por tanto, la idea de que la calidad de servicio es una variable multidimensional es abordada por diversos autores.

Ahora bien, una vez abordada la conceptualización de calidad de servicio, visto la relación que existe entre la calidad de servicio percibida y otras variables y teniendo en cuenta el marco teórico de marketing de servicios, el concepto de calidad de servicio percibida por los clientes es una actitud, diferente a la satisfacción específica y equivalente a la satisfacción global, es considerada una variable multidimensional que debe tomar en cuenta las expectativas deseadas y/o las esperadas y las percepciones de los clientes, medirse adaptada al tipo de servicio y al entorno y de manera continua, permitiendo a la empresa identificar deficiencias y causas que inhiben el logro de resultados superiores, y tomar decisiones que favorezcan la mejora de la calidad de servicio.

Entonces, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones. En este caso, un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones, como a veces se le define- sino, más bien, ajustarse a las especificaciones del cliente. Hay una gran diferencia entre la primera y la segunda perspectiva, las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes, independientemente de lo bien que lo realicen, no están dando un servicio de calidad. Por lo tanto, calidad de servicio es el gran diferenciador, ésta atrae y mantiene la atención al cliente, si es buena, gana clientes y si es pobre, los pierde.

2.2.14.1. Dimensiones de calidad de servicio

Generalmente, la gestión de calidad enseña a conocer al cliente, las necesidades y qué se debe hacer para mejorarlas, especificando la satisfacción y conservación de los clientes activos, la atracción de clientes potenciales, el diseño de estrategias que satisfagan necesidades cambiantes de los nuevos

clientes y la reducción de costos al responder quejas y procesar reclamos.

En este contexto Drucker (1990), sostiene que "el cliente evalúa el desempeño de la organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas".

Para ello Drucker (1990) utiliza cinco dimensiones:

a) **Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto fiabilidad se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa. Fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

b) **Seguridad:** Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos de la mejor manera posible. El conocimiento que el personal proyecte, su actitud y su capacidad para ganar confianza, serán elementos básicos en este punto de juicio realizado por el cliente. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa, que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido, para dar al cliente una mayor satisfacción.

c) **Capacidad de respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido; también es considerado parte de este punto, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que pueda ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que se pueda lograrlo.

d) **Empatía:** Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía como

también es parte de la seguridad. Requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos. Cortesía implica comedimiento, urbanidad, respeto, consideración con las propiedades y el tiempo del cliente, así como la creación de una atmósfera de amistad en el contacto personal (incluyendo recepcionistas y el personal que atiende el teléfono).

e) **Intangibilidad:** A pesar de que existe intangibilidad en el servicio se puede afirmar que el servicio en sí es intangible. Es importante considerar algunos aspectos que se derivan de este hecho: Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario. Si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre. Es como el vendedor que dispone de tiempo y no ha vendido, ese tiempo no lo recuperará jamás.

2.2.14.2. Características del servicio de calidad

Según Aniorte (2013), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos
- Debe servir para lo que se diseño
- Debe ser adecuado para el uso
- Debe solucionar las necesidades
- Debe proporcionar resultados (Instituto Tecnológico de Sonora, 2013)

Esta importante actividad es considerada como un bien intangible y perecedera, lo que refuerza el interés de las empresas en mantener un cliente, ya que el satisfacerlo conduce a la lealtad, lo que se traducirá en beneficios a largo plazo, porque los clientes leales invierten más, remiten nuevos clientes a la empresa y cuesta menos negociar con ellos.

Por consiguiente, una organización orientada al servicio se basa en la filosofía de manejar bien los miles de "momentos de verdad", esos incidentes en que un cliente se pone en contacto con la empresa formándose una impresión de la calidad del servicio que presta. El hecho es que, un momento positivo de verdad, puede eliminar cualquier impresión anterior que el cliente tenga de la empresa y viceversa.

2.2.15. Principios de gestión ISO 901

Cuando se redactaron las normas ISO 9001 e ISO 9004, se elaboraron 8 principios básicos, sobre los que descansa todo el sistema de gestión de la calidad. Si una empresa implanta un sistema de gestión de la calidad, que cumpla los requerimientos de la norma ISO 9001, pero que no siga estos principios, no obtendrá ni la mitad de los beneficios esperados.

2.2.15.1. Principios básicos de la norma ISO 9001

Los principios básicos de la norma ISO 9901 que constituyen la parte medular del sistema son:

1. Organización orientada al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

2. Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.

3. Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4. Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5. Enfoque de sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

6. Mejora continua: Ésta debe de ser un objetivo permanente de la organización.

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. (Tuya et al., 2007, pág. 34)

2.2.16. Gestión de calidad

"La calidad como el conjunto de características de una entidad (actividad, producto, organización o persona) que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas" (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007, pág. 7).

Parasuraman (1993) afirma:

> Entendemos por gestión de calidad el conjunto integral de principios, fundamentales y actividades necesarias para crear, planificar, realizar, evaluar y mejorar la gestión de una institución a través del mejoramiento continuo. Este perfeccionamiento implica el liderazgo, la satisfacción de

> las necesidades de clientes externos, desarrollo de las personas al interior de la organización, uso de la información, optimización de los procesos de apoyo, articulación de la institución con otras organizaciones, la economía, sociedad y preocupación por el ambiente. (pág. 79)

Una primera línea de opinión concibe la Gestión de la Calidad como un conjunto de métodos útiles de forma puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo. “La Gestión de la Calidad es una simple colección de técnicas, un nuevo paradigma o forma de dirigir, un sistema de gestión con una cierta filosofía de dirección, una opción estratégica o una función directiva más” (Camisón, Cruz y Gonzáles, 2006, pág. 50).

Witcher citado por Camisón, Cruz y Gonzáles (2006) refiere que “se hace eco de trabajos que la entienden como una herramienta para mejorar la dirección de recursos humanos, así como de otros que la contemplan desde el marketing como un instrumento útil para crear una organización orientada al cliente” (pág. 50).

La gestión de calidad constituye un paradigma que permite a las instituciones educativas orientar permanentemente su funcionamiento hacia la mejora continua de sus procesos y resultados. En el escenario internacional dos son los sistemas predominantes en el ámbito de la gestión de calidad, tanto para organismos públicos como privados, estos son: ISO (International Standards Organization) y EFQM (European Foundation for Quality Management).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Paradigma de Investigación

El trabajo de investigación está en base al paradigma positivista que parte de teorías previamente seleccionadas, aplicando el método hipotético-deductivo, hipótesis que se desea contrastar en la investigación para confirmarlas o desecharlas. Según Guba y Lincoln (1994) “El positivismo es un paradigma que guía la investigación cuantitativa, el cual tiene como objeto explicar el fenómeno estudiado, para en una última instancia, predecirlo y controlarlo” (p. 105).

3.2. Enfoque de Investigación

En la presente Tesis se vio por conveniente la aplicación del enfoque cuantitativo, porque responde mejor a los objetivos planteado en el presente estudio. La investigación cuantitativa “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández et al, 2014, pág. 4).

Por tanto, según la naturaleza de la información que se recoge para responder al problema de investigación es cuantitativa porque en el proceso de la investigación científica se busca probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de generalizar los resultados.

3.3. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es descriptivo, según el problema de la investigación, según el objetivo general y según la hipótesis, en donde Hernández y otros, (1998) dice: “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (…) miden de manera más bien independiente los conceptos o variables con los que tiene que ver” (pág. 60) la calidad de servicios educativos y su relación con la gestión institucional de la Unidad Educativa “Gran Bretaña**”** perteneciente a la Dirección Distrital El Alto.

En esta perspectiva se realiza una descripción de la influencia de una buena gestión institucional y su relación con la calidad de servicio educativo en la institución que están en una etapa de formación para su vida futura en el cual pueden mejorar o empeorar su formación integral de los adolescentes, porque se vio en los últimos años que en las Unidades Educativas no se fortalece la formación integral solo se basan en el cumplimiento de la malla curricular que se plantea desde el Ministerio de la Educación; porque, por falta de formación integral de los adolescentes, estos se dedica a la delincuencia, no solamente en los adolescentes, sino también los adultos que hacen mal a la sociedad en su conjunto.

3.4. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación que se aplica en la investigación fue el diseño metodológico **no experimental transversal,** que consiste en recolectar datos en un solo momento y en un tiempo único, estudiando las variables simultáneamente en un momento dado, es como una foto del momento situacional.

3.5. Métodos de Investigación

En la presente investigación necesariamente se trabajó con los métodos de carácter teórico, como el **análisis,** donde se distinguen los elementos de un fenómeno y se procedió a revisar ordenadamente cada uno de los pasos del proceso de la investigación, y la **síntesis** que es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos; porque la presente investigación amerita de un análisis de la situación problémica de las estrategias de enseñanza y estilos de aprendizaje. Otro de los métodos que se utilizó es la **inducción** que es una forma de procedimiento mediante el que a partir de los hechos singulares o conocimientos particulares se pasa a proposiciones generales y la **deducción** que es una forma de razonamiento que se apoya en las aseveraciones y generalizaciones a partir de las cuales se realizan demostraciones o inferencias particulares, esto para dar un procedimiento en la construcción de nuestro marco teórico empezando de las aseveraciones particulares hacia las aseveraciones generales e inversamente.

3.6. Universo / Población

Para que la investigación tenga confiabilidad y validez, necesariamente se debe tener una población que es un conjunto de individuos u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. También, constituye la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de la población poseen una característica común.

En el caso concreto de la presente investigación la población está constituida por profesores y padres de familia de la Unidad Educativa “Gran Bretaña” turno mañana, a nivel secundario. Al respecto, es importante señalar que el plantel docente este está constituido por un director y 37 docentes.

3.6.1. Tipo de Muestra

Una vez localizada la población de estudio de la investigación, el siguiente paso fue sacar una muestra de estudio que es un subconjunto o parte de la población en que se llevó a cabo la investigación con el fin posterior de generalización exacta de la población, en este horizonte fue necesario tener una muestra representativa cuyos resultados son generalizables. Es por eso que la muestra es no probabilística - intencional donde no todos de la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados y tomados en cuenta para la investigación, es por eso que se seleccionó a profesores y padres de familia del curso 6to de secundaria de la Unidad Educativa “Gran Bretaña”, por tanto no existe ninguna fórmula de cálculo de la muestra, todo esto, con el fin de dar representatividad a los distintos cursos que integra la población de estudio.

3.7. Técnicas e instrumentos de la investigación

3.7.1. Procedimiento

Como parte del diseño metodológico, fue necesario determinar y plantear las técnicas de recolección de los datos, así como el tipo de medios o instrumentos que se utilizan, porque de la recolección de información depende en gran parte la validación o comprobación de la hipótesis, es en esta perspectiva se opta por algunos instrumentos que nos parece relevante utilizar, la revisión documental, que consiste en recabar información bibliográfica de los diferentes autores sobre la temática, y se aplicarán un cuestionario sobre la gestión educativa.

De esta manera se recolectó la información para la validación y la comprobación de la hipótesis, los mismos instrumentos han sido eficientes en el momento de la adquisición de la información, lo que orientó hacia aspectos que no estaban contemplados en el marco teórico, de manera que con estos instrumentos se dio un desarrollo adecuado a la presente investigación.

3.7.2. Plan de tabulación de los datos

Con los instrumentos aplicados se obtuvo una serie de informaciones nuevas sobre los problemas de la investigación; sin embargo, estas informaciones estaban sueltas, separadas unas de otras y posteriormente debimos procesar la información o datos obtenidos para darles orden y sentido.

Por lo tanto, una vez recopilados los datos para este fin fue necesario: clasificar, que significa agrupar las informaciones recabadas ya sean similares o de acuerdo a ciertos aspectos; cuantificar, donde convertimos las informaciones o los datos en números, luego se codificó, transformando las informaciones en símbolos y ordinariamente en valores numéricos, hecho todos estos procedimientos trabajó con las tablas de distribución de frecuencias.

3.7.3. Plan de análisis e interpretación de la información

El plan de análisis e interpretación de los datos obtenidos, es un aspecto muy importante pues es lo que determina si se da la respuesta a la hipótesis o a las preguntas de la investigación, en general se describió y se hace el tratamiento de la información de una manera clara y precisa de entender el objeto de estudio de la investigación.

En el análisis de la información recabada hicimos relación de contradicción, relación de coincidencia, también reducimos y sistematizamos la totalidad de los datos. Y en la interpretación de los datos, consideramos si las variables en el sistema resisten una interpretación no solo a nivel de la muestra sino generalizando los hallazgos al total de la población todo esto es en términos cuantitativos, por ende para entender las causas más profundas de nuestro problema de investigación.

Para que el análisis y la tabulación tengan eficiencia y claridad utilizamos la estadística, que nos permitió a interpretar y comunicar la información numérica. Por lo tanto se hizo uso de la estadística descriptiva como bien sabemos que se describe y se hace una síntesis de los datos utilizando la distribución de frecuencias, porcentajes, y otros componentes estadísticos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Se presenta en este capítulo los datos obtenidos producto de la investigación, de acuerdo a las encuestas realizadas a los profesores y padres de familia de la Unidad Educativa “Gran Bretaña”.

4.1. Análisis e Interpretación de resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los profesores

A continuación, se presenta los resultados del cuestionario aplicado a los profesores:

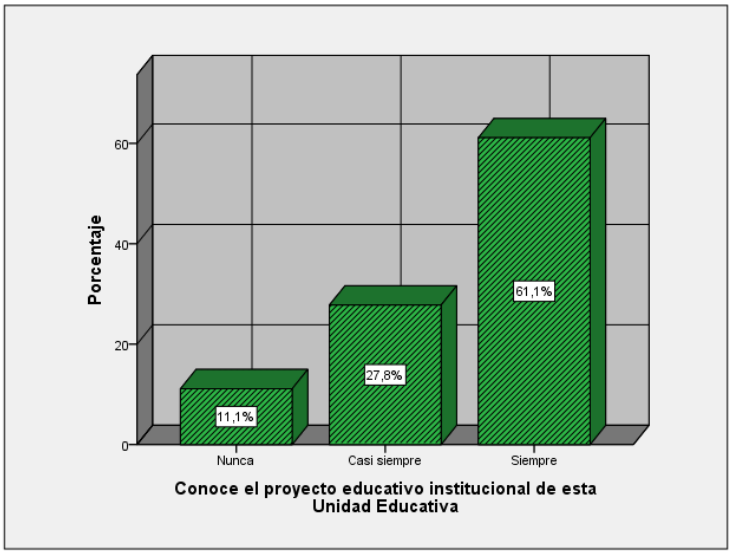
Tabla Nº 1: proyecto Educativo Institucional de la Unidad Educativa "Gran Bretaña"

Conoce el proyecto educativo institucional de esta Unidad Educativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,1	11,1	11,1
	Casi siempre	5	27,8	27,8	38,9
	Siempre	11	61,1	61,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 1: Proyecto Educativo Institucional de la Unidad Educativa "Gran Bretaña"



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 1

PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL

El cuestionario aplicado a los profesores sobre si conocen el proyecto educativo institucional de la Unidad Educativa, los mismos tienen conocimiento sobre el proyecto institucional que son el mayor porcentaje, el otro porcentaje menor indican que conocen medianamente en un porcentaje menor mencionan que no conocen el proyecto educativo, entonces se puede deducir que la mayoría de los docentes de la unidad tienen conocimiento de las actividades que están planificadas para todo el año.

Los profesores de la Unidad Educativa según los resultados cuantitativos manifiestan de la siguiente manera, 11.1% indican que no tienen conocimiento del proyecto educativo institucional, ninguno menciono a veces, 27.8% dicen que casi siempre han visto el proyecto educativo, y el 61.1% indican que conocen el proyecto educativo institucional.

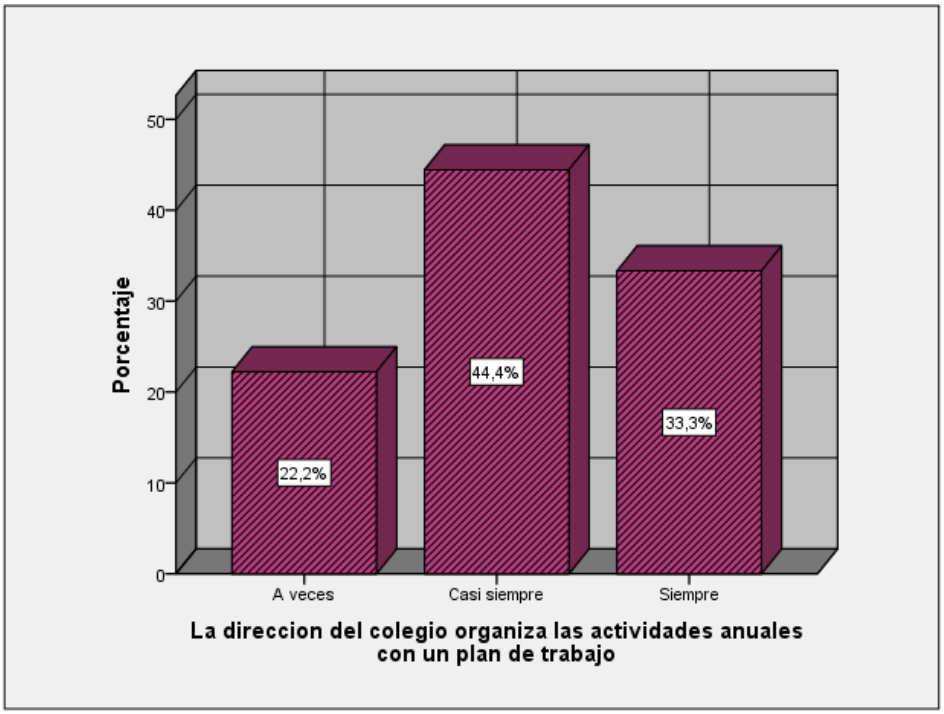
Tabla Nº 2: Organización actividades anuales con un plan de trabajo

La dirección del colegio organiza las actividades anuales con un plan de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	22,2	22,2	22,2
	Casi siempre	8	44,4	44,4	66,7
	Siempre	6	33,3	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 2: Organización actividades anuales con un plan de trabajo



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 2

ORGANIZACIÓN ACTIVIDADES ANUALES CON UN PLAN DE TRABAJO

El cuestionamiento aplicado a los docentes sobre si las autoridades de la Unidad Educativa organizan actividades anuales con un plan de trabajo la mayoría de los profesores manifiestan que casi siempre se hace una planificación anual, otro porcentaje mayor indica que a veces se organiza las actividades anuales, otro porcentaje menor indica que nunca se realiza una organización y algunos dicen que siempre se realiza una organización de actividades anuales con un plan de trabajo.

La descripción que puede hacer de manera cuantitativa es: ninguno refleja que nunca se organiza las actividades anuales, el 22.2% mencionan que a veces se hace una organización, el 44.4% indica que casi siempre se hace una organización de actividades con un plan de trabajo y el 33.3% responden que siempre se realiza una organización de actividades anuales con un plan de trabajo.

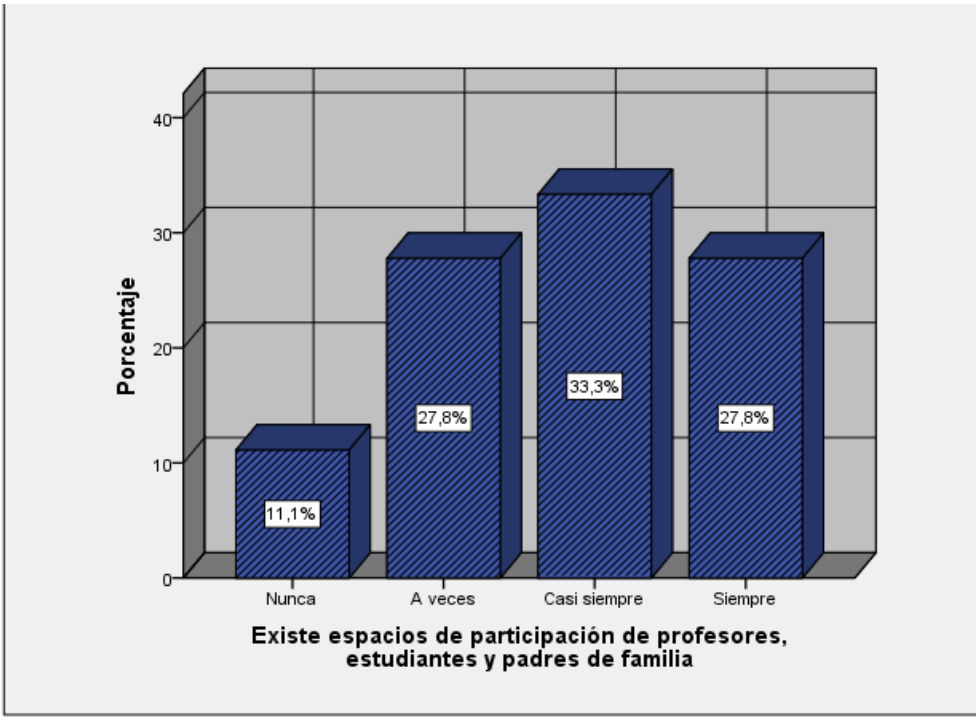
Tabla Nº 3: Existencia de espacios de participación de profesores, estudiantes y padres de familia

Existe espacios de participación de profesores, estudiantes y padres de familia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	11,1	11,1	11,1
	A veces	5	27,8	27,8	38,9
	Casi siempre	6	33,3	33,3	72,2
	Siempre	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 3: Existencia de espacios de participación de profesores, estudiantes y padres de familia



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 3

EXISTENCIA DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN DE PROFESORES, ESTUDIANTES Y PADRES DE FAMILIA

Las respuestas sobre los espacios de participación de los profesores, estudiantes y padres de familia, se observa que en un porcentaje menor indican que no existe participación, y en un porcentaje mayor indican que si hay una participación dentro de las actividades que tiene la institución, entonces se puede deducir que hay una administración adecuada por parte director.

Los profesores señalan que los espacios de participación de los profesores, estudiantes y padres de familia es: en un 11.1% indican que hubo participación, el 27.8% mencionan que a veces hay participación, 33.3% dicen que casi siempre hay participación y el 27.8% indican que siempre se dio los espacios de participación de los profesores, estudiantes y padres de familia.

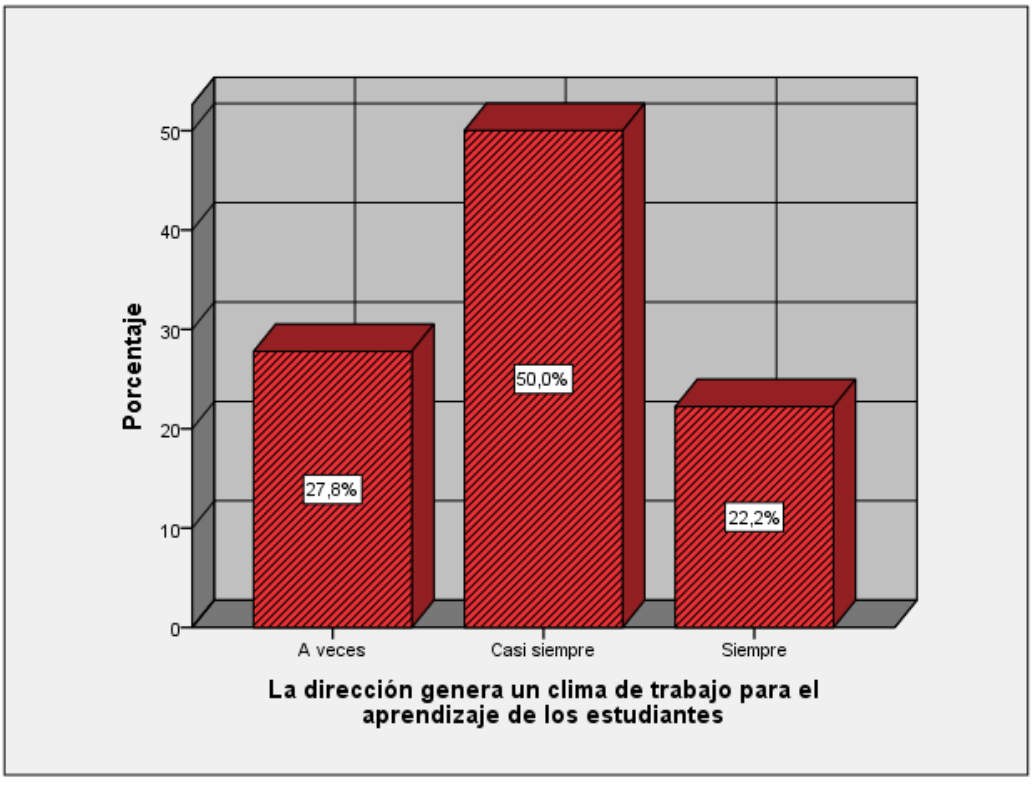
Tabla Nº 4: La dirección genera un clima de trabajo para el aprendizaje de los estudiantes

La dirección genera un clima de trabajo para el aprendizaje de los estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	27,8	27,8	27,8
	Casi siempre	9	50,0	50,0	77,8
	Siempre	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 4: La dirección genera un clima de trabajo para el aprendizaje de los estudiantes



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 4

LA DIRECCIÓN GENERA UN CLIMA DE TRABAJO PARA EL APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES

La dirección generará un clima de trabajo para el aprendizaje de los estudiantes es una de las estrategias muy importantes que debe tener una institución; sin embargo se observa que en un porcentaje menor indican que nunca hubo un iniciativa de generar un clima de trabajo, entonces se puede deducir que no hay el trabajo conjunto en la institución y en un porcentaje mayor indica que si se trabaja en el clima de trabajo para los estudiantes en el que ellos puedan tener un buen aprovechamiento en el aprendizaje.

Los profesores describen cuantitativamente si la dirección generará un clima de trabajo para el aprendizaje de los estudiantes los resultados son: ninguno indica que nunca hubo ese trabajo, el 27.8% mencionan que a veces se generó un clima trabajo, el 50% indican que casi siempre se trabajó en ese aspecto y el 22.2% reflejan que siempre se trabajó de generar un clima para que los estudiantes puedan aprender mejor.

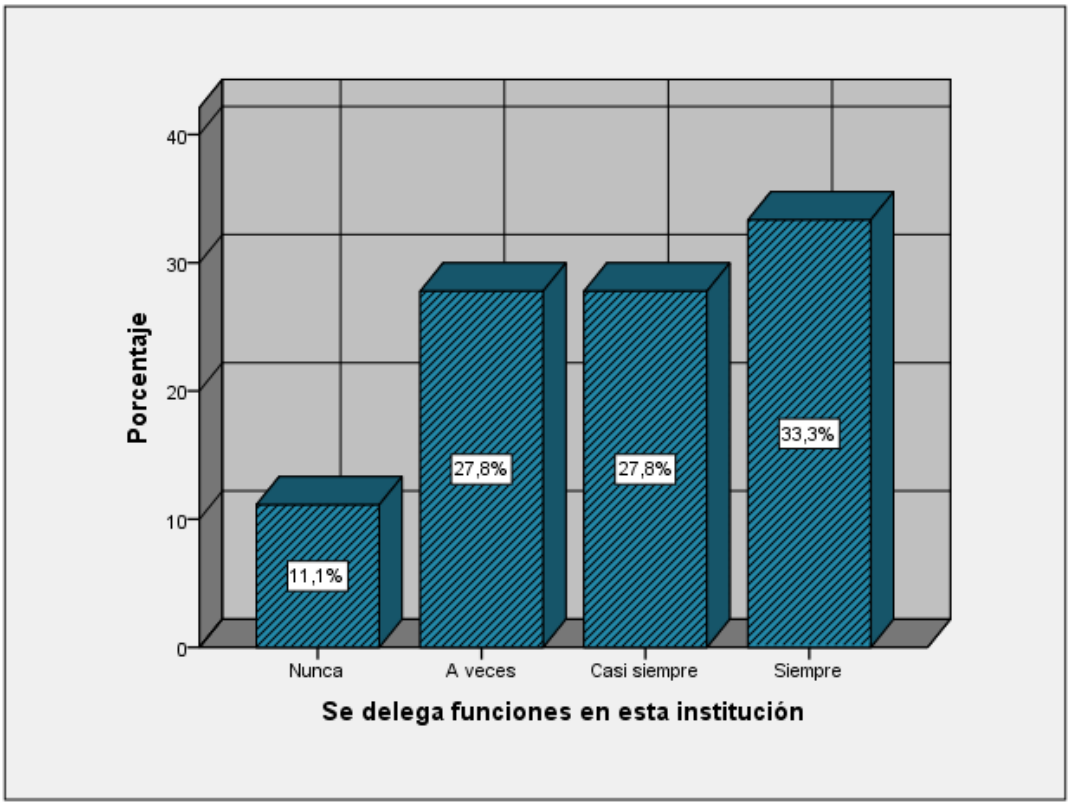
Tabla Nº 5: Delegación de funciones en la institución

Se delega funciones en esta institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,1	11,1	11,1
	A veces	5	27,8	27,8	38,9
	Casi siempre	5	27,8	27,8	66,7
	Siempre	6	33,3	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 5: Delegación de funciones en la Institución



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 5

DELEGACIÓN DE FUNCIONES EN LA INSTITUCIÓN

Las respuestas sobre la delegación de funciones en la Unidad Educativa, se observa que en un porcentaje menor indican que nunca hubo delegaciones de funciones en la institución, entonces se puede deducir que no hay una administración adecuada por parte director y en un porcentaje mayor indica que casi siempre hay delegación de funciones dentro de las actividades que tiene la Unidad Educativa.

Los docentes señalan que la delegación de funciones es: en un 11.1% indican que nunca hubo de legación de funciones, el 27.8% indica que a veces hay delegación de funciones, el 27.8% mencionan que es la mayoría dicen que casi siempre hay delegación de funciones y el 33.3% reflejan que siempre hay delegaciones de funciones en la Unidad Educativa.

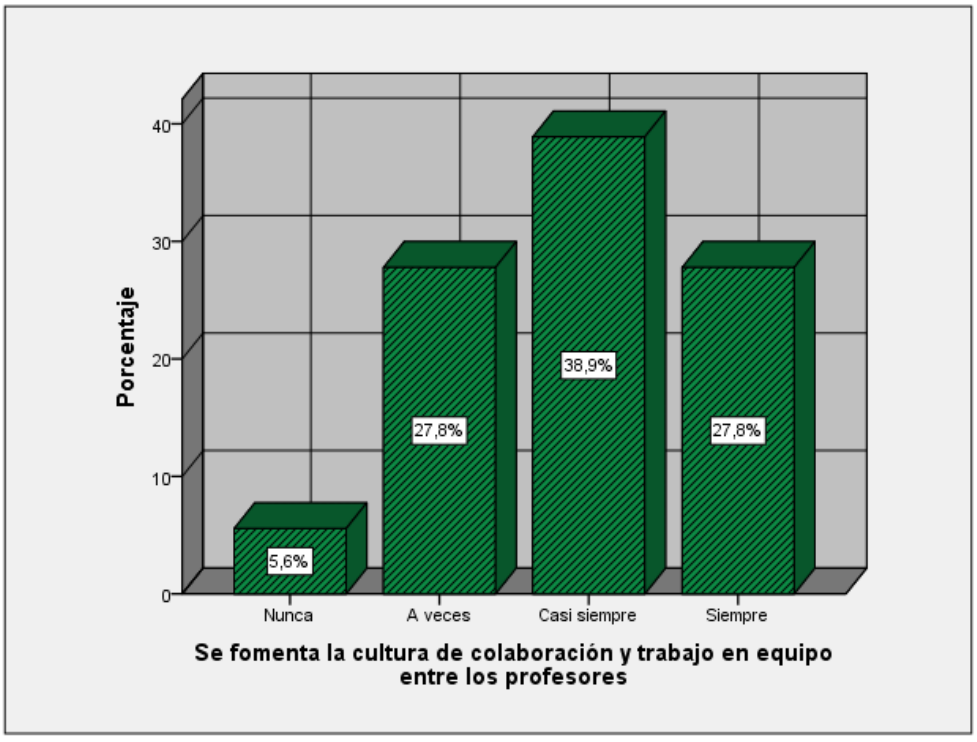
Tabla Nº 6: Se fomenta la cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores

Se fomenta la cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	A veces	5	27,8	27,8	33,3
	Casi siempre	7	38,9	38,9	72,2
	Siempre	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 6: Se fomenta la cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 6

SE FOMENTA LA CULTURA DE COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO ENTRE LOS PROFESORES

El fomento a la cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores es una de las cualidades que debe tener una Unidad Educativa en donde las decisiones que se realizan en cada actividad en la institución tiene que haber una cultura de colaboración, es en ese sentido el menor porcentaje de los encuestados indican que nunca hubo el fomento a la cultura de colaboración y el mayor porcentaje indican que a veces, casi siempre y siempre hay una cultura de colaboración en la comunidad educativa, todo esto nos muestra que de alguna manera si se fomenta una cultura de colaboración y el trabajo en equipo entre los profesores.

Cuando se pregunta sobre el fomento a una cultura de colaboración y el trabajo en equipo entre los profesores, los resultados nos indican que nunca hay el fomento a la cultura de colaboración que son el 5.6%, el 27.8% indica que a veces hay el fomento a la cultura de colaboración, el 38.9% mencionan que casi siempre se hace esta actividad y el 27.8% indican que siempre hubo este trabajo desde la dirección el fomento a una cultura de colaboración y el trabajo en equipo entre los profesores.

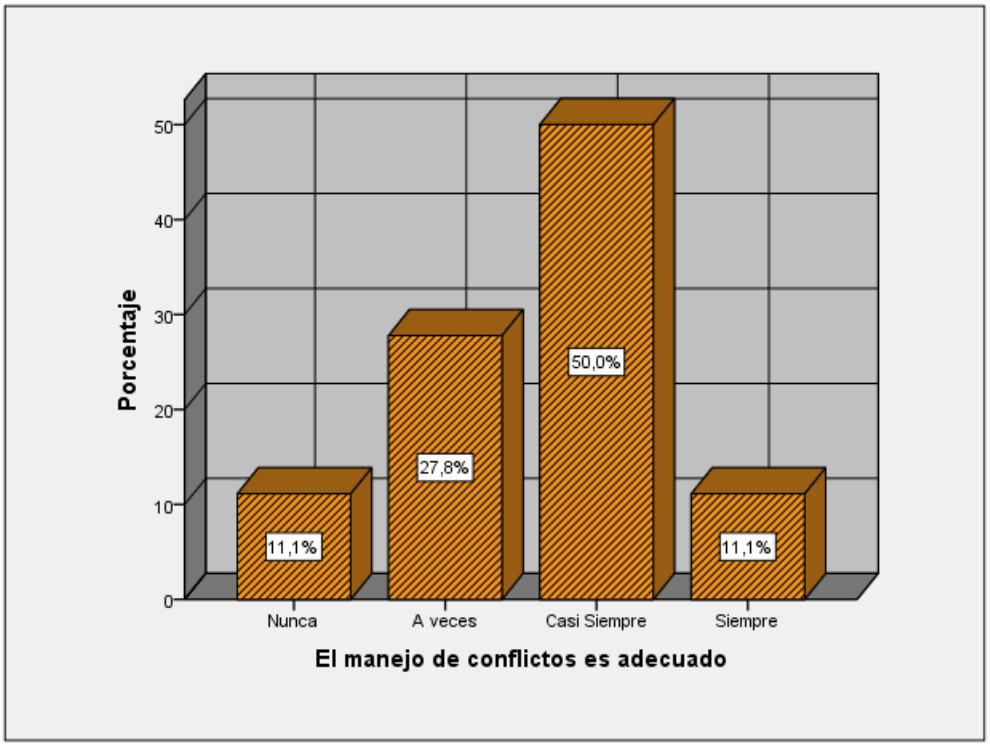
Tabla Nº 7: El manejo de conflictos es adecuado

El manejo de conflictos es adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,1	11,1	11,1
	A veces	5	27,8	27,8	38,9
	Casi Siempre	9	50,0	50,0	88,9
	Siempre	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 7: El manejo de conflictos es adecuado



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 7

EL MANEJO DE CONFLICTOS ES ADECUADO

El manejo de conflicto de una institución debe ser una habilidad desde la administración, es así que el menor porcentaje de los encuestados indican que nunca hay un manejo adecuado de conflictos y otro porcentaje mayor indican que casi siempre hay un manejo adecuado de conflictos, todo esto nos muestra que de alguna manera hay un manejo adecuado de conflicto en la Unidad Educativa “Gran Bretaña”.

Cuando se pregunta que, si hay un manejo adecuado de conflictos a los profesores, respondieron de la siguiente manera en un 11.1% indica que nunca hay un manejo adecuado de conflictos, el 27.8% menciona que a veces manejan adecuadamente, el 50% respondieron que casi siempre y el 11.1% indica que siempre hay una manejo adecuado de conflictos.

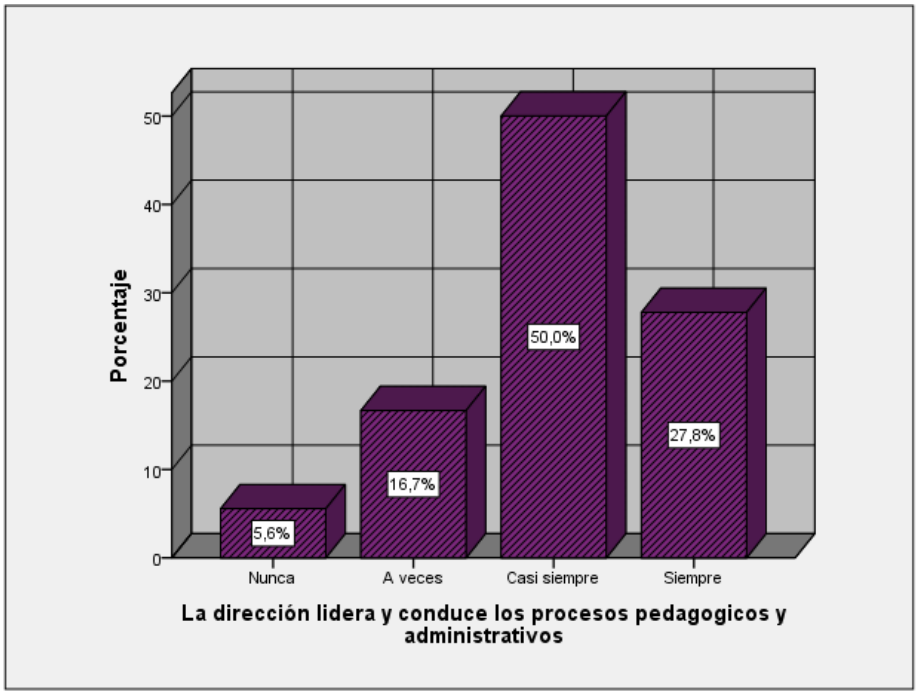
Tabla Nº 8: La dirección lidera y conduce los procesos pedagógicos y administrativos

La dirección lidera y conduce los procesos pedagógicos y administrativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	A veces	3	16,7	16,7	22,2
	Casi siempre	9	50,0	50,0	72,2
	Siempre	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 8: La dirección lidera y conduce los procesos pedagógicos y administrativos



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 8

LA DIRECCIÓN LIDERA Y CONDUCE LOS PROCESOS PEDAGÓGICOS Y ADMINISTRATIVOS

El liderazgo es una de las cualidades que debe tener el director para organizar, dirigir, controlar y evaluar los procesos pedagógicos y administrativos, en este sentido los encuestados respondieron en un porcentaje menor dicen que nunca hay liderazgo y conducción de los procesos pedagógicos y administrativos y el mayor porcentaje indica que casi siempre hay un liderazgo y conducción de procesos pedagógicos y administrativos en la Unidad Educativa, entonces se puede deducir que la dirección tiene un liderazgo adecuado en los procesos pedagógicos y administrativos.

Al interrogar de que si existe desde la dirección liderazgo y conducción adecuado de los procesos pedagógicos y administrativos los profesores respondieron de la siguiente manera: el 5.6% indican que nunca hubo el liderazgo desde la dirección, el 16.7% mencionan que a veces hay una buena conducción, el 50% que de los profesores dicen que casi siempre hubo liderazgo y el 27.8% respondieron que siempre hubo buen liderazgo y conducción en los procesos pedagógicos y administrativos en la Unidad Educativa.

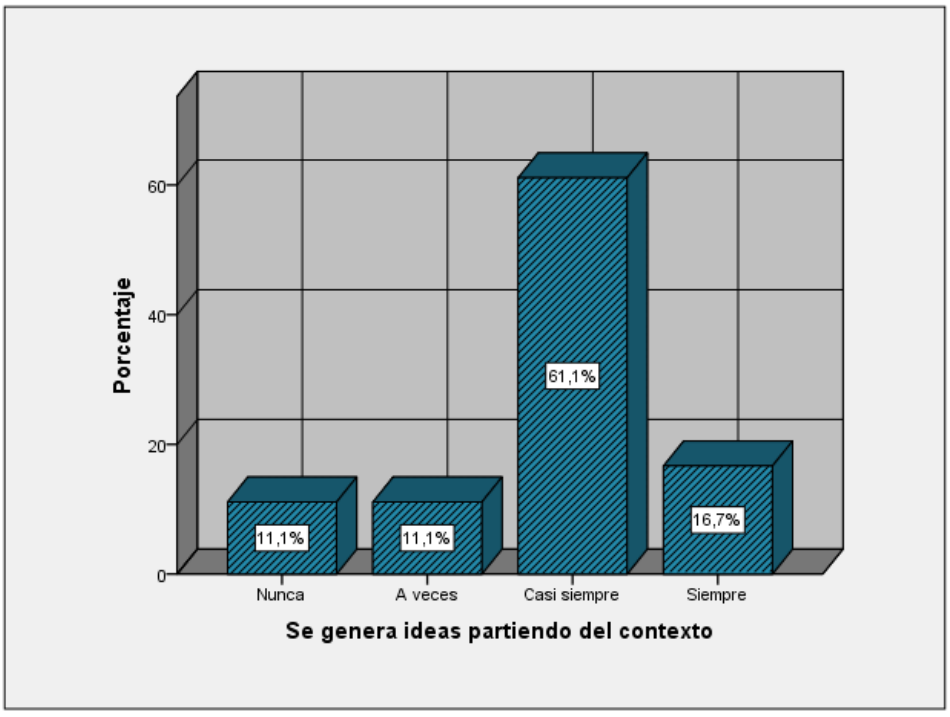
Tabla Nº 9: Se genera ideas partiendo del contexto

Se genera ideas partiendo del contexto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	11,1	11,1	11,1
	A veces	2	11,1	11,1	22,2
	Casi siempre	11	61,1	61,1	83,3
	Siempre	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 9: Se genera ideas partiendo del contexto



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 9

SE GENERA IDEAS PARTIENDO DEL CONTEXTO

El cuestionario aplicado a los docentes sobre si las ideas nacen partiendo del contexto, en donde el contexto es un indicador que nos muestra los problemas y necesidades que tiene la comunidad, ya que todos los proyectos que se realiza debe nacer del contexto y observando los resultados tenemos que la minoría de los docentes indican que nunca se generó ideas partiendo del contexto y finalmente hay una mayoría de la docentes mencionan que casi siempre los proyectos nacen del contexto, todo esto nos muestra que en la Unidad Educativa el generar ideas para hacer algo siempre parte del contexto y esto es una de las señales de una administración adecuada.

Los profesores de la Unidad Educativa según los resultados cuantitativos manifiestan de la siguiente manera, 11.1% indica que nunca hubo generación de ideas desde el contexto, el 11.1% mencionan que a veces, el 61.1% indican que casi siempre y el 16.7% respondieron que siempre.

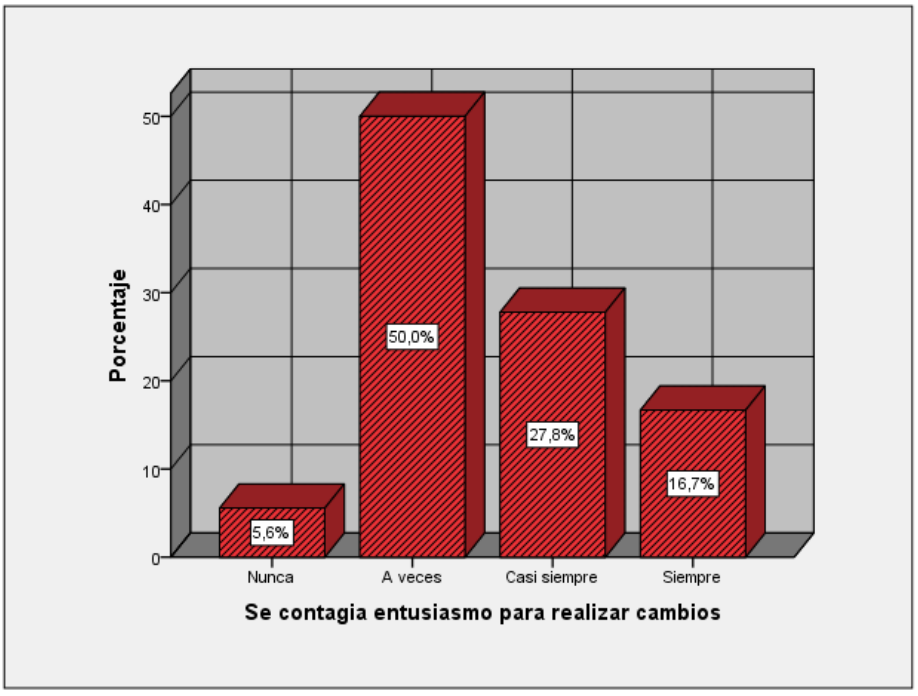
Tabla Nº 10: Se contagia entusiasmo para realizar cambios

Se contagia entusiasmo para realizar cambios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	A veces	9	50,0	50,0	55,6
	Casi siempre	5	27,8	27,8	83,3
	Siempre	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 10: Se contagia entusiasmo para realizar cambios



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 10

SE CONTAGIA ENTUSIASMO PARA REALIZAR CAMBIOS

El trabajo de campo que se realizó con los docentes sobre el contagio de entusiasmo para realizar cambios en la comunidad educativa, entonces observando los resultados tenemos que un solo docente dijo que nunca se contagia el entusiasmo y la mayoría de los docentes indican que a veces y casi siempre, entonces se puede deducir que en la Unidad Educativa hay esa motivación de entusiasmo para realizar cambios.

La descripción que puede hacer de manera cuantitativa es: en un 5.6% indican que nunca se contagia entusiasmo para realizar cambios, el 50% mencionan que a veces, 27.8% indican que casi siempre y finalmente el 16.7% respondieron siempre.

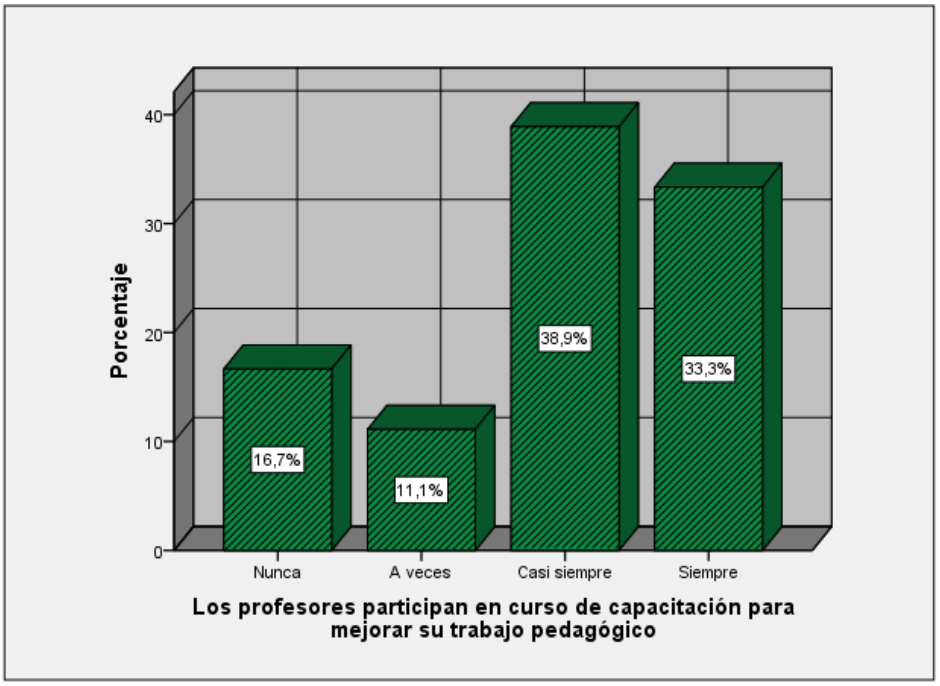
Tabla Nº 11: Los profesores participan en curso de capacitación para mejorar su trabajo pedagógico

Los profesores participan en curso de capacitación para mejorar su trabajo pedagógico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	16,7	16,7	16,7
	A veces	2	11,1	11,1	27,8
	Casi siempre	7	38,9	38,9	66,7
	Siempre	6	33,3	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 11: Los profesores participan en curso de capacitación para mejorar su trabajo pedagógico



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 11

LOS PROFESORES PARTICIPAN EN CURSO DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR SU TRABAJO PEDAGÓGICO

Los resultados que se observa del trabajo de campo, en un porcentaje menor indica que nunca los profesores participan en cursos de capacitación para mejorar su trabajo pedagógico que son dos profesores y el mayor porcentaje de los maestros indican que a veces se participa; haciendo un análisis se puede deducir que si hay participación de los profesores en cursos de capacitación para mejorar su trabajo pedagógico.

Al interrogar si los profesores participan en cursos de capacitación para mejorar su trabajo pedagógico la información cuantitativa nos muestra que: el 16.7% indican que nunca, el 11.1% a veces, el 38.9% mencionan que casi siempre y el 33.3% respondieron que siempre se participa en cursos de capacitación.

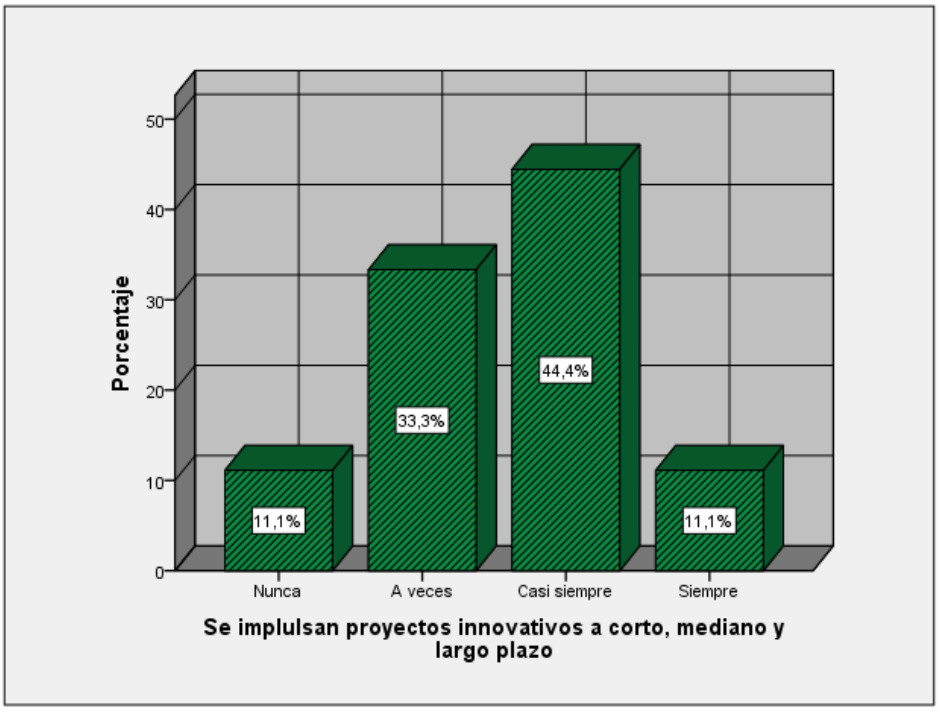
Tabla Nº 12: Se impulsan proyectos innovadores a corto, mediano y largo plazo

Se impulsan proyectos innovativos a corto, mediano y largo plazo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,1	11,1	11,1
	A veces	6	33,3	33,3	44,4
	Casi siempre	8	44,4	44,4	88,9
	Siempre	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 12: Se impulsan proyectos innovadores a corto, mediano y largo plazo



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 12

SE IMPULSAN PROYECTOS INNOVADORES A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO

El cuestionario aplicado a los docentes sobre si hay proyectos innovativos a corto, mediano y largo plazo los profesores respondieron la mayoría de ellos indican que casi siempre se elabora proyectos donde puedan fortalecer a la comunidad educativa; sin embargo, hay otro porcentaje menor que mencionan que nunca se hacen proyectos innovativos; y por tanto se puede deducir que de alguna manera en esta Unidad Educativa si se impulsan proyectos innovativos.

Los profesores de la Unidad Educativa según los resultados cuantitativos manifiestan de la siguiente manera, 11.1% indica que nunca hubo iniciativa de elaborar proyectos innovativos que es solo un profesor, el 33.3% menciona que a veces, el 44.4% responde casi siempre y el 11.1% indica siempre; entonces se puede deducir que la Unidad Educativa hay necesidad de elaborar proyectos innovativos que beneficien a los estudiantes.

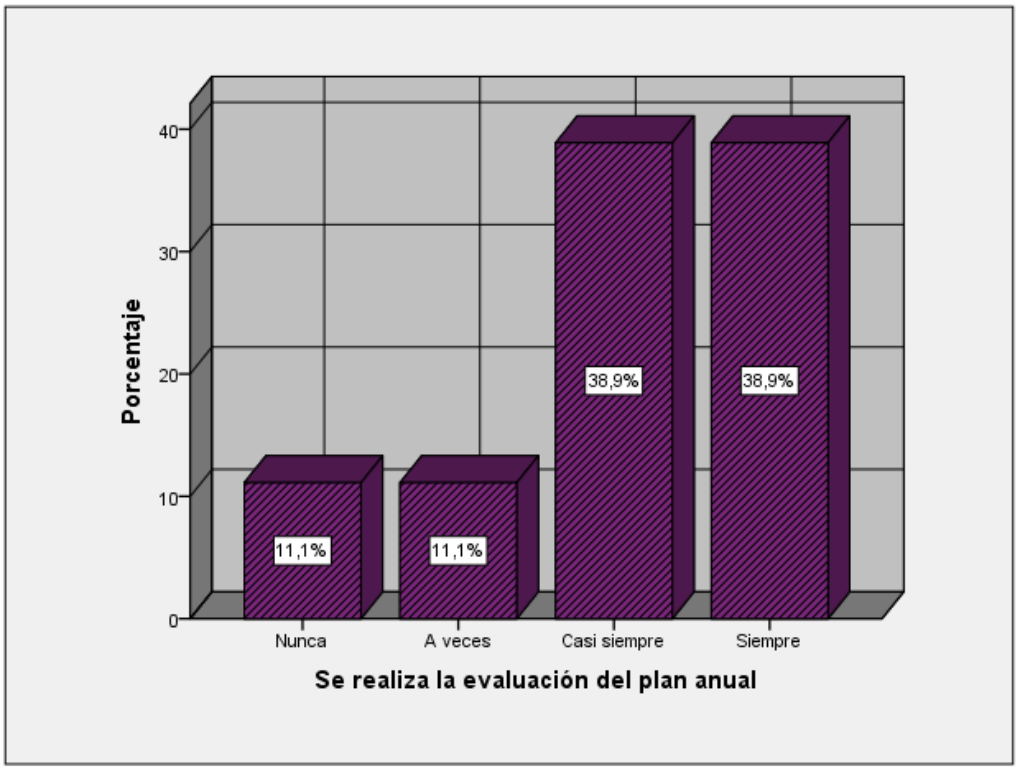
Tabla Nº 13: Se realiza la evaluación del plan anual

Se realiza la evaluación del plan anual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,1	11,1	11,1
	A veces	2	11,1	11,1	22,2
	Casi siempre	7	38,9	38,9	61,1
	Siempre	7	38,9	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 13: Se realiza la evaluación del plan anual



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 13

SE REALIZA LA EVALUACIÓN DEL PLAN ANUAL

El cuestionamiento aplicado a los profesores sobre si se realiza la evaluación del plan anual el mayor porcentaje indica que casi siempre se hace la evaluación del plan anual y algunos de los profesores también indican que nunca hay evaluación que no es nada significativo.

La descripción que se puede hacer de manera cuantitativa es: en un 11.1% reflejan que nunca se realiza una evaluación del plan anual, el 11.1% indica que a veces, el 38.9% responde que casi siempre y el 38.9% que indican siempre se hace una evaluación.

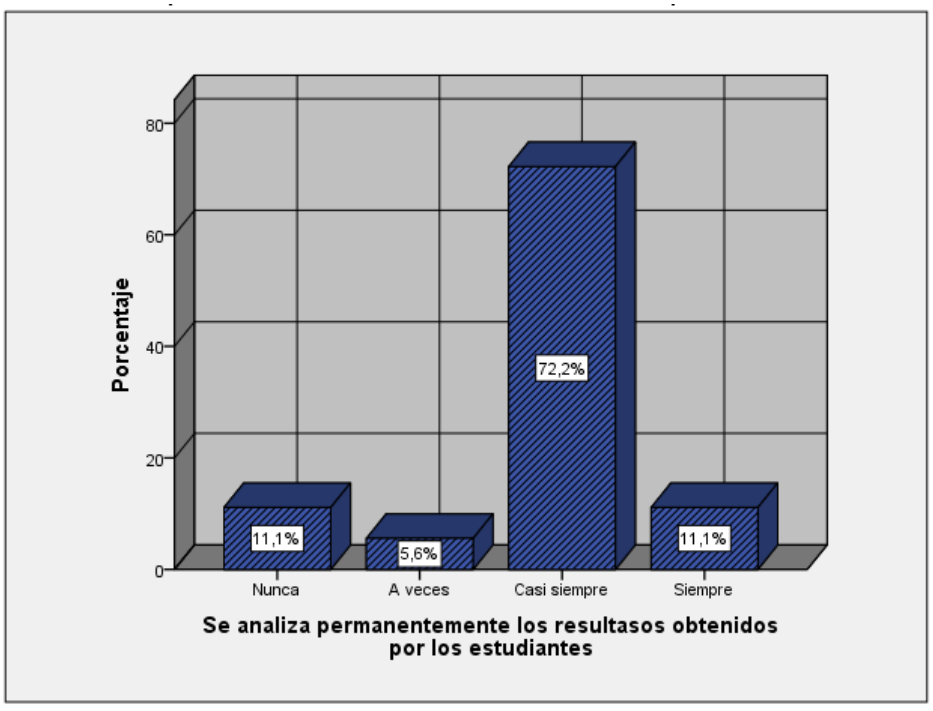
Tabla Nº 14: Se analiza permanentemente los resultados obtenidos por los estudiantes

Se analiza permanentemente los resultados obtenidos por los estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	11,1	11,1	11,1
	A veces	1	5,6	5,6	16,7
	Casi siempre	13	72,2	72,2	88,9
	Siempre	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 14: Se analiza permanentemente los resultados obtenidos por los estudiantes



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 14

SE ANALIZA PERMANENTEMENTE LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR LOS ESTUDIANTES

Las respuestas de los profesores sobre si se analiza permanentemente los resultados obtenidos por los estudiantes, se observa que en un porcentaje mayor indica que casi siempre hay un análisis de los resultados, en un porcentaje menor responden a veces y hay una similitud entre nunca y siempre, entonces se puede deducir según la percepción de los profesores que de alguna manera hay un análisis permanente de los resultados obtenidos por los estudiantes.

Los profesores indican sobre si se analiza permanentemente los resultados obtenidos por los estudiantes de manera cuantitativa tenemos: en un 11.1% mencionan nunca, el 5.6% indica que a veces, el 72.2% nos muestra que casi siempre y el 11.1% respondieron siempre; según los resultados podemos decir que hay de alguna manera un análisis de los resultados de los estudiantes.

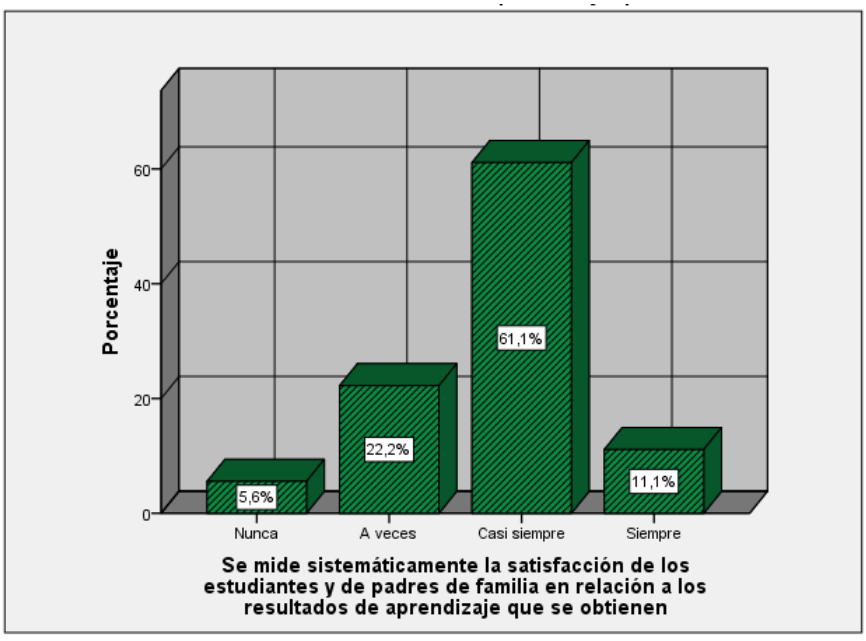
Tabla Nº 15: Se mide sistemáticamente la satisfacción de los estudiantes y de padres de familia en relación a los resultados de aprendizaje que se obtienen

Se mide sistemáticamente la satisfacción de los estudiantes y de padres de familia en relación a los resultados de aprendizaje que se obtienen

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	A veces	4	22,2	22,2	27,8
	Casi siempre	11	61,1	61,1	88,9
	Siempre	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 15: Se mide sistemáticamente la satisfacción de los estudiantes y de padres de familia en relación a los resultados de aprendizaje que se obtienen



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 15

SE MIDE SISTEMÁTICAMENTE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y DE PADRES DE FAMILIA EN RELACIÓN A LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE QUE SE OBTIENEN

Se mide sistemáticamente la satisfacción de los estudiantes y de padres de familia en relación a los resultados de aprendizaje que se obtienen, esto debe ser una de las estrategias institucionales de revisar los resultados obtenidos de los estudiantes; sin embargo se observa que en un porcentaje menor indican que nunca se mide sistemáticamente, en un porcentaje mayor se observa que casi siempre se realiza esta actividad, y algunos dicen que a veces y siempre, entonces se puede deducir que hay una valoración sistemática de la satisfacción de los estudiantes y padres de familia.

Los profesores describen cuantitativamente sobre si se mide sistemáticamente la satisfacción de los estudiantes y de padres de familia en relación a los resultados de aprendizaje que se obtienen los resultados son: en un 5.6% indican que nunca, el 22.2% menciona que a veces, el 61.1% responden casi siempre y el 11.1% afirma siempre.

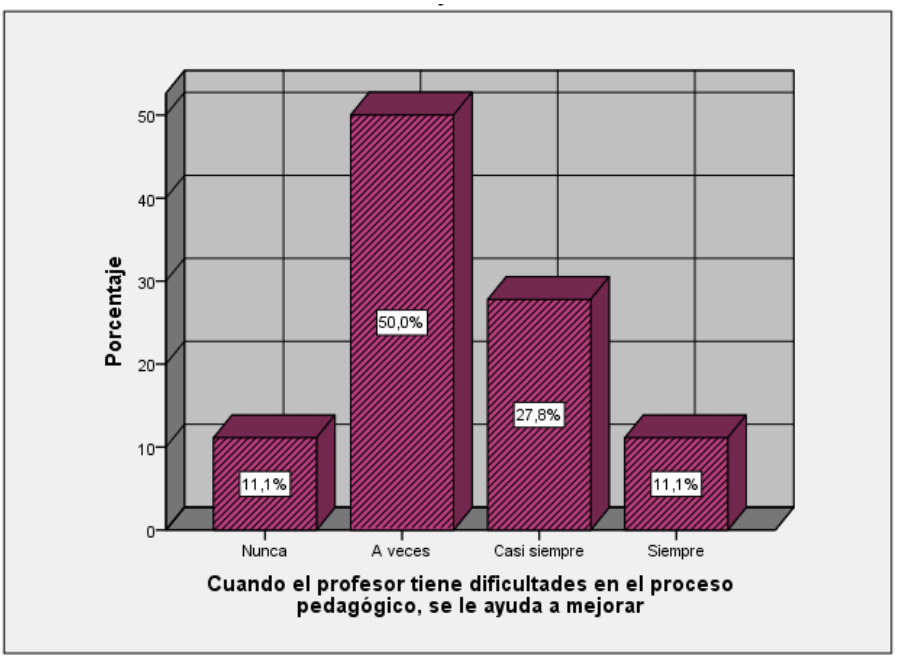
Tabla Nº 16: Cuando el profesor tiene dificultades en el proceso pedagógico, se le ayuda a mejorar

Cuando el profesor tiene dificultades en el proceso pedagógico, se le ayuda a mejorar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,1	11,1	11,1
	A veces	9	50,0	50,0	61,1
	Casi siempre	5	27,8	27,8	88,9
	Siempre	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 16: Cuando el profesor tiene dificultades en el proceso pedagógico, se le ayuda a mejorar



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 16

CUANDO EL PROFESOR TIENE DIFICULTADES EN EL PROCESO PEDAGÓGICO, SE LE AYUDA A MEJORAR

Desde la administración cuando el profesor tiene dificultades en el proceso pedagógico, se le debería ayudar a mejorar, en el cuestionario aplicado a los profesores en un mayor porcentaje manifiestan que a veces se apoya, en un porcentaje menor indican que nunca se le apoya, otros indican que casi siempre y siempre; este nos muestra que hay una ausencia de solidaridad, de compromiso y trabajo académico e integral en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Del total de los profesores el 11.1% señalaron que nunca hay el apoyo correspondiente, el 50% indican que a veces hay un apoyo, el 27.8% menciona que casi siempre y el 11.1% dice siempre.

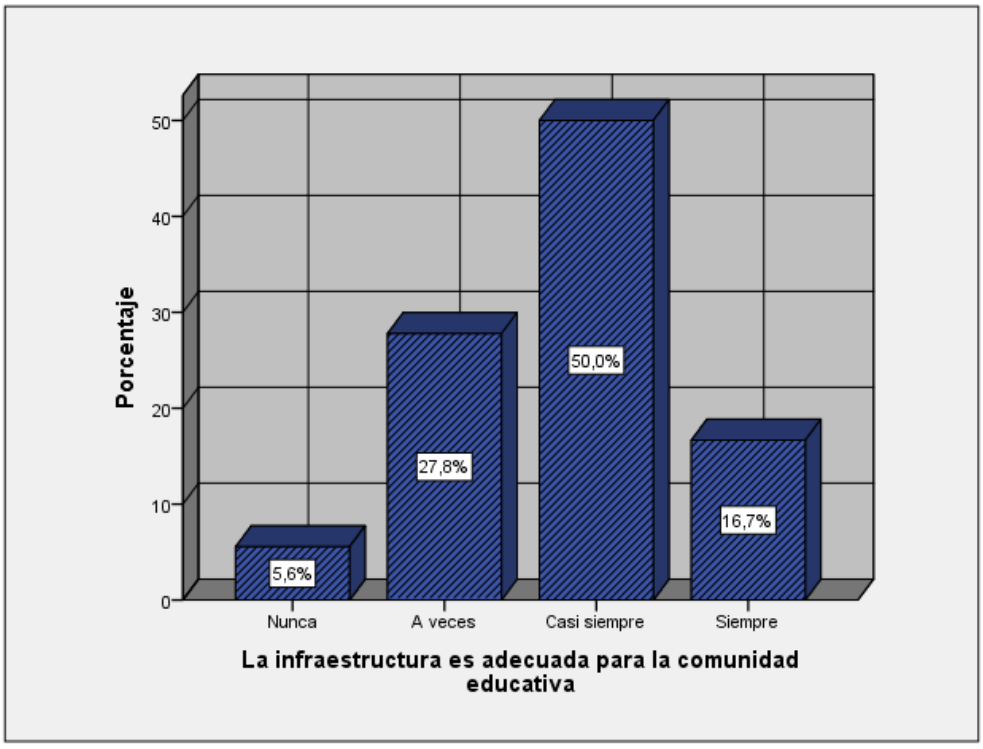
Tabla Nº 17: Infraestructura adecuada para la comunidad educativa

La infraestructura es adecuada para la comunidad educativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	A veces	5	27,8	27,8	33,3
	Casi siempre	9	50,0	50,0	83,3
	Siempre	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 17: Infraestructura adecuada para la comunidad educativa



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 17

INFRAESTRUCTURA ADECUADA PARA LA COMUNIDAD EDUCATIVA

Cuando hablamos de infraestructura, hace referencia a todos recursos materiales físicos de la Unidad Educativa, en este sentido cuando se pregunta si la infraestructura es adecuada para la comunidad educativa, en el cuestionario aplicado a los profesores en un mayor porcentaje manifiestan que casi siempre, en un porcentaje menor indican que a veces, otro porcentaje menciona siempre; esto nos muestra que hay una infraestructura medianamente adecuado en la Unidad Educativa, que se puede instar que siga mejorando cumpliendo todas las necesidades en cuanto a la infraestructura.

Del total de los profesores el 50% señalaron que casi siempre es adecuado la infraestructura para la comunidad educativa, el 27.8% indican que a veces, el 16.7% menciona que siempre y el 5.6% dice nunca.

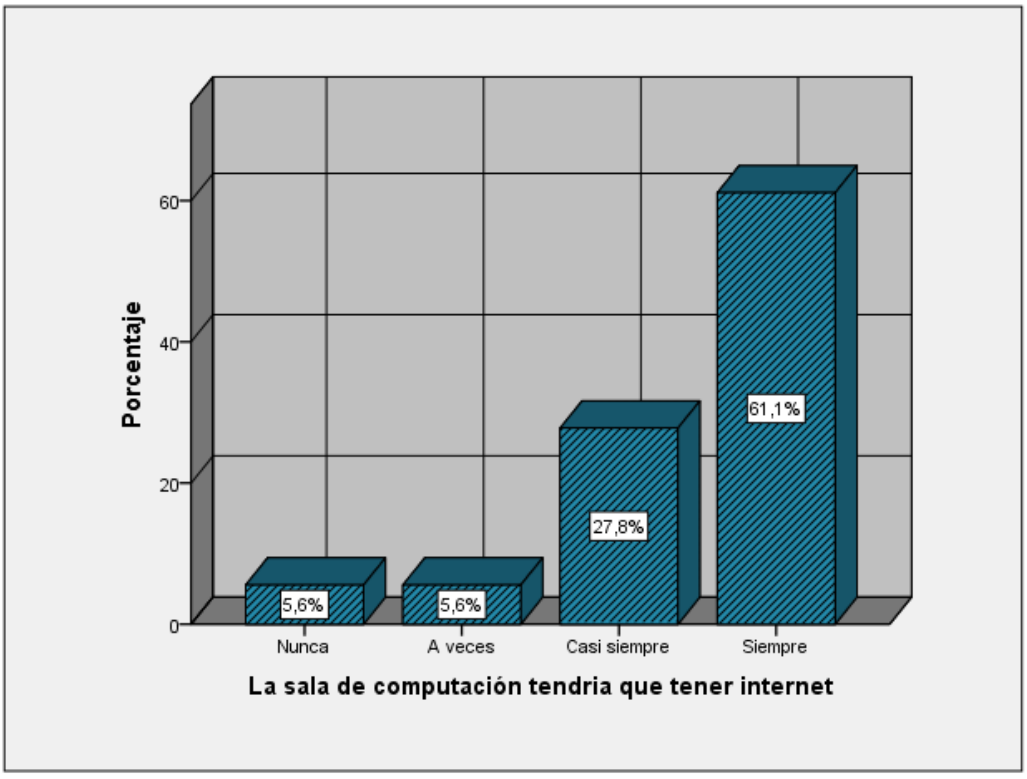
Tabla Nº 18: Sala de computación e internet

La sala de computación tendría que tener internet

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	A veces	1	5,6	5,6	11,1
	Casi siempre	5	27,8	27,8	38,9
	Siempre	11	61,1	61,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 18: Sala de computación e internet



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 18

SALA DE COMPUTACIÓN E INTERNET

La internet es uno de los medios de comunicación e información a nivel mundial con sus ventajas y desventajas en el manejo de la información, y como no tenerlo en una Unidad Educativa que está en proceso de formación de las futuras generaciones, en el cuestionario aplicado a los profesores en un mayor porcentaje manifiestan que siempre se debería tener internet las salas de computación, para así mejorar y actualizar el proceso de enseñanza y aprendizaje, en un porcentaje menor indican que casi siempre, otros indican que nunca y a veces, que tendrán sus razones; estos nos muestra que hay una necesidad del uso de la internet, sola el manejo de la información tiene que ser con mucho cuidado, además las redes sociales, que en la actualidad que está utilizando para delinquir.

Los profesores describen cuantitativamente sobre si es adecuado el uso de internet en las salas de computación los resultados son: en un 61.1% indican que siempre, el 27.8% menciona casi siempre, el 5.6% responden a veces y el 5.6% afirma nunca.

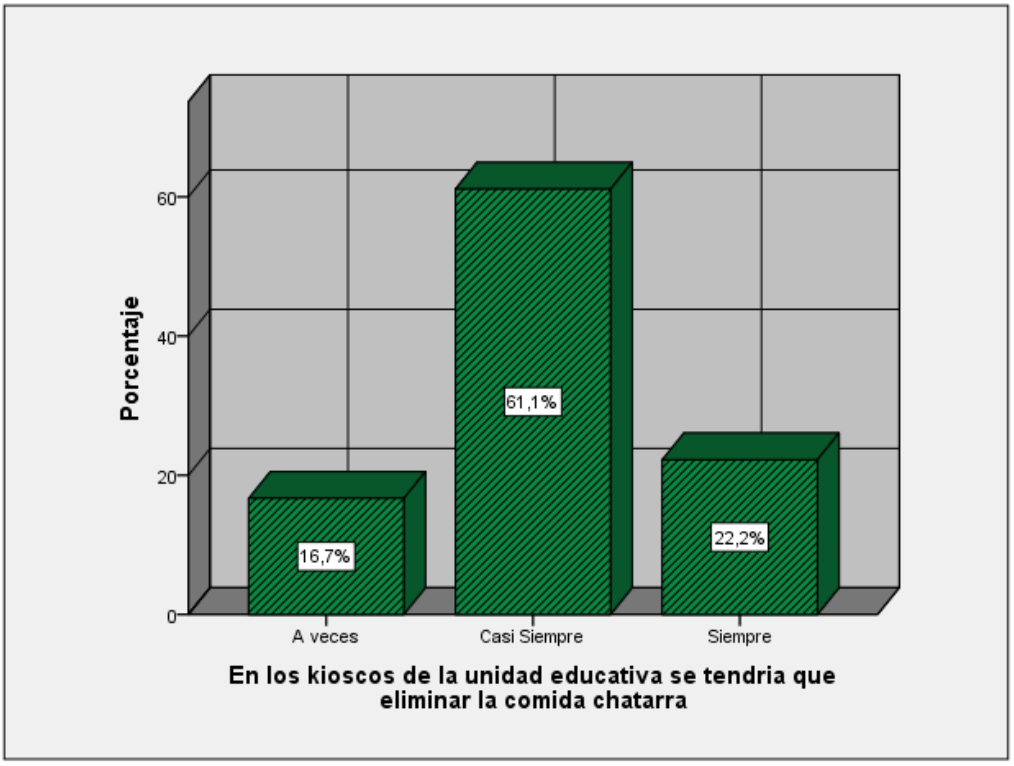
Tabla Nº 19: En los kioscos de la unidad educativa se tendría que eliminar la comida chatarra

En los kioscos de la unidad educativa se tendría que eliminar la comida chatarra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	16,7	16,7	16,7
	Casi Siempre	11	61,1	61,1	77,8
	Siempre	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 19: Eliminar comida chatarra en los kioscos de la unidad educativa



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 19

ELIMINAR COMIDA CHATARRA EN LOS KIOSCOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA

Las respuestas de los profesores sobre la eliminación de la comida chatarra en la unidad educativa, se observa que en un porcentaje mayor indica que casi siempre debería eliminarse la comida chatarra, en un porcentaje menor responden siempre y otro porcentaje menor indica a veces y nadie dijo nunca, esto nos muestra el conocimiento de que la comida chatarra no es bueno para la salud y el bienestar de los niños, adolescentes, jóvenes y para todas las personas.

Los profesores indican que están de acuerdo para eliminar la comida chatarra de los kioscos o puestos de la unidad educativa: en un 61.1% mencionan casi siempre, el 22.2% indica que siempre, el 16.7% nos muestra que a veces y el 0% respondieron nunca; según los resultados podemos decir que hay una conciencia de no consumir la comida chatarra.

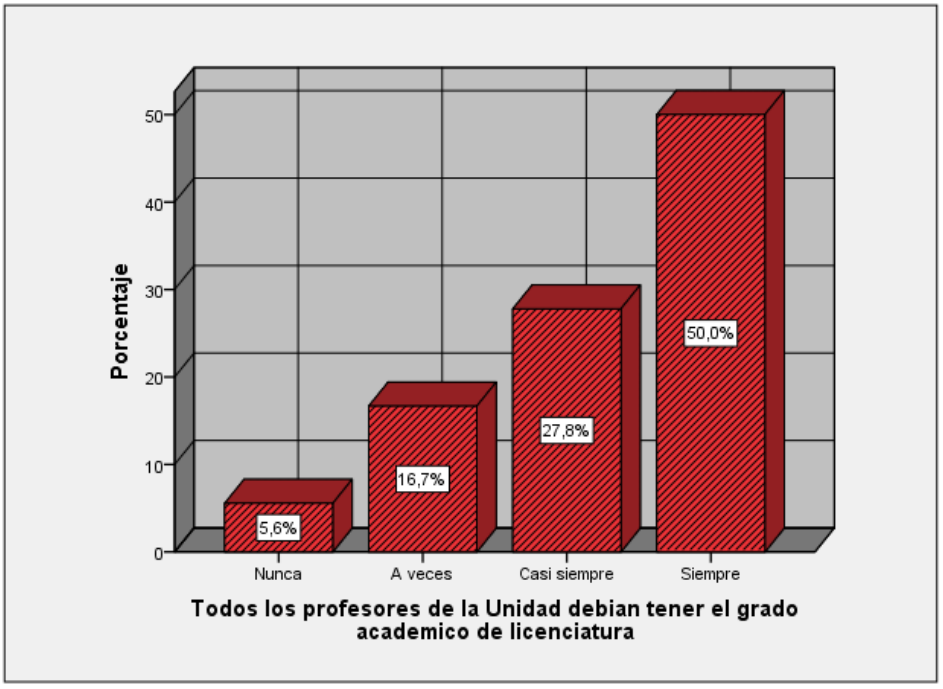
Tabla Nº 20: Todos los profesores de la Unidad debían tener el grado académico de licenciatura

Todos los profesores de la Unidad debían tener el grado académico de licenciatura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	A veces	3	16,7	16,7	22,2
	Casi siempre	5	27,8	27,8	50,0
	Siempre	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 20: Los profesores con grado académico de licenciatura



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 20

LOS PROFESORES CON GRADO ACADÉMICO DE LICENCIATURA

El cuestionamiento aplicado a los profesores sobre si todos deberían tener el grado de licenciatura, para así tener la calidad educativa, una formación adecuada y actualizada, formar las futuras generaciones competitivos y que no tengan dificultades en el ingreso a las instituciones superiores el cincuenta por ciento indica que siempre debían tener el grado de licenciatura, otro porcentaje menor indica casi siempre y algunos de los profesores también indican que a veces, y solo uno dijo que nunca que tendrá sus razones.

La descripción que se puede hacer de manera cuantitativa es: en un 50% reflejan que siempre los profesores deben tener el grado académico de licenciatura, el 27.8% indica que casi siempre, el 16.7% responde que a veces y el 5.6% que indican que nunca.

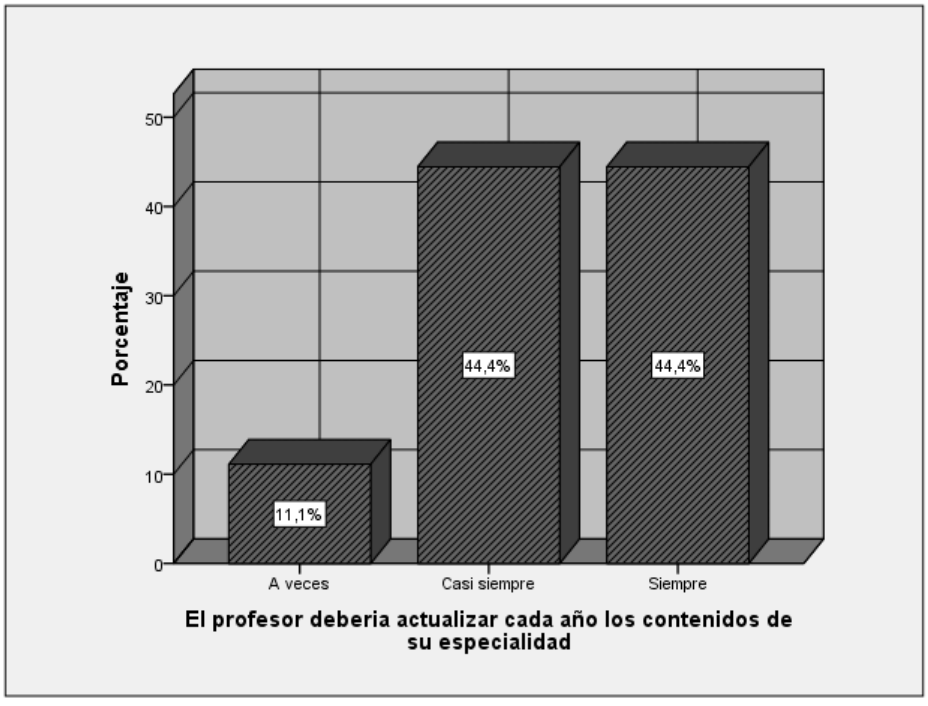
Tabla Nº 21: El profesor debería actualizar cada año los contenidos de su especialidad

El profesor debería actualizar cada año los contenidos de su especialidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	11,1	11,1	11,1
	Casi siempre	8	44,4	44,4	55,6
	Siempre	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 21: Actualización de contenidos de la especialidad de los profesores



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 21

ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS DE LA ESPECIALIDAD DE LOS PROFESORES

El cuestionario aplicado a los profesores sobre la actualización de los contenidos de sus especialidad los mismos respondieron los siguiente: la mayoría de ellos indican que casi siempre y siempre se debería actualizar los contenidos que se imparte a los estudiantes; sin embargo hay otro porcentaje menor que mencionan que a veces se debería actualizar; y por tanto se puede deducir que de alguna manera en esta Unidad Educativa los profesores están conscientes en la actualización de los contenidos que enseña.

Los profesores de la Unidad Educativa según los resultados cuantitativos manifiestan de la siguiente manera, el 11.1% menciona que a veces, el 44.4% responde casi siempre y el 44.4% indica siempre; entonces se puede deducir que la Unidad Educativa hay una consciencia en la actualización de la información de cada especialidad.

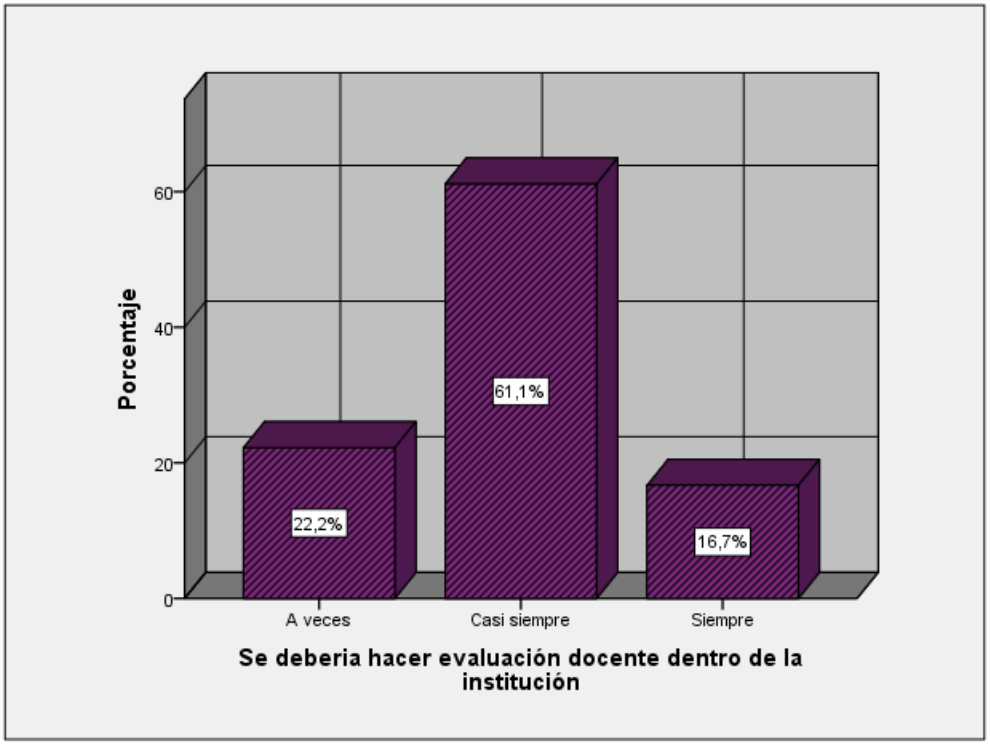
Tabla Nº 22: Se debería hacer evaluación docente dentro de la institución

Se debería hacer evaluación docente dentro de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	22,2	22,2	22,2
	Casi siempre	11	61,1	61,1	83,3
	Siempre	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 22: Evaluación docente dentro de la institución



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 22

EVALUACIÓN DOCENTE DENTRO DE LA INSTITUCIÓN

Los resultados que se observa del trabajo de campo, en un porcentaje menor indica que siempre los profesores deberían ser evaluados dentro de la institución, que sería importante para la competitividad en la institución, el mayor porcentaje de los maestros indican que casi siempre se debería evaluar y en un porcentaje menor indican que siempre; haciendo un análisis se puede deducir que si hay una aceptación en que los profesores debería ser evaluados en la Unidad Educativa.

Al interrogar si los profesores deberían ser evaluados en la Unidad Educativa la información cuantitativa nos muestra que: el 0% indican que nunca, el 22.2% a veces, el 61.1% mencionan que casi siempre y el 16.7% respondieron que siempre se debería evaluar.

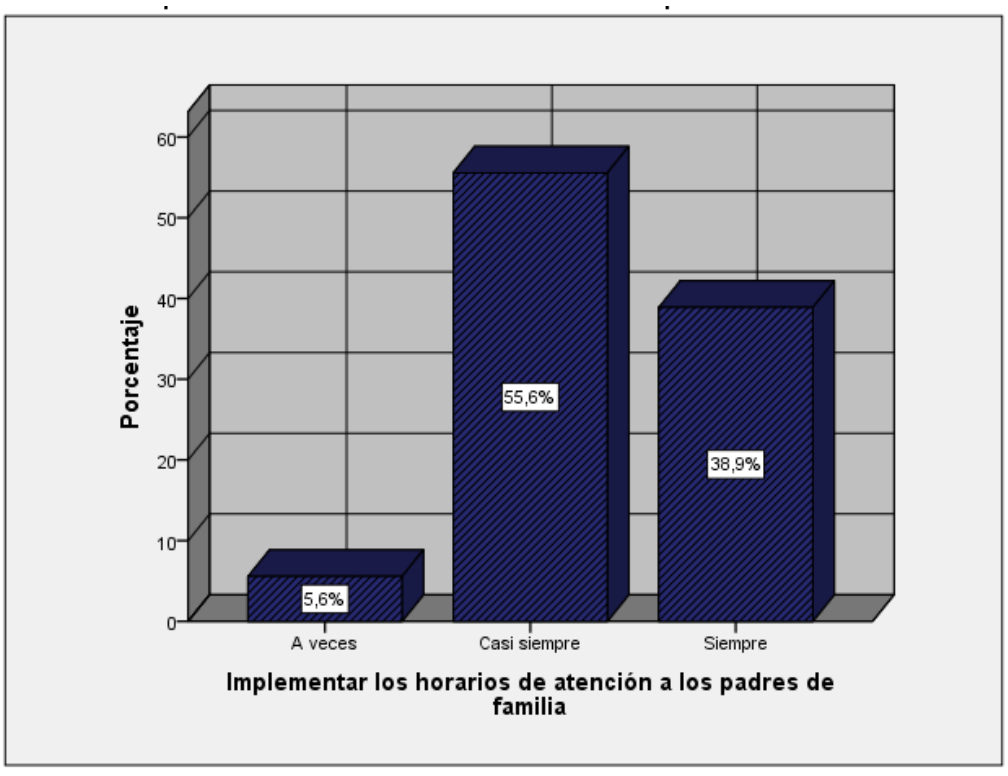
Tabla Nº 23: Implementar los horarios de atención a los padres de familia

Implementar los horarios de atención a los padres de familia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	5,6	5,6	5,6
	Casi siempre	10	55,6	55,6	61,1
	Siempre	7	38,9	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 23: Implementar horarios de atención a los padres de familia



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 23

IMPLEMENTAR HORARIOS DE ATENCIÓN A LOS PADRES DE FAMILIA

Los resultados que se observa del trabajo de campo, en un porcentaje menor indica que a veces debería implementar los horarios de atención a los padres de familia y el mayor porcentaje de los maestros indican que casi siempre y siempre se debería tener la atención a los padres de familia; haciendo un análisis se puede deducir que si hay acuerdo en que haya un horario de atención a los padres y madres en la Unidad Educativa.

Al interrogar si se puede tener horarios específicos de atención a los padres de familia la información cuantitativa nos muestra que: el 5.6% a veces, el 55.6% mencionan que casi siempre y el 38.9% respondieron que siempre.

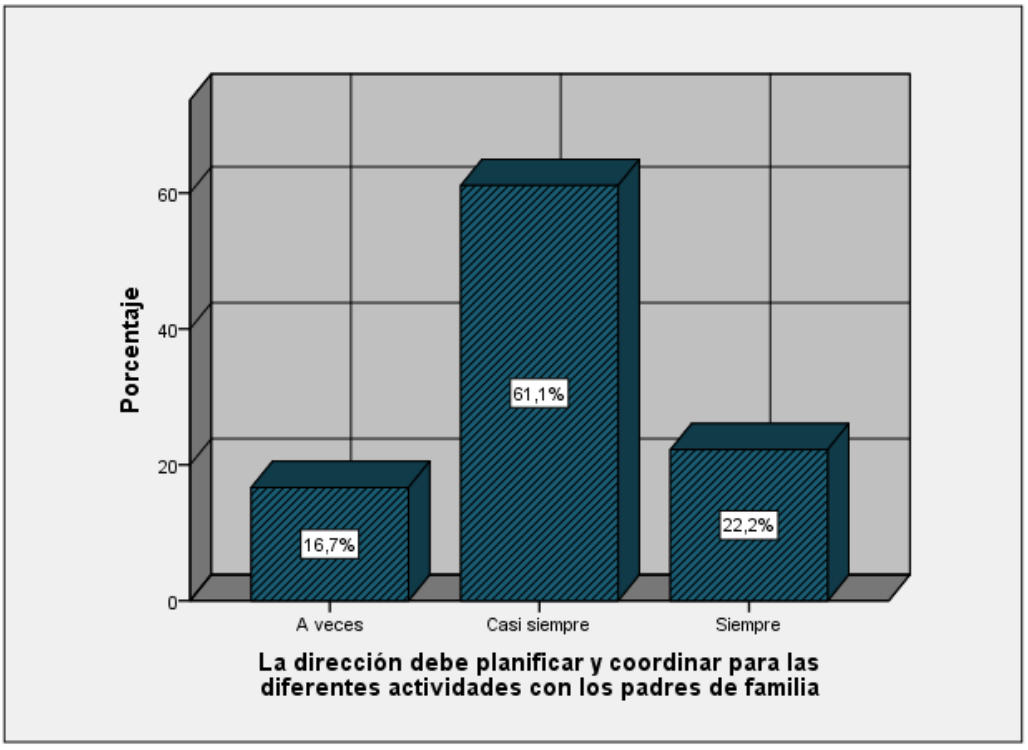
Tabla Nº 24: La dirección debe planificar y coordinar para las diferentes actividades con los padres de familia

La dirección debe planificar y coordinar para las diferentes actividades con los padres de familia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	11	61,1	61,1	77,8
	Siempre	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 24: Planificación y coordinación con los padres de familia para las diferentes actividades



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 24

PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN CON LOS PADRES DE FAMILIA PARA LAS DIFERENTES ACTIVIDADES

El cuestionario aplicado a los docentes sobre planificación y coordinación con los padres de familia para las diferentes actividades, observando los resultados tenemos que la minoría de los docentes indican que a veces deben participar y finalmente hay una mayoría de la docentes mencionan que casi siempre y siempre, todo esto nos muestra que en la Unidad Educativa hay una aceptación en que los padres de familia pueden participar en la planificación de las diferentes actividades que tiene la Unidad Educativa.

Los profesores de la Unidad Educativa según los resultados cuantitativos manifiestan de la siguiente manera: el 16.7% indica que a veces deben participar, el 61.1% indican que casi siempre y el 22.2% respondieron que siempre.

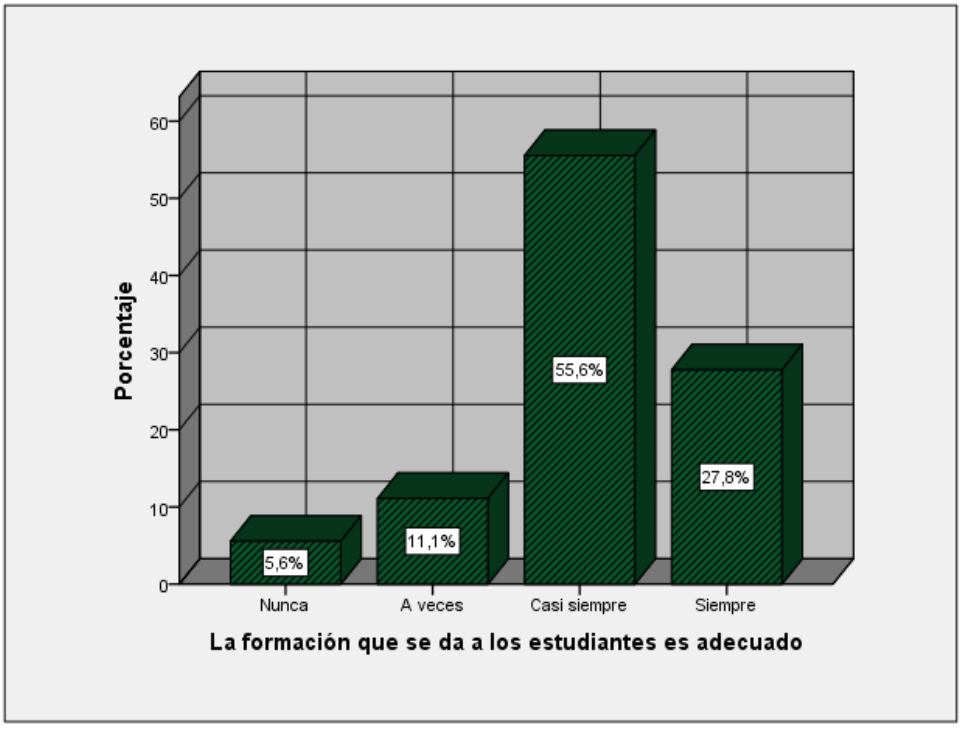
Tabla Nº 25: La formación que se da a los estudiantes es adecuado

La formación que se da a los estudiantes es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	A veces	2	11,1	11,1	16,7
	Casi siempre	10	55,6	55,6	72,2
	Siempre	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 25: Adecuada formación de los estudiantes



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 25

ADECUADA FORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES

La formación actualizada a los estudiantes es una de las cualidades que se debe fomentar en las unidades educativas, no entrar en el conformismo y en la repitencia de los contenidos en ese sentido el menor porcentaje de los encuestados indican que a veces es adecuado la formación y el mayor porcentaje indican que casi siempre y siempre hay una adecuada formación a los estudiantes de la unidad educativa, todo esto nos muestra que de alguna manera si hay una adecuada formación a los estudiantes según los profesores.

Cuando se pregunta sobre si esta adecuado la formación a los estudiantes, los resultados nos indican que nunca hay una adecuada formación que son el 5.6%, el 11.1% indica que a veces, el 55.6% mencionan que casi siempre se hace y el 27.8% indican que siempre hubo una adecuada formación.

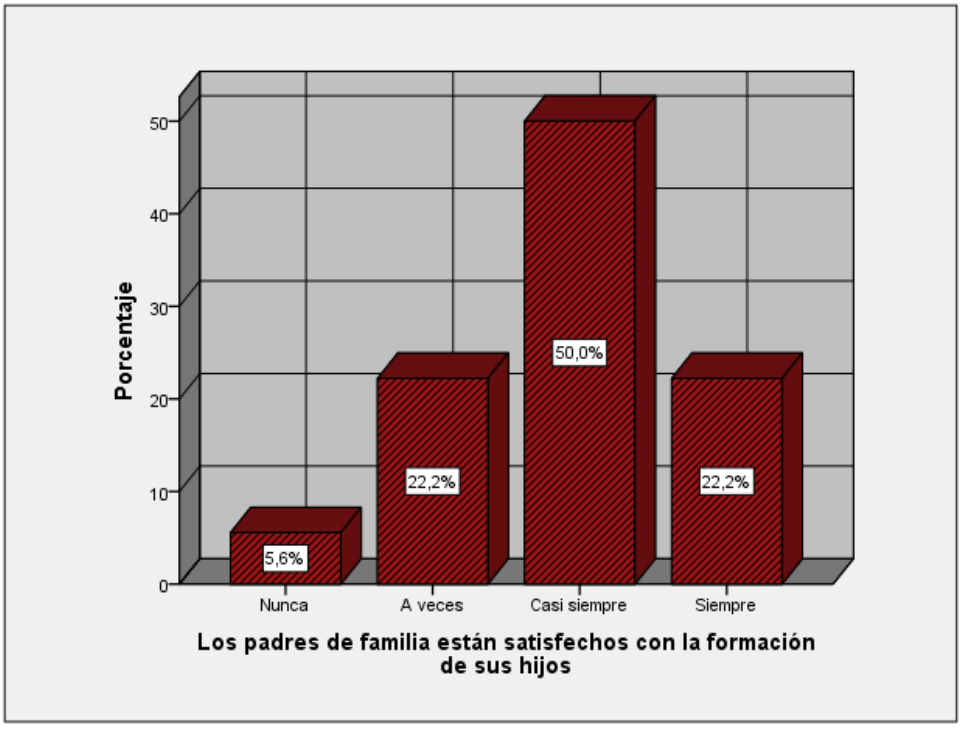
Tabla Nº 26: Los padres de familia están satisfechos con la formación de sus hijos

Los padres de familia están satisfechos con la formación de sus hijos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	A veces	4	22,2	22,2	27,8
	Casi siempre	9	50,0	50,0	77,8
	Siempre	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 26: Padres de familia satisfechos con la formación de sus hijos



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 26

PADRES DE FAMILIA SATISFECHOS CON LA FORMACIÓN DE SUS HIJOS

Los padres de familia estarán satisfechos con la formación de sus hijos de la Unidad Educativa, que es uno de las preocupaciones en cada institución educativa que forma seres humanos para el futuro: sin embargo se observa que en un porcentaje menor indican que nunca están satisfechos con la formación de sus hijos, que tendrá sus razones y en un porcentaje mayor indica que si están satisfechos con la formación de su hijos, esto no indica que hay una formación adecuada en los estudiantes.

Los profesores describen cuantitativamente sobre si los padres de familia están satisfechos con la formación de sus hijos los resultados son: solo uno dijo nunca está satisfecho, el 22.2% mencionan que a veces, el 50% indican que casi siempre y el 22.2% reflejan que siempre están satisfechos con la formación de sus hijos.

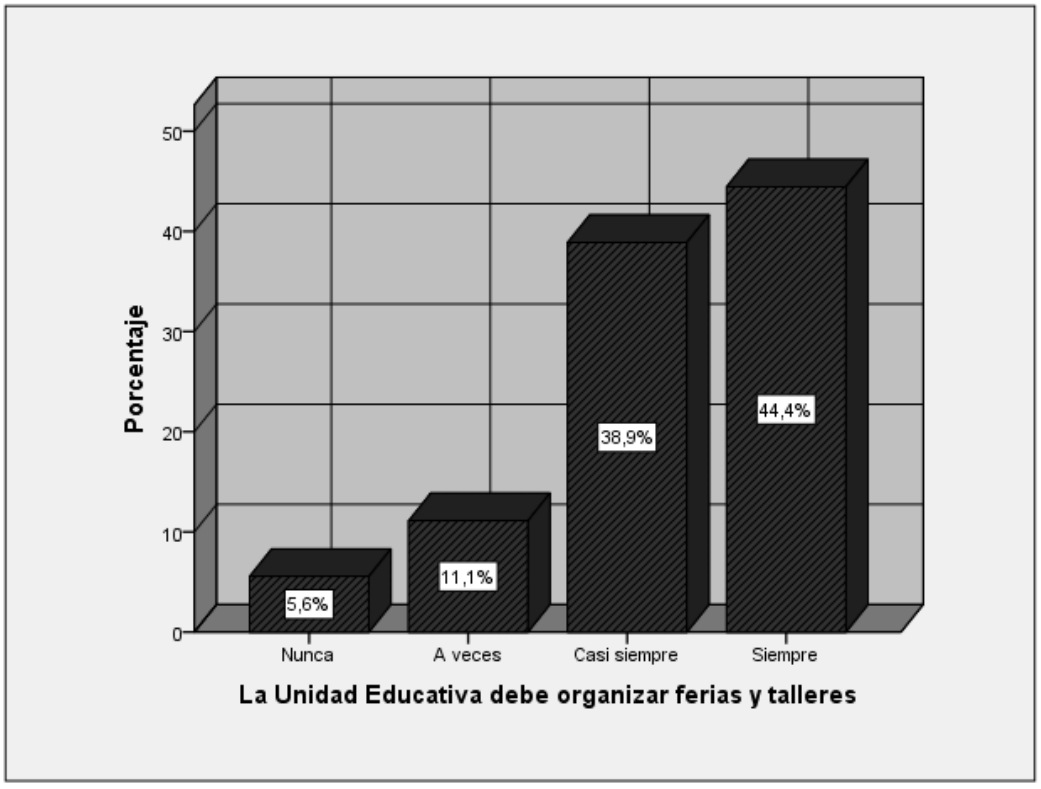
Tabla Nº 27: La Unidad Educativa debe organizar ferias y talleres

La Unidad Educativa debe organizar ferias y talleres

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	A veces	2	11,1	11,1	16,7
	Casi siempre	7	38,9	38,9	55,6
	Siempre	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

Gráfico Nº 27: Organización de ferias y talleres en la Unidad Educativa



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a profesores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 27

ORGANIZACIÓN DE FERIAS Y TALLERES EN LA UNIDAD EDUCATIVA

Las respuestas sobre la organización de ferias y talleres en la unidad educativa, se observa que en un porcentaje menor indican que no se organice ferias y talleres en la unidad, y en un porcentaje mayor indican que si se organice las ferias y talleres en donde los estudiantes puedan manifestar sus aprendizajes y tener la habilidad de hablar en público.

Los profesores señalan sobre la organización de ferias y talleres en la unidad educativa es: en un 5.6% indican que nunca, el 11.1% mencionan que a veces que haya, 38.9% dicen que casi siempre haya ferias y talleres y el 44.4% indican que siempre se organice las ferias y talleres.

4.2. Análisis e Interpretación de resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los padres de familia

El trabajo de campo consistió en la obtención de datos a través de la aplicación de la encuesta. A continuación, se presenta los resultados del cuestionario aplicado a los padres de familia:

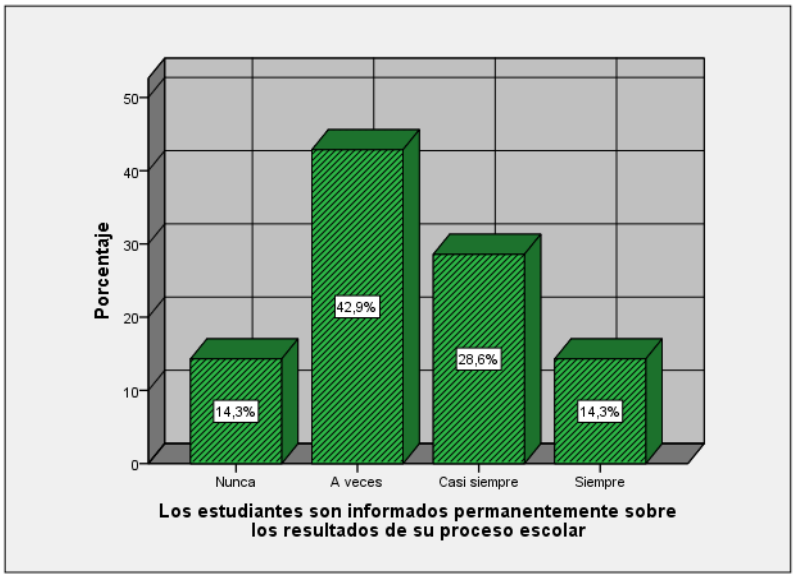
Tabla Nº 28: Los estudiantes son informados permanentemente sobre los resultados de su proceso escolar

Los estudiantes son informados permanentemente sobre los resultados de su proceso escolar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	14,3	14,3	14,3
	A veces	6	42,9	42,9	57,1
	Casi siempre	4	28,6	28,6	85,7
	Siempre	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 28: Los estudiantes son informados permanentemente sobre los resultados de su proceso escolar



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 28

LOS ESTUDIANTES SON INFORMADOS PERMANENTEMENTE SOBRE LOS RESULTADOS DE SU PROCESO ESCOLAR

Sobre la interrogante a los padres de familia si los estudiantes son informados permanentemente sobre los resultados de su proceso escolar el mayor porcentaje indica que a veces se les informa, el otro porcentaje menor indica que nunca y siempre y los otros padres de familia mencionan casi siempre, todo esto nos muestra que de alguna manera no hay un adecuado manejo de la información del resultado del proceso escolar.

Cuando se pregunta si los estudiantes son informados permanentemente sobre los resultados de su proceso escolar, los resultados nos indican que el 14.3% dice que nunca, el 42.9% indican que a veces, el 28.6% responden casi siempre y el 14.3% indican siempre.

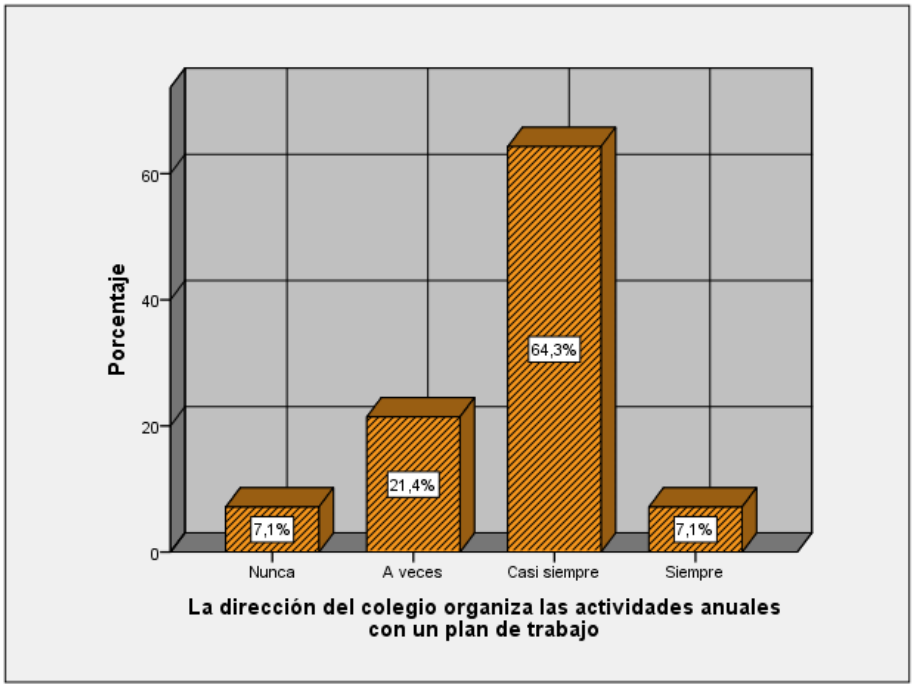
Tabla Nº 29: La dirección del colegio organiza las actividades anuales con un plan de trabajo

La dirección del colegio organiza las actividades anuales con un plan de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	7,1	7,1	7,1
	A veces	3	21,4	21,4	28,6
	Casi siempre	9	64,3	64,3	92,9
	Siempre	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 29: La dirección del colegio organiza las actividades anuales con un plan de trabajo



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 29

LA DIRECCIÓN DEL COLEGIO ORGANIZA LAS ACTIVIDADES ANUALES CON UN PLAN DE TRABAJO

A la interrogante si la dirección del colegio organiza las actividades anuales con un plan de trabajo, los padres de familia respondieron en un porcentaje mayor que casi siempre organizan de esa manera, los dos extremos son porcentajes menores que dicen nunca y siempre y finalmente indican que a veces organizan las actividades con un plan de trabajo; entonces observamos que hay de alguna manera una organización con el plan de trabajo.

Cuando se pregunta si la dirección del colegio organiza las actividades anuales con un plan de trabajo, los padres de familia respondieron de la siguiente manera: el 7.1% indican que nunca hay esa organización, el 21.4% señalan que a veces, el 64.3% responden que casi siempre y el 7.1% indican que siempre se organiza con un plan de trabajo.

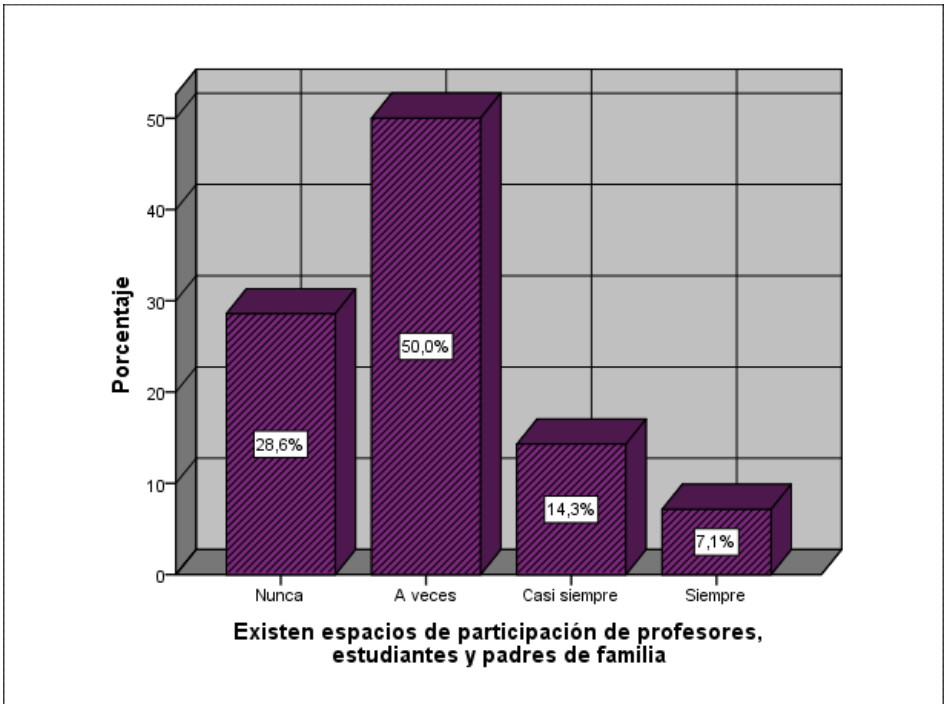
Tabla Nº 30: Existen espacios de participación de profesores, estudiantes y padres de familia

Existen espacios de participación de profesores, estudiantes y padres de familia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	28,6	28,6	28,6
	A veces	7	50,0	50,0	78,6
	Casi siempre	2	14,3	14,3	92,9
	Siempre	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 30: Existen espacios de participación de profesores, estudiantes y padres de familia



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 30

EXISTEN ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN DE PROFESORES, ESTUDIANTES Y PADRES DE FAMILIA

En la pregunta si existen espacios de participación de profesores, estudiantes y padres de familia, esto debe ser uno de los principios para organizar cualquiera actividad donde ellos puedan ser partícipes y comprometidos con la institución, en este sentido la mayoría de los padres respondieron que a veces se convoca a organizar actividades, otro porcentaje mayor indican que nunca que convoca y un porcentaje menor indican casi siempre y siempre, esto nos muestra que hay una ausencia de comunicación entre los profesores, estudiantes y padres de familia.

Al interrogar de que existen espacios de participación de profesores, estudiantes y padres de familia en un 28.6% indican que nunca hay espacios de participación, el 50% mencionan que a veces, el 14.3% responden que casi siempre y el 7.1% señalan siempre.

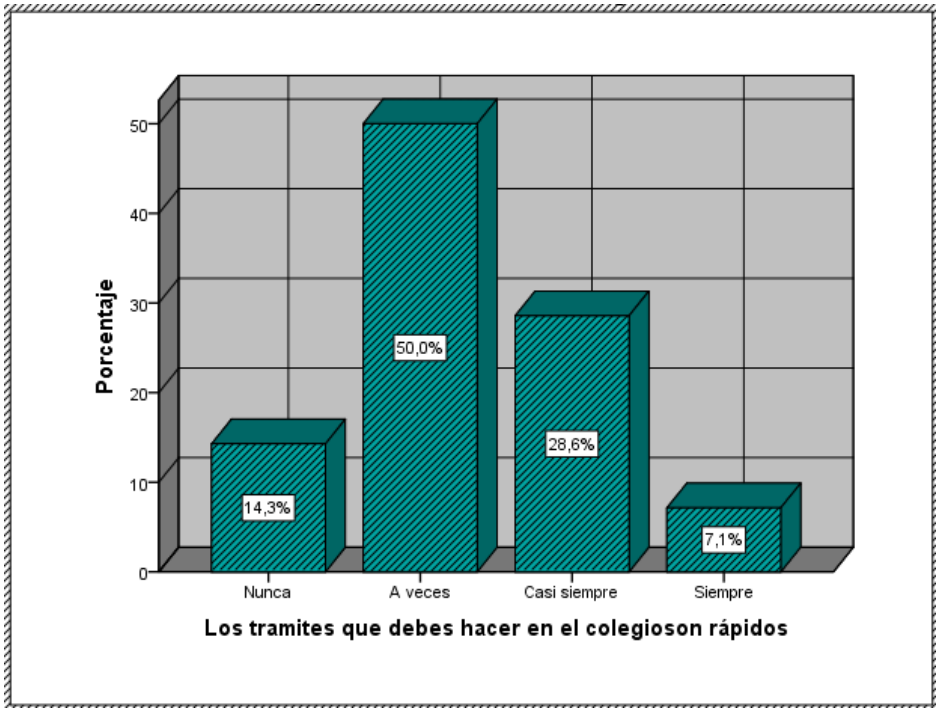
Tabla Nº 31: Los trámites que debes hacer en el colegio son rápidos

Los trámites que debes hacer en el colegio son rápidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	14,3	14,3	14,3
	A veces	7	50,0	50,0	64,3
	Casi siempre	4	28,6	28,6	92,9
	Siempre	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 31: Los trámites que debes hacer en el colegio son rápidos



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 31

LOS TRÁMITES QUE DEBES HACER EN EL COLEGIO SON RÁPIDOS

El cuestionario aplicado a los padres de familia sobre si los tramites que debes hacer en el colegio son rápidos, porque una de las políticas de las instituciones debe ser esa, las respuestas de los padres en su mayoría indican que a veces son rápidos y en un porcentaje menor mencionan siempre y el otro porcentaje está entre nunca y casi siempre, esto nos muestra que en las instituciones hay no más un trámite burocrático.

Los padres de familia de la Unidad Educativa según los resultados cuantitativos manifiestan de la siguiente manera, 14.3% indica que nunca los tramites son rápidos, el 50% mencionan que a veces, el 28.6% señalan que casi siempre y el 7.1% respondieron que siempre.

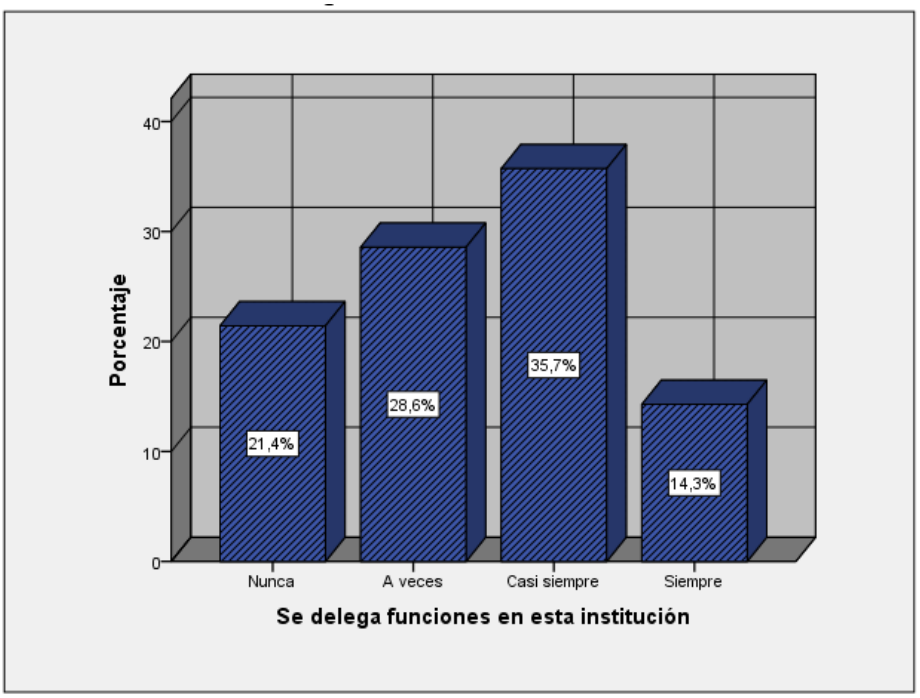
Tabla Nº 32: Se delega funciones en esta institución

Se delega funciones en esta institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	21,4	21,4	21,4
	A veces	4	28,6	28,6	50,0
	Casi siempre	5	35,7	35,7	85,7
	Siempre	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 32: Se delega funciones en esta institución



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 32

SE DELEGA FUNCIONES EN ESTA INSTITUCIÓN

El trabajo de campo que se realizó con los padres de familia sobre la delegación de funciones en esta institución, que debe ser uno de los principales principios de administración de la institución, entonces observando los resultados tenemos en un porcentaje menor indican que siempre y en un porcentaje mayor indican que casi siempre y los demás indican nunca y a veces, entonces podemos deducir que no mas falta de alguna manera la delegación de funciones en la institución.

La descripción que puede hacer de manera cuantitativa es: en un 21.4% indican que nunca que se delega funciones, el 28.6% menciona a veces, el 35.7% dice que casi siempre y el 14.3% respondieron siempre hay delegación de funciones en la Unidad Educativa.

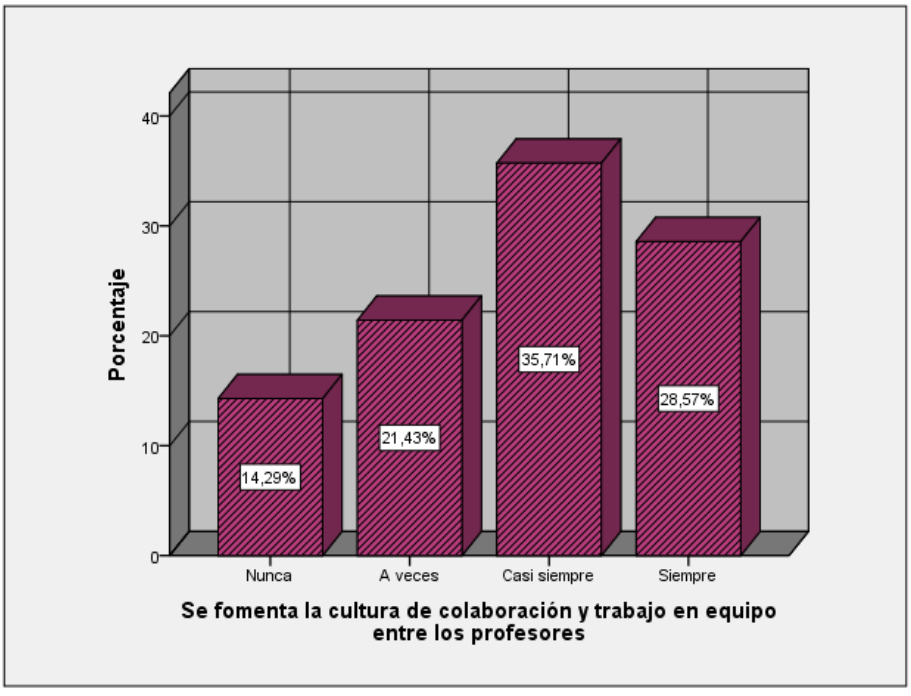
Tabla Nº 33: Se fomenta la cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores

Se fomenta la cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	14,3	14,3	14,3
	A veces	3	21,4	21,4	35,7
	Casi siempre	5	35,7	35,7	71,4
	Siempre	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 33: Se fomenta la cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 33

SE FOMENTA LA CULTURA DE COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO ENTRE LOS PROFESORES

Los resultados que se observa del trabajo de campo, de que si se fomenta la cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores, los padres de familia indican en un porcentaje menor dicen que nunca hubo trabajo en equipo; sin embargo el mayor porcentaje de los padres mencionan que si hay cultura de colaboración y trabajo en equipo, los otros porcentajes indican a veces y siempre.

Al interrogar de que si hay el fomento a la cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores en la Unidad Educativa el 14.3% de los padres de familia indican que si hay cultura de colaboración, el 21.4% responde a veces, el 35.7% dicen que casi siempre y el 28.6% mencionan siempre.

Tabla Nº 34: El manejo de conflictos es adecuado

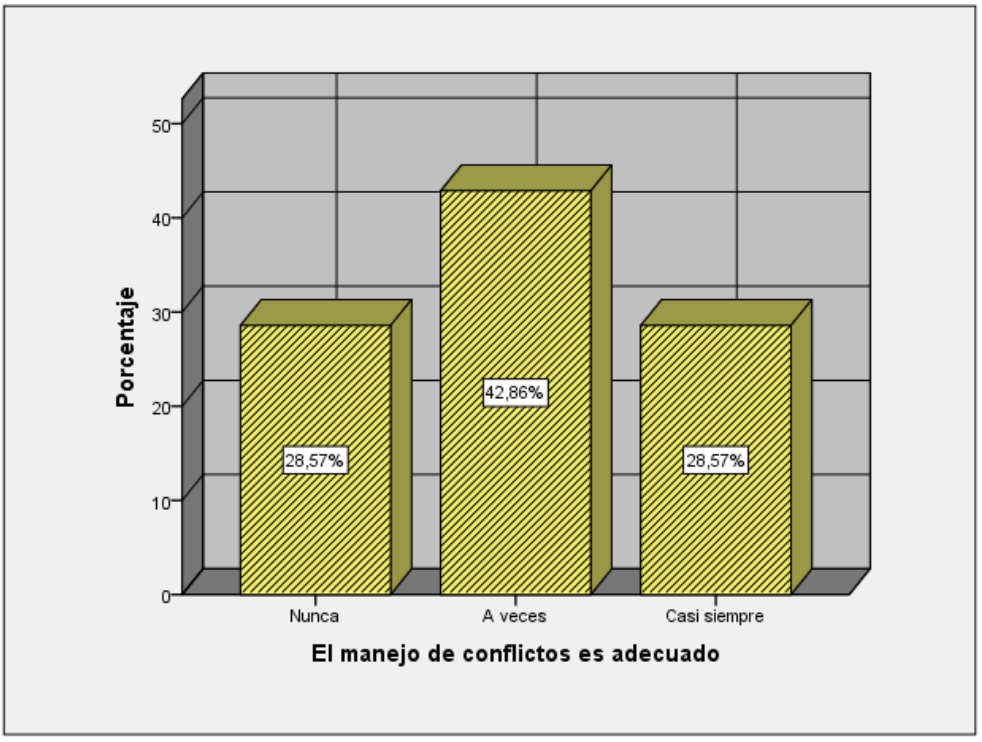
El manejo de conflictos es adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	28,6	28,6	28,6
	A veces	6	42,9	42,9	71,4
	Casi siempre	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

GRÁFICO N° 34

Gráfico Nº 34: El manejo de conflictos es adecuado



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 34

EL MANEJO DE CONFLICTOS ES ADECUADO

El manejo de conflicto de una institución debe ser una habilidad desde la administración, es así que el menor porcentaje de los encuestados que son los padres de familia indican que siempre hay un manejo adecuado de conflictos y otro porcentaje mayor indican que a veces hay un manejo adecuado de conflictos, todo esto nos muestra que de alguna manera que no hay un manejo adecuado de conflicto en la Unidad Educativa.

Cuando se pregunta que si hay un manejo adecuado de conflictos a los padres, respondieron de la siguiente manera en un 28.5% indica que nunca hay un manejo adecuado de conflictos, el 42.8% menciona que a veces manejan adecuadamente, el 25.5% respondieron que casi siempre y ninguno dijo que siempre.

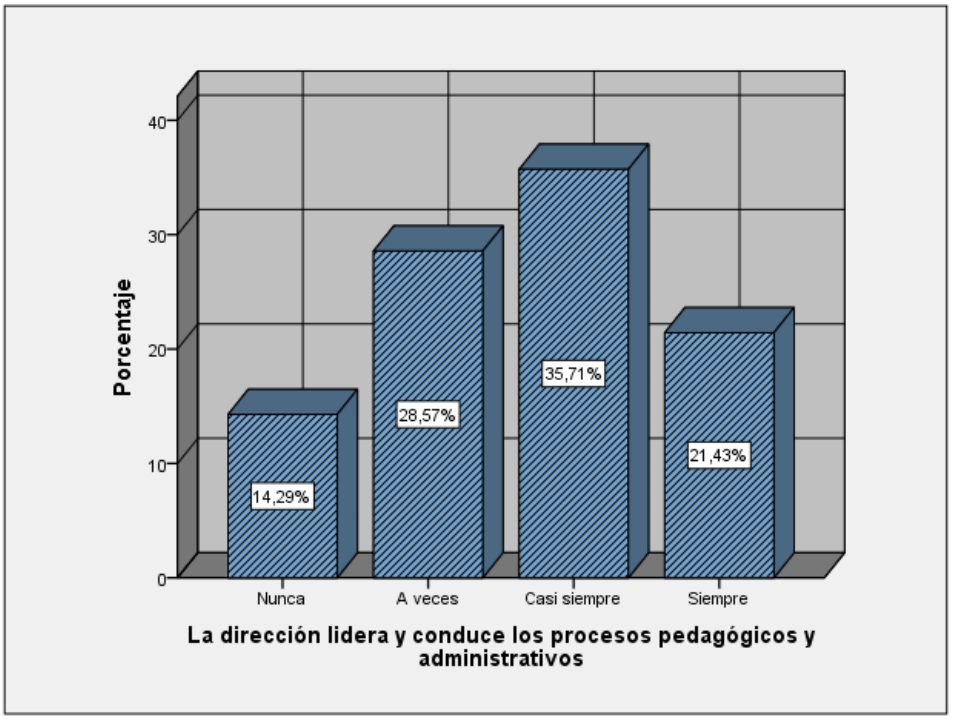
Tabla Nº 35: La dirección lidera y conduce los procesos pedagógicos y administrativos

La dirección lidera y conduce los procesos pedagógicos y administrativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	14,3	14,3	14,3
	A veces	4	28,6	28,6	42,9
	Casi siempre	5	35,7	35,7	78,6
	Siempre	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 35: La dirección lidera y conduce los procesos pedagógicos y administrativos



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 35

LA DIRECCIÓN LIDERA Y CONDUCE LOS PROCESOS PEDAGÓGICOS Y ADMINISTRATIVOS

El liderazgo es una de las cualidades que debe tener el director para organizar, dirigir, controlar y evaluar los procesos pedagógicos y administrativos, en este sentido los padres de familia respondieron en un porcentaje menor dicen que nunca hay liderazgo y conducción de los procesos pedagógicos y administrativos y el mayor porcentaje indica que casi siempre hay un liderazgo y conducción de procesos pedagógicos y administrativos en la Unidad Educativa, entonces se puede deducir que la dirección tiene un liderazgo adecuado en los procesos pedagógicos y administrativos.

Al interrogar de que si existe desde la dirección liderazgo y conducción adecuado de los procesos pedagógicos y administrativos los padres de familia respondieron de la siguiente manera: el 14.3% indican que nunca hubo el liderazgo desde la dirección, el 28.6% mencionan que a veces hay una buena conducción, el 35.7% que de los padres dicen que casi siempre hubo liderazgo y el 21.4% respondieron que siempre hubo buen liderazgo y conducción en los procesos pedagógicos y administrativos en la Unidad Educativa.

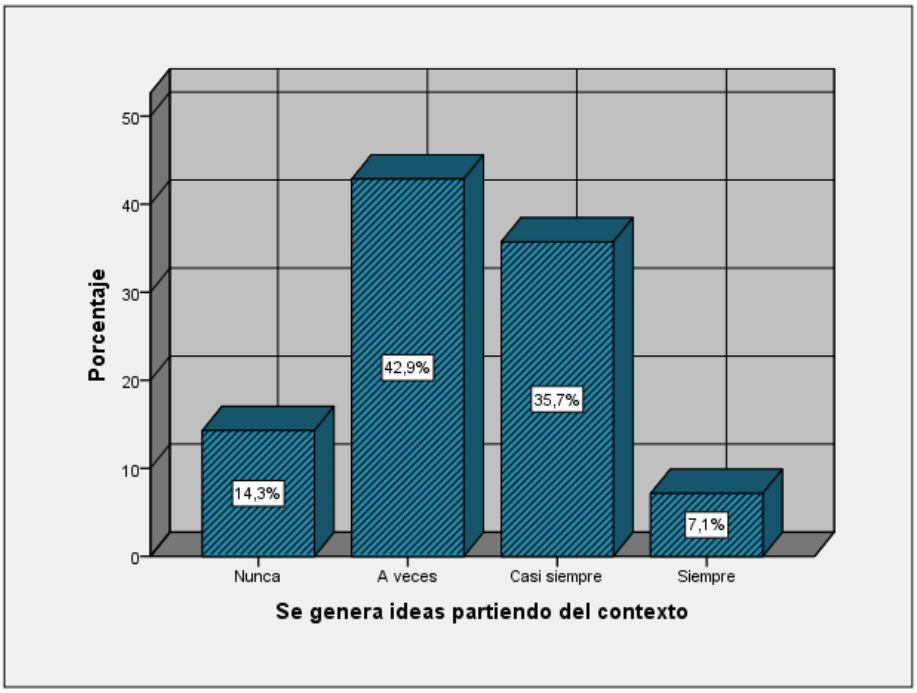
Tabla Nº 36: Se genera ideas partiendo del contexto

Se genera ideas partiendo del contexto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	14,3	14,3	14,3
	A veces	6	42,9	42,9	57,1
	Casi siempre	5	35,7	35,7	92,9
	Siempre	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 36: Se genera ideas partiendo del contexto



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 36

SE GENERA IDEAS PARTIENDO DEL CONTEXTO

El cuestionario aplicado a los padres de familia sobre si las ideas nacen partiendo del contexto, en donde el contexto es un indicador que nos muestra los problemas y necesidades que tiene la comunidad, ya que todos los proyectos que se realiza debe nacer del contexto y observando los resultados tenemos que la minoría de los padres indican que siempre se generó ideas partiendo del contexto y finalmente hay una mayoría de la padres mencionan que a veces los proyectos nacen del contexto, todo esto nos muestra que en la Unidad Educativa el generar ideas para hacer algo no siempre parte del contexto y esto es una de las señales de una administración deficiente.

Los padres de familia de la Unidad Educativa según los resultados cuantitativos manifiestan de la siguiente manera, 14.3% indica que nunca hubo generación de ideas desde el contexto, el 42.9% mencionan que a veces, el 35.7% indican que casi siempre y el 7.1% respondieron que siempre.

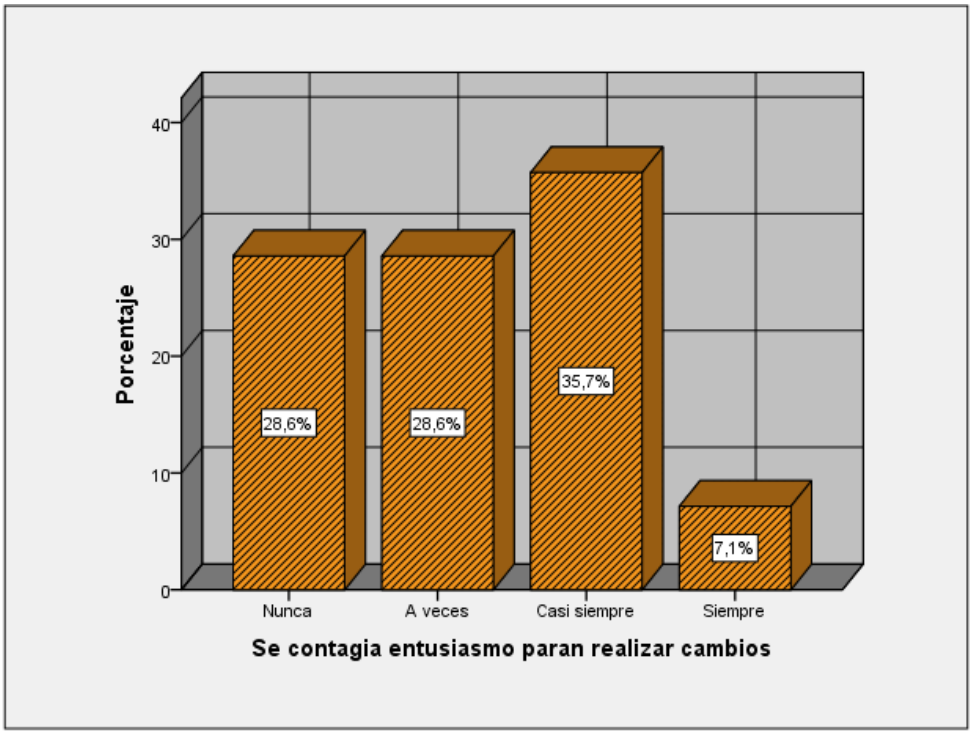
Tabla Nº 37: Se contagia entusiasmo paran realizar cambios

Se contagia entusiasmo paran realizar cambios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	28,6	28,6	28,6
	A veces	4	28,6	28,6	57,1
	Casi siempre	5	35,7	35,7	92,9
	Siempre	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 37: Se contagia entusiasmo para realizar cambios



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 37

SE CONTAGIA ENTUSIASMO PARA REALIZAR CAMBIOS

El trabajo de campo que se realizó con los padres de familia sobre el contagio de entusiasmo para realizar cambios en la comunidad educativa, entonces observando los resultados tenemos que un solo padre de familia dijo que siempre se contagia el entusiasmo y la mayoría de los padres indican que a veces y casi siempre, entonces se puede deducir que en la Unidad Educativa hay esa motivación de entusiasmo para realizar cambios.

La descripción que puede hacer de manera cuantitativa es: en un 28.6% indican que nunca se contagia entusiasmo para realizar cambios, el 28.6% mencionan que a veces, 35.7% indican que casi siempre y finalmente el 7.1% respondieron siempre.

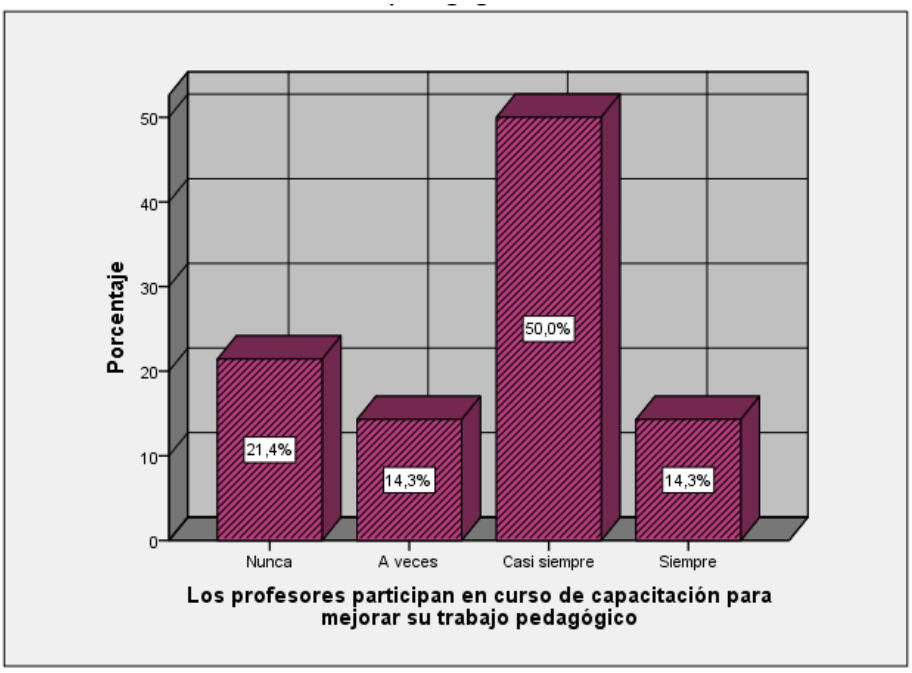
Tabla Nº 38: Los profesores participan en curso de capacitación para mejorar su trabajo pedagógico

Los profesores participan en curso de capacitación para mejorar su trabajo pedagógico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	21,4	21,4	21,4
	A veces	2	14,3	14,3	35,7
	Casi siempre	7	50,0	50,0	85,7
	Siempre	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 38: Los profesores participan en curso de capacitación para mejorar su trabajo pedagógico



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 38

LOS PROFESORES PARTICIPAN EN CURSO DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR SU TRABAJO PEDAGÓGICO

Los resultados que se observa del trabajo de campo, en un porcentaje menor de los padres de familia indica que a veces y siempre participan en cursos de capacitación para mejorar su trabajo pedagógico y el mayor porcentaje de los padres indican que casi siempre se participa; haciendo un análisis se puede deducir que si hay participación de los profesores en cursos de capacitación para mejorar su trabajo pedagógico.

Al interrogar si los padres de familia participan en cursos de capacitación para mejorar su trabajo pedagógico la información cuantitativa nos muestra que: el 21.4% indican que nunca, el 14.3% a veces, el 50% mencionan que casi siempre y el 14.3% respondieron que siempre se participa en cursos de capacitación.

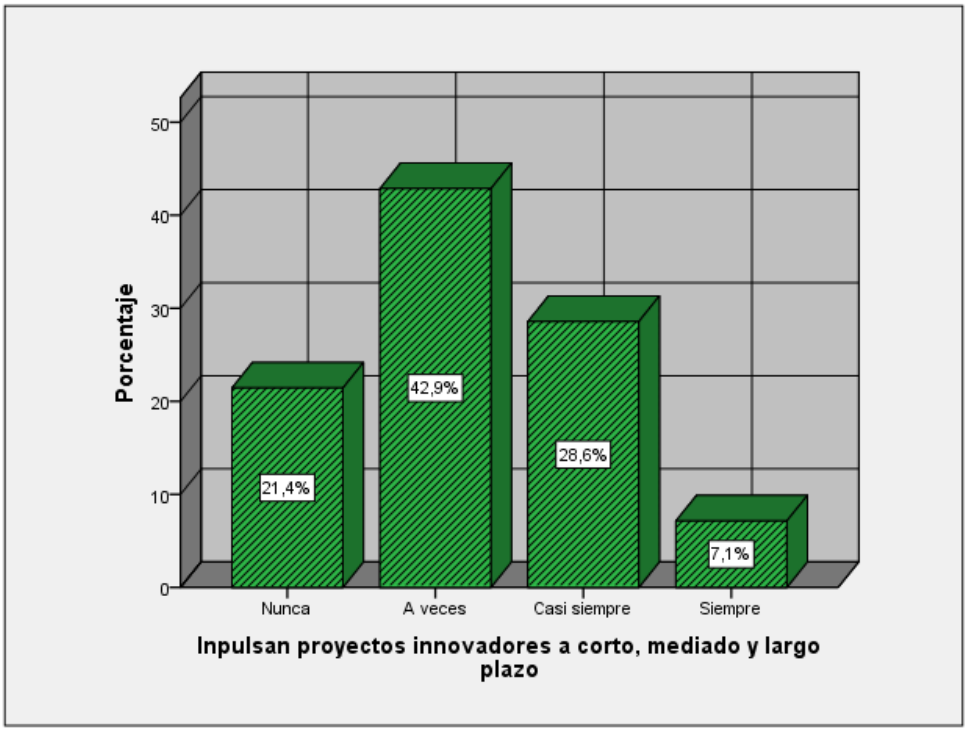
Tabla Nº 39: Impulsan proyectos innovadores a corto, mediano y largo plazo

Impulsan proyectos innovadores a corto, mediano y largo plazo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	21,4	21,4	21,4
	A veces	6	42,9	42,9	64,3
	Casi siempre	4	28,6	28,6	92,9
	Siempre	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 39: Se impulsan proyectos innovadores a corto, mediano y largo plazo



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 39

SE IMPULSAN PROYECTOS INNOVADORES A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO

El cuestionario aplicado a los padres de familia sobre si hay proyectos innovativos a corto, mediano y largo plazo, las respuestas de la mayoría de ellos indican que a veces se elabora proyectos donde puedan fortalecer a la comunidad educativa; sin embargo, hay otro porcentaje menor que mencionan que siempre se hacen proyectos innovativos; y por tanto se puede deducir que de alguna manera en esta Unidad Educativa no se impulsan proyectos innovativos.

Los padres de familia de la Unidad Educativa según los resultados cuantitativos manifiestan de la siguiente manera, 21.4% indica que nunca hubo iniciativa de elaborar proyectos innovativos, el 42.9% menciona que a veces, el 28.6% responde casi siempre y el 7.1% indica siempre; entonces se puede deducir que la Unidad Educativa hay necesidad de elaborar proyectos innovativos que beneficien a los estudiantes.

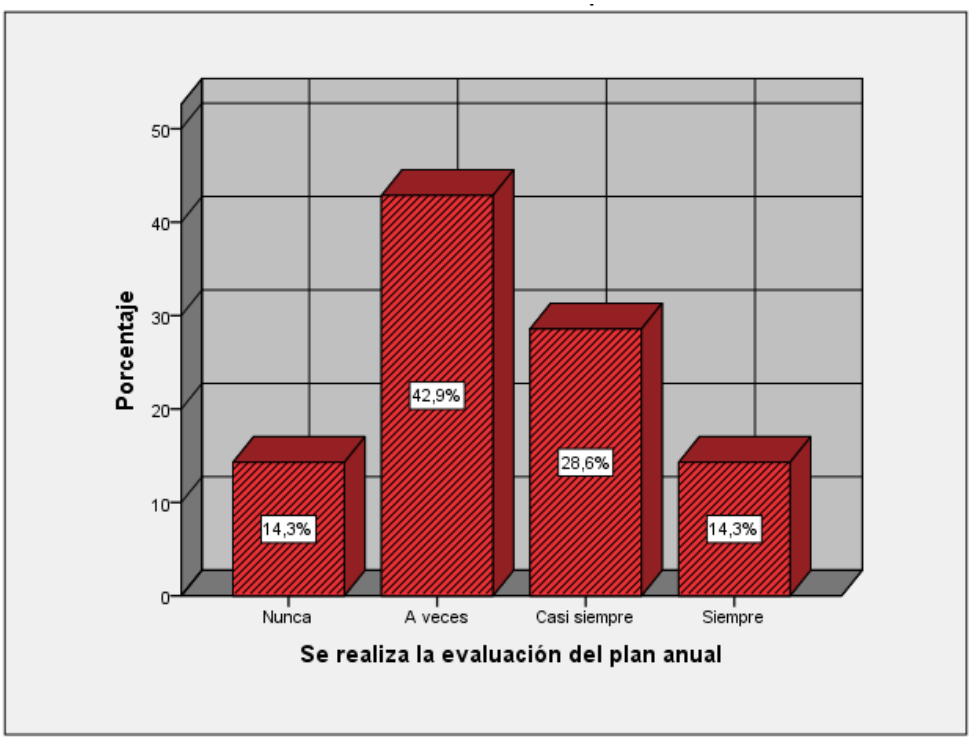
Tabla Nº 40: Se realiza la evaluación del plan anual

Se realiza la evaluación del plan anual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	14,3	14,3	14,3
	A veces	6	42,9	42,9	57,1
	Casi siempre	4	28,6	28,6	85,7
	Siempre	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 40: Se realiza la evaluación del plan anual



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 40

SE REALIZA LA EVALUACIÓN DEL PLAN ANUAL

El cuestionamiento aplicado a los padres de familia sobre si se realiza la evaluación del plan anual el mayor porcentaje indica que a veces se hace la evaluación del plan anual y algunos de los padres también indican que nunca hay evaluación del plan anual.

La descripción que se puede hacer de manera cuantitativa es: en un 14.3% reflejan que nunca se realiza una evaluación del plan anual, el 42.9% indica que a veces, el 28.6% responde que casi siempre y el 14.3% que indican siempre se hace una evaluación.

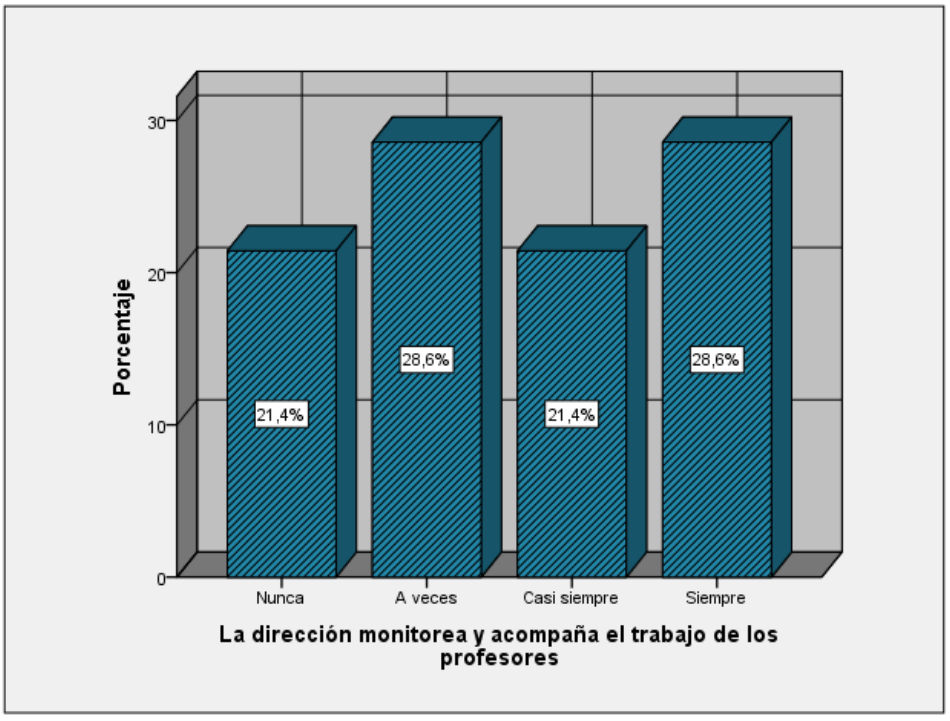
Tabla Nº 41: La dirección monitorea y acompaña el trabajo de los profesores

La dirección monitorea y acompaña el trabajo de los profesores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	21,4	21,4	21,4
	A veces	4	28,6	28,6	50,0
	Casi siempre	3	21,4	21,4	71,4
	Siempre	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 41: La dirección monitorea y acompaña el trabajo de los profesores



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 41

LA DIRECCIÓN MONITOREA Y ACOMPAÑA EL TRABAJO DE LOS PROFESORES

Las respuestas de los padres de familia sobre si la dirección monitorea y acompaña el trabajo de los profesores, se observa que en un porcentaje mayor indica que a veces y siempre se monitores y se acompaña, en un porcentaje menor responden nunca y casi siempre la dirección hace ese trabajo, entonces se puede deducir según la percepción de los padres de familia que de alguna manera si se hace el monitoreo y el acompañamiento al trabajo de los profesores.

Los padres de familia indican si la dirección monitorea y acompaña el trabajo de los profesores de manera cuantitativa tenemos: en un 21.4% mencionan nunca, el 28.6% indica que a veces, el 21.4% nos muestra que casi siempre y el 28.6% respondieron siempre; según los resultados podemos decir que hay un monitoreo y acompañamiento.

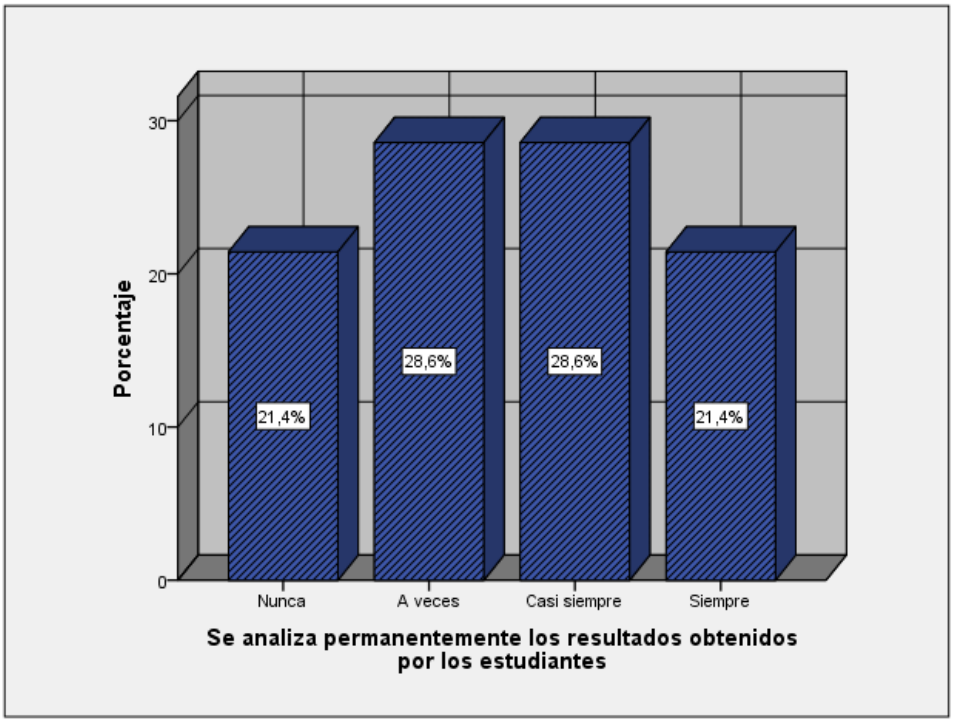
Tabla Nº 42: Se analiza permanentemente los resultados obtenidos por los estudiantes

Se analiza permanentemente los resultados obtenidos por los estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	21,4	21,4	21,4
	A veces	4	28,6	28,6	50,0
	Casi siempre	4	28,6	28,6	78,6
	Siempre	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 42: Se analiza permanentemente los resultados obtenidos por los estudiantes



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 42

SE ANALIZA PERMANENTEMENTE LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR LOS ESTUDIANTES

Las respuestas de los padres de familia sobre si se analiza permanentemente los resultados obtenidos por los estudiantes, se observa que en un porcentaje mayor indica que a veces y casi siempre hay un análisis de los resultados, en un porcentaje menor responden nunca y siempre, entonces se puede deducir según la percepción de los padres que de alguna manera hay un análisis permanente de los resultados obtenidos por los estudiantes.

Los padres de familia indican sobre si se analiza permanentemente los resultados obtenidos por los estudiantes de manera cuantitativa tenemos: en un 21.4% mencionan nunca, el 28.6% indica que a veces, el 28.6% nos muestra que casi siempre y el 21.4% respondieron siempre; según los resultados podemos decir que hay de alguna manera un análisis de los resultados de los estudiantes.

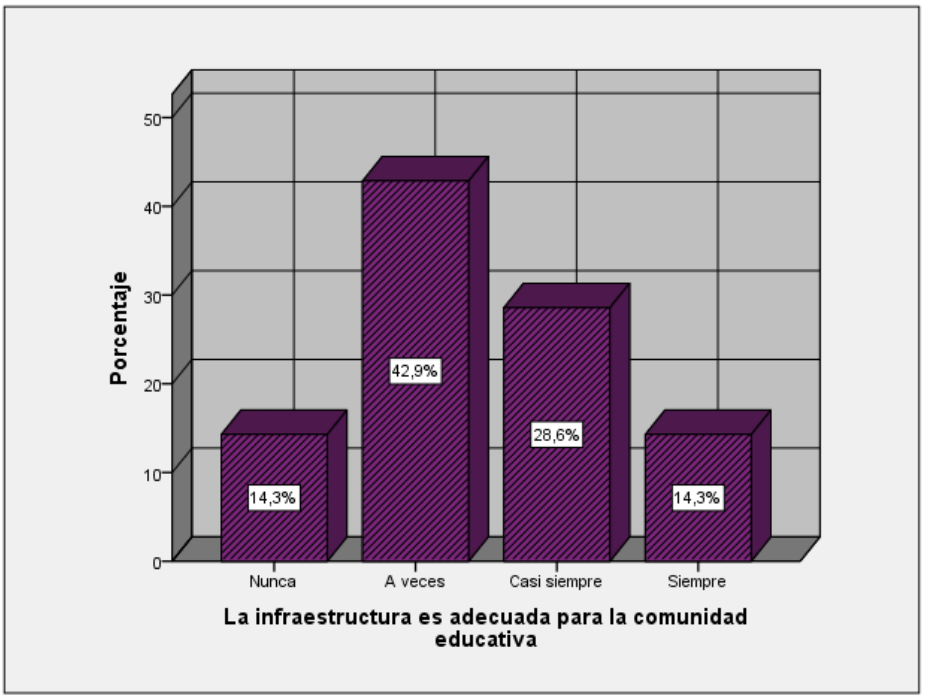
Tabla Nº 43: La infraestructura es adecuada para la comunidad educativa

La infraestructura es adecuada para la comunidad educativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	14,3	14,3	14,3
	A veces	6	42,9	42,9	57,1
	Casi siempre	4	28,6	28,6	85,7
	Siempre	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 43: Infraestructura adecuada para la comunidad educativa



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 43

INFRAESTRUCTURA ADECUADA PARA LA COMUNIDAD EDUCATIVA

Cuando hablamos de infraestructura, hace referencia a todos recursos materiales físicos de la Unidad Educativa, en este sentido cuando se pregunta si la infraestructura es adecuada para la comunidad educativa, en el cuestionario aplicado a los padres de familia en un mayor porcentaje manifiestan que a veces, en un porcentaje menor indican que nunca y siempre, otro porcentaje menciona casi siempre; esto nos muestra que hay una infraestructura medianamente adecuado en la Unidad Educativa, que se puede instar que siga mejorando cumpliendo todas las necesidades en cuanto a la infraestructura.

Del total de los padres de familia el 14.3% señalaron que nunca que no es adecuado la infraestructura para la comunidad educativa, el 42.9% indican que a veces, el 28.6% menciona que casi siempre y el 14.3% dice siempre.

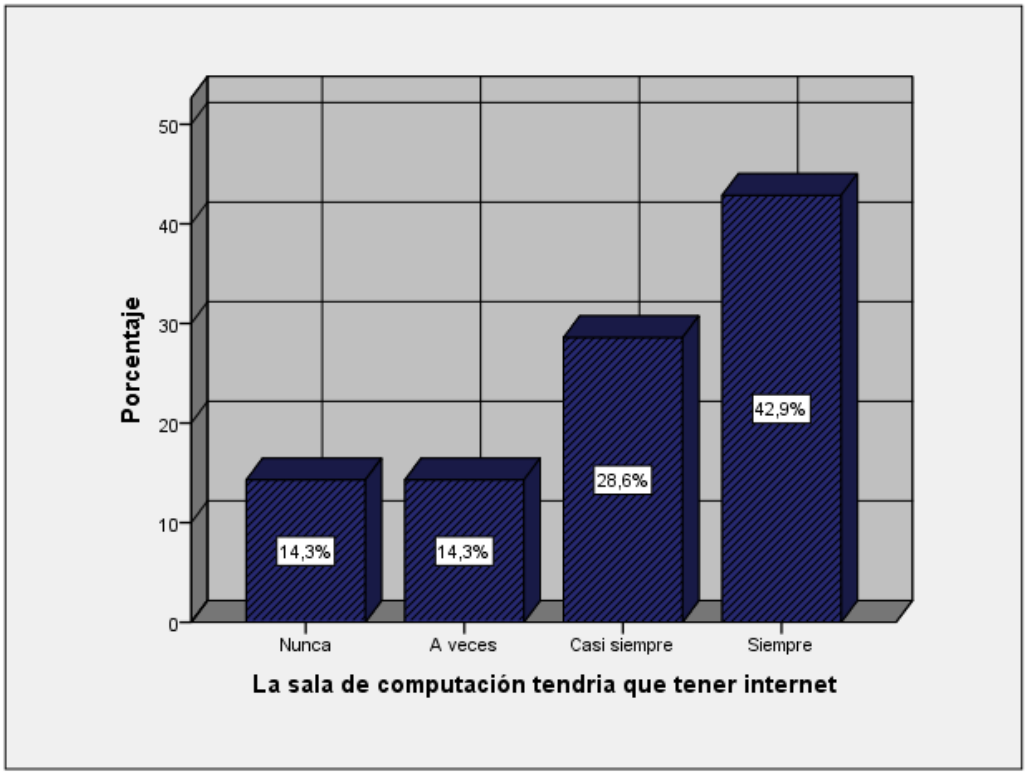
Tabla Nº 44: La sala de computación tendría que tener internet

La sala de computación tendría que tener internet

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	14,3	14,3	14,3
	A veces	2	14,3	14,3	28,6
	Casi siempre	4	28,6	28,6	57,1
	Siempre	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 44: Sala de computación con internet



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 44

SALA DE COMPUTACIÓN CON INTERNET

La internet es uno de los medios de comunicación e información a nivel mundial con sus ventajas y desventajas en el manejo de la información, y como no tenerlo en una Unidad Educativa que está en proceso de formación de las futuras generaciones, en el cuestionario aplicado a los padres de familia en un mayor porcentaje manifiestan que siempre se debería tener internet las salas de computación, para así mejorar y actualizar el proceso de enseñanza y aprendizaje, en un porcentaje menor indican que casi siempre, otros indican que nunca y a veces, que tendrán sus razones; estos nos muestra que hay una necesidad del uso de la internet, sola el manejo de la información tiene que ser con mucho cuidado, además las redes sociales, que en la actualidad que está utilizando para delinquir.

Los padres de familia describen cuantitativamente sobre si es adecuado el uso de internet en las salas de computación los resultados son: en un 42.9% indican que siempre, el 28.6% menciona casi siempre, el 14.3% responden a veces y el 14.3% afirma nunca.

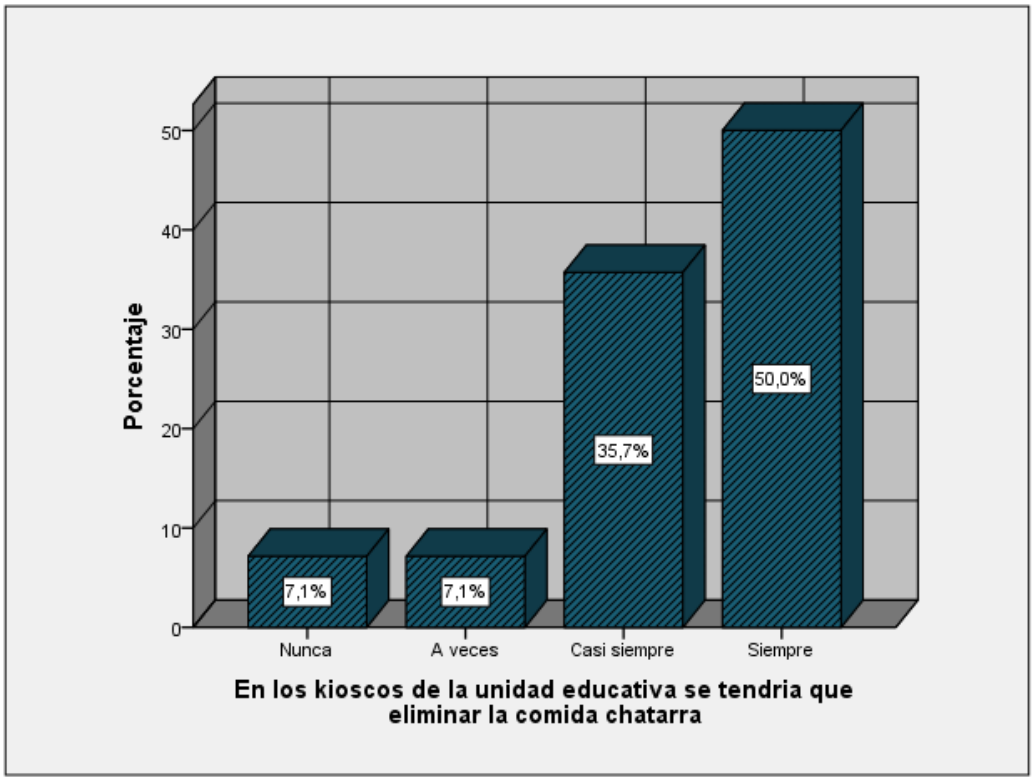
Tabla Nº 45: En los kioscos de la unidad educativa se tendría que eliminar la comida chatarra

En los kioscos de la unidad educativa se tendría que eliminar la comida chatarra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	7,1	7,1	7,1
	A veces	1	7,1	7,1	14,3
	Casi siempre	5	35,7	35,7	50,0
	Siempre	7	50,0	50,0	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 45: Eliminar comida chatarra en los kioscos de la unidad educativa



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 45

ELIMINAR COMIDA CHATARRA EN LOS KIOSCOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA

Las respuestas de los padres de familia sobre la eliminación de la comida chatarra en la unidad educativa, se observa que en un porcentaje mayor indica que siempre debería eliminarse la comida chatarra, en un porcentaje menor responden casi siempre y otro porcentaje menor indica a veces y nunca, esto nos muestra el conocimiento de que la comida chatarra no es bueno para la salud y el bienestar de los niños, adolescentes, jóvenes y para todas las personas.

Los padres de familia indican que están de acuerdo para eliminar la comida chatarra de los kiosco o puestos de la unidad educativa: en un 50% mencionan siempre, el 35.7% indica que casi siempre, el 7.1% nos muestra que a veces y el 7.1% respondieron nunca; según los resultados podemos decir que hay una conciencia de no consumir la comida chatarra.

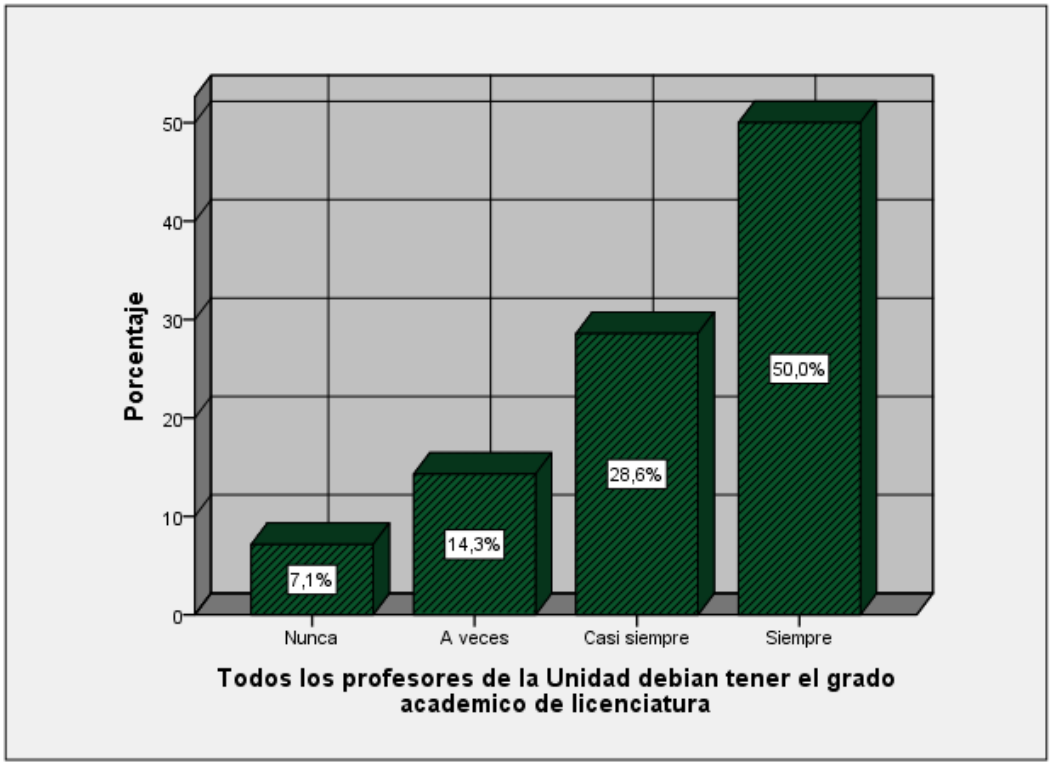
Tabla Nº 46: Todos los profesores de la Unidad debían tener el grado académico de licenciatura

Todos los profesores de la Unidad debían tener el grado académico de licenciatura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	7,1	7,1	7,1
	A veces	2	14,3	14,3	21,4
	Casi siempre	4	28,6	28,6	50,0
	Siempre	7	50,0	50,0	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 46: Los profesores con Grado Académico de licenciatura



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 46

LOS PROFESORES CON GRADO ACADÉMICO DE LICENCIATURA

El cuestionamiento aplicado a los padres de familia sobre si todos deberían tener el grado de licenciatura, para así tener la calidad educativa, una formación adecuada y actualizada, formar las futuras generaciones competitivos y que no tengan dificultades en el ingreso a las instituciones superiores el cincuenta por ciento indica que siempre debían tener el grado de licenciatura, otro porcentaje menor indica casi siempre y algunos de los padres de familia también indican que a veces, y solo uno dijo que nunca que tendrá sus razones.

La descripción que se puede hacer de manera cuantitativa es: en un 50% reflejan que siempre los profesores deben tener el grado académico de licenciatura, el 28.6% indica que casi siempre, el 14.3% responde que a veces y el 7.1% que indican que nunca.

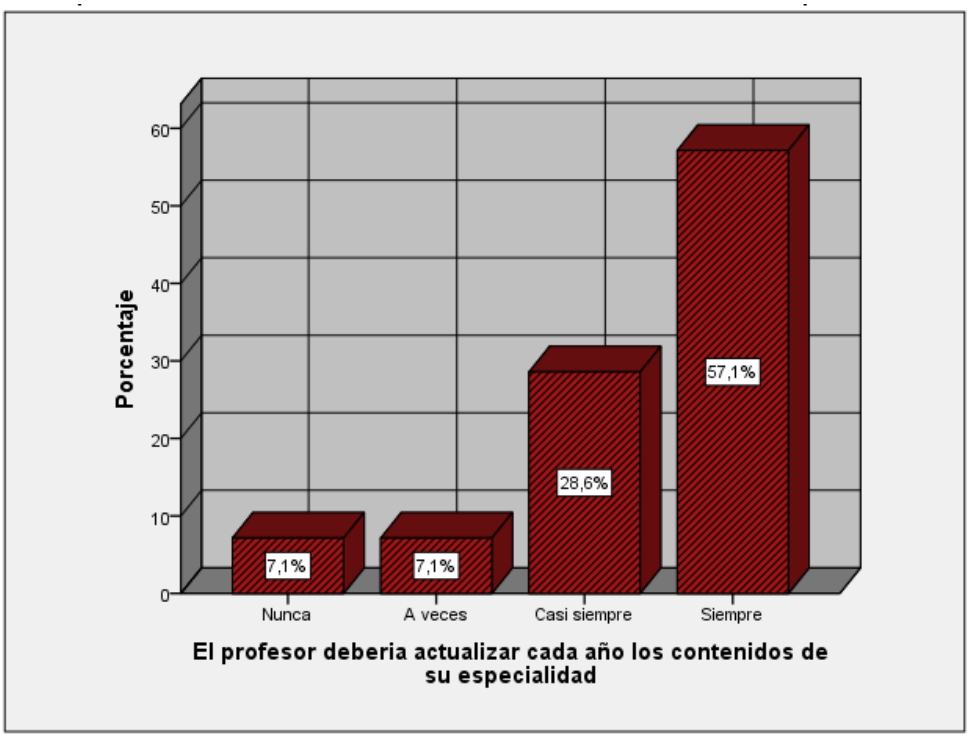
Tabla Nº 47: El profesor debería actualizar cada año los contenidos de su especialidad

El profesor debería actualizar cada año los contenidos de su especialidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	7,1	7,1	7,1
	A veces	1	7,1	7,1	14,3
	Casi siempre	4	28,6	28,6	42,9
	Siempre	8	57,1	57,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 47: Actualización de contenidos de la especialidad de los profesores



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 47

ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS DE LA ESPECIALIDAD DE LOS PROFESORES

El cuestionario aplicado a los padres de familia sobre la actualización de los contenidos de sus especialidad los mismos respondieron los siguiente: la mayoría de ellos indican que siempre y casi siempre se debería actualizar los contenidos que se imparte a los estudiantes; sin embargo hay otro porcentaje menor que mencionan que a veces se debería actualizar; y por tanto se puede deducir que de alguna manera en esta Unidad Educativa los padres de familia están conscientes de la actualización de los contenidos que enseñan los profesores.

Los padres de familia de la Unidad Educativa según los resultados cuantitativos manifiestan de la siguiente manera, el 7.1% menciona que nunca, el 7.1% responde a veces, 28.6% indica casi siempre y el 57.1% indica siempre; entonces se puede deducir que la Unidad Educativa hay una consciencia en la actualización de la información de cada especialidad.

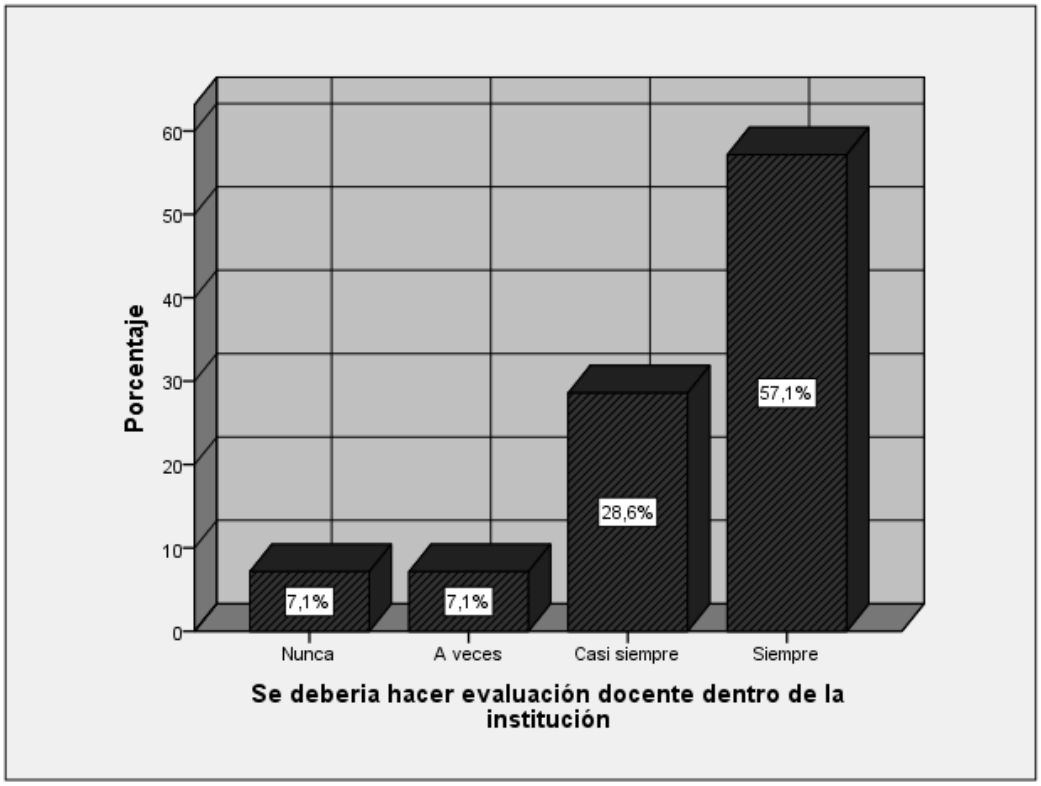
Tabla Nº 48: Se debería hacer evaluación docente dentro de la institución

Se debería hacer evaluación docente dentro de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	7,1	7,1	7,1
	A veces	1	7,1	7,1	14,3
	Casi siempre	4	28,6	28,6	42,9
	Siempre	8	57,1	57,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 48: Evaluación docente dentro de la institución



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 48

EVALUACIÓN DOCENTE DENTRO DE LA INSTITUCIÓN

Los resultados que se observa del trabajo de campo, en un porcentaje menor indica que nunca y a veces los profesores deberían ser evaluados dentro de la institución, que sería importante para la competitividad en la institución, el mayor porcentaje de los padres de familia indican que casi siempre y siempre se debería evaluar; haciendo un análisis se puede deducir que si hay una aceptación en que los profesores debería ser evaluados en la Unidad Educativa.

Al interrogar a los padres de familia si debería ser evaluados los profesores en la Unidad Educativa la información cuantitativa nos muestra que: el 7.1% indican que nunca, el 7.1% a veces, el 28.6% mencionan que casi siempre y el 57.1% respondieron que siempre se debería evaluar.

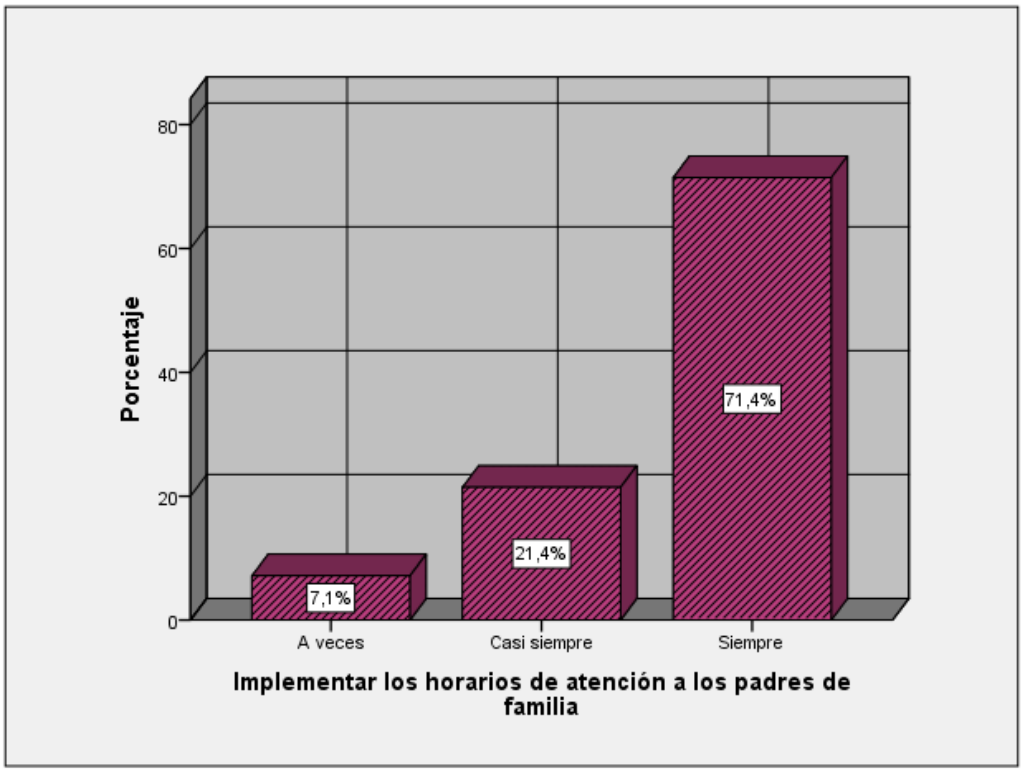
Tabla Nº 49: Implementar los horarios de atención a los padres de familia

Implementar los horarios de atención a los padres de familia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	7,1	7,1	7,1
	Casi siempre	3	21,4	21,4	28,6
	Siempre	10	71,4	71,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 49: Implementar horarios de atención a los padres de familia



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 49

IMPLEMENTAR HORARIOS DE ATENCIÓN A LOS PADRES DE FAMILIA

Los resultados que se observa del trabajo de campo, en un porcentaje menor indica que a veces debería implementar los horarios de atención a los padres de familia y el mayor porcentaje de los padres de familia indican que casi siempre y siempre se debería tener la atención a los padres de familia; haciendo un análisis se puede deducir que si hay acuerdo en que haya un horario de atención a los padres y madres en la Unidad Educativa.

Al interrogar si se puede tener horarios específicos de atención a los padres de familia la información cuantitativa nos muestra que: el 7.1% a veces, el 21.4% mencionan que casi siempre y el 71.4% respondieron que siempre.

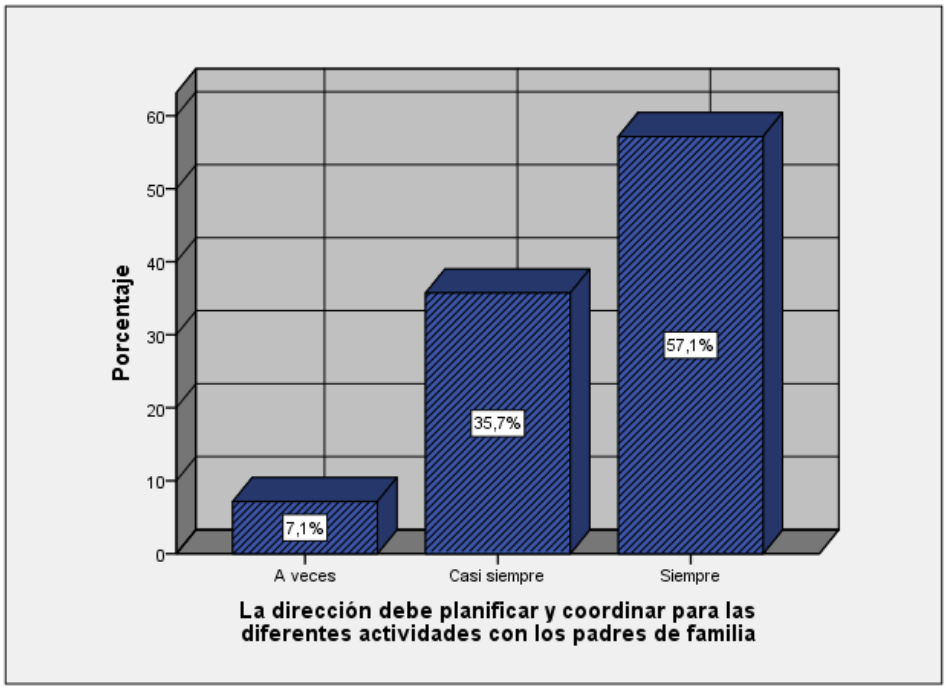
Tabla Nº 50: La dirección debe planificar y coordinar para las diferentes actividades con los padres de familia

La dirección debe planificar y coordinar para las diferentes actividades con los padres de familia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	7,1	7,1	7,1
	Casi siempre	5	35,7	35,7	42,9
	Siempre	8	57,1	57,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 50: Planificación y coordinación con los padres de familia para las diferentes actividades



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 50

PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN CON LOS PADRES DE FAMILIA PARA LAS DIFERENTES ACTIVIDADES

El cuestionario aplicado a los padres de familia sobre planificación y coordinación con los padres de familia para las diferentes actividades, observando los resultados tenemos que la minoría de los padres de familia indican que a veces deben participar y finalmente hay una mayoría de la padres mencionan que casi siempre y siempre, todo esto nos muestra que en la Unidad Educativa hay una aceptación en que los padres de familia pueden participar en la planificación de las diferentes actividades que tiene la Unidad Educativa.

Los profesores de la Unidad Educativa según los resultados cuantitativos manifiestan de la siguiente manera: el 7.1% indica que a veces deben participar, el 35.7% indican que casi siempre y el 57.1% respondieron que siempre.

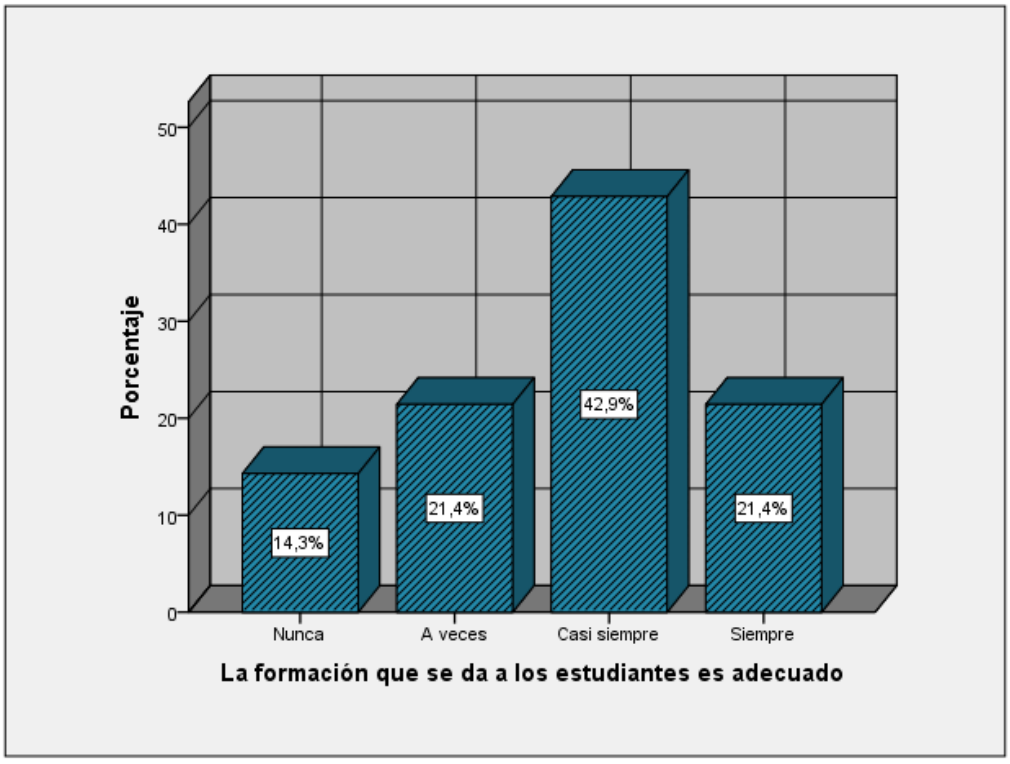
Tabla Nº 51: La formación que se da a los estudiantes es adecuado

La formación que se da a los estudiantes es adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	14,3	14,3	14,3
	A veces	3	21,4	21,4	35,7
	Casi siempre	6	42,9	42,9	78,6
	Siempre	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 51: Adecuada formación de los estudiantes



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 51

ADECUADA FORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES

La formación actualizada a los estudiantes es una de las cualidades que se debe fomentar en las unidades educativas, no entrar en el conformismo y en la repitencia de los contenidos en ese sentido el menor porcentaje de los encuestados indican que a veces es adecuado la formación y el mayor porcentaje indican que casi siempre y siempre hay una adecuada formación a los estudiantes de la unidad educativa, todo esto nos muestra que de alguna manera si hay una adecuada formación a los estudiantes según los padres de familia.

Cuando se pregunta sobre si esta adecuado la formación a los estudiantes, los resultados nos indican que nunca hay una adecuada formación que son el 14.3%, el 21.4% indica que a veces, el 42.9% mencionan que casi siempre se hace y el 21.4% indican que siempre hubo una adecuada formación.

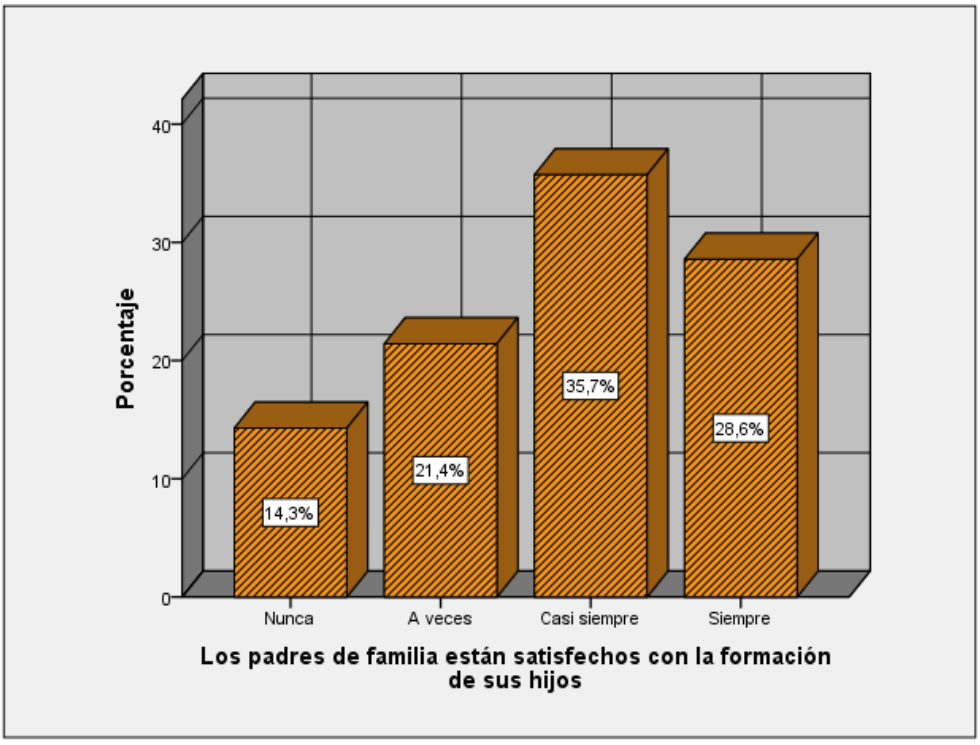
Tabla Nº 52: Los padres de familia están satisfechos con la formación de sus hijos

Los padres de familia están satisfechos con la formación de sus hijos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	14,3	14,3	14,3
	A veces	3	21,4	21,4	35,7
	Casi siempre	5	35,7	35,7	71,4
	Siempre	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 52: Padres de familia satisfechos con la formación de sus hijos



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 52

PADRES DE FAMILIA SATISFECHOS CON LA FORMACIÓN DE SUS HIJOS

Los padres de familia estarán satisfechos con la formación de sus hijos de la Unidad Educativa, que es uno de las preocupaciones en cada institución educativa que forma seres humanos para el futuro: sin embargo, se observa que en un porcentaje menor indican que nunca están satisfechos con la formación de sus hijos, que tendrá sus razones y en un porcentaje mayor indica que si están satisfechos con la formación de sus hijos, esto no indica que hay una formación adecuada en los estudiantes.

Los padres de familia describen cuantitativamente sobre si los padres de familia están satisfechos con la formación de sus hijos los resultados son: solo dos dijo nunca está satisfecho, el 21.4% mencionan que a veces, el 35.7% indican que casi siempre y el 28.6% reflejan que siempre están satisfechos con la formación de sus hijos.

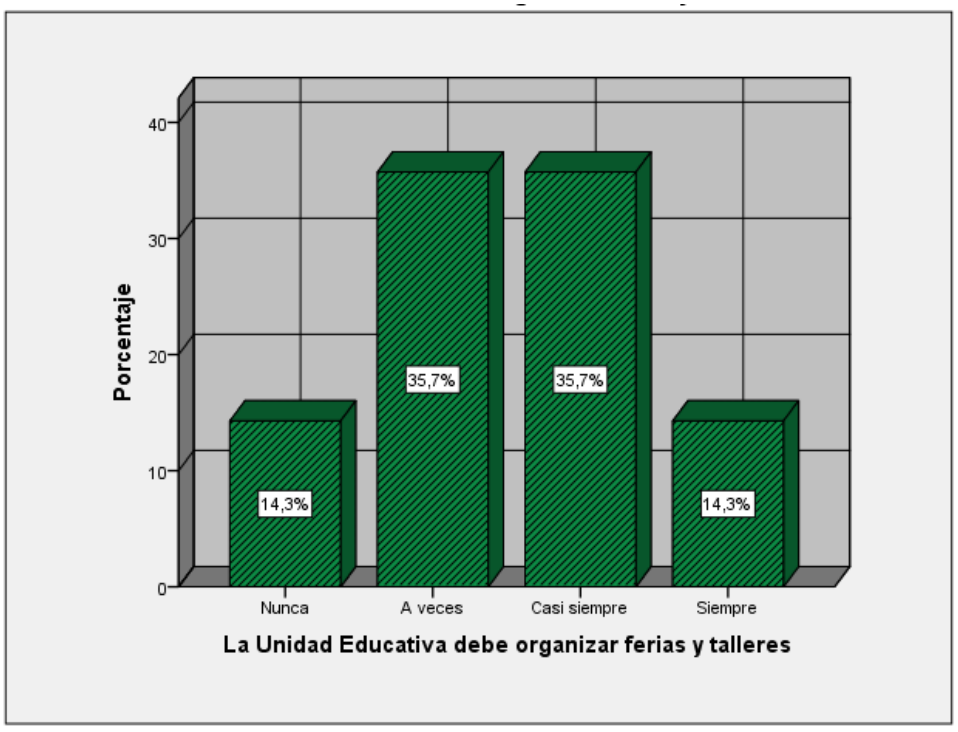
Tabla Nº 53: La Unidad Educativa debe organizar ferias y talleres

La Unidad Educativa debe organizar ferias y talleres

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	14,3	14,3	14,3
	A veces	5	35,7	35,7	50,0
	Casi siempre	5	35,7	35,7	85,7
	Siempre	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

Gráfico Nº 53: Organización de ferias y talleres en la unidad educativa



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a padres de familia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN No. 53

ORGANIZACIÓN DE FERIAS Y TALLERES EN LA UNIDAD EDUCATIVA

Las respuestas sobre la organización de ferias y talleres en la unidad educativa, se observa que en un porcentaje menor indican que no se organice ferias y talleres en la unidad, y en un porcentaje mayor indican que si se organice las ferias y talleres en donde los estudiantes puedan manifestar sus aprendizajes y tener la habilidad de hablar en público.

Los padres de familia señalan sobre la organización de ferias y talleres en la unidad educativa es: en un 14.3% indican que nunca, el 35.7% mencionan que a veces que haya, 35.7% dicen que casi siempre haya ferias y talleres y el 14.3% indican que siempre se organice las ferias y talleres.

4.3 Resumen según dimensiones de análisis

Se presenta en el siguiente cuadro el resumen comparativo de los dos segmentos encuestados: profesores y padres de familia, y las dimensiones correspondientes.

Cuadro Nº 2: Resumen según dimensiones de análisis

Nº	Dimensión	Segmento	Opinión por segmento					Resumen		Estado
			Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total	Nunca - a veces	Casi siempre / Siempre	
I	**ORGANIZACIÓN**									
1	Conoce el proyecto educativo de la UE	Profesores	2	0	5	11	18			Positivo
			11%	0%	28%	61%	100%	11%	89%	
	Los estudiantes son informados sobre los resultados de su proceso	Padres	2	6	4	2	14			Negativo
			14%	43%	29%	14%	100%	57%	43%	
2	La Dirección organiza las actividades anuales con un plan de trabajo	Profesores	0	4	8	6	18			Positivo
			0%	22%	44%	33%	100%	22%	78%	
		Padres	1	3	9	1	14			
			7%	21%	64%	7%	100%	29%	71%	

Nº	Dimensión	Segmento	Opinión por segmento					Resumen		Estado
			Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total	Nunca - a veces	Casi siempre / Siempre	
3	Existen espacios de participación de profesores, estudiantes y padres de familia	Profesores	2	5	6	5	18			Negativo
			11%	28%	33%	28%	100%	39%	61%	
		Padres	4	7	2	1	14			
			29%	50%	14%	7%	100%	79%	21%	
4	La Dirección genera clima de trabajo para aprendizaje de estudiantes	Profesores	0	5	9	4	18			Positivo
			0%	28%	50%	22%	100%	28%	72%	
	Los trámites que se hacen en el colegio son rápidos	Padres	2	7	4	1	14			Negativo
			14%	50%	29%	7%	100%	64%	36%	
II	**LIDERAZGO**									
5	Se delega las funciones en esta institución	Profesores	2	5	5	6	18			Regular
			11%	28%	28%	33%	100%	39%	61%	
		Padres	3	4	5	2	14			
			21%	29%	36%	14%	100%	50%	50%	
6	Se fomenta la cultura de colaboración y trabajo en equipos entre los profesores	Profesores	1	5	7	5	18			Positivo
			6%	28%	39%	28%	100%	33%	67%	
		Padres	2	3	5	4	14			
			14%	21%	36%	29%	100%	36%	64%	
7	El manejo de conflictos es adecuado	Profesores	2	5	9	2	18			Positivo
			11%	28%	50%	11%	100%	39%	61%	
		Padres	4	6	4	0	14			Negativo
			29%	43%	29%	0%	100%	71%	29%	
8	la Dirección lidera y conduce los procesos pedagógicos y administrativos	Profesores	1	3	9	5	18			Positivo
			6%	17%	50%	28%	100%	22%	78%	
		Padres	2	4	5	3	14			
			14%	29%	36%	21%	100%	43%	57%	
III	**INNOVACIÓN**									
9	Se genera ideas partiendo del contexto	Profesores	2	2	11	3	18			Negativo
			11%	11%	61%	17%	100%	22%	78%	
		Padres	2	6	5	1	14			
			14%	43%	36%	7%	100%	57%	43%	
10	Se contagia entusiasmo para realizar cambios	Profesores	1	9	5	3	18			Negativo
			6%	50%	28%	17%	100%	56%	44%	
		Padres	4	4	5	1	14			
			29%	29%	36%	7%	100%	57%	43%	
11	Los profesores participan en capacitación para mejorar su trabajo pedagógico	Profesores	3	2	7	6	18			Positivo
			17%	11%	39%	33%	100%	28%	72%	
		Padres	3	2	7	2	14			
			21%	14%	50%	14%	100%	36%	64%	
12	Se impulsan proyectos innovadores a corto, mediano y largo plazo	Profesores	2	6	8	2	18			Negativo
			11%	33%	44%	11%	100%	44%	56%	
		Padres	3	6	4	1	14			
			21%	43%	29%	7%	100%	64%	36%	
IV	**EVALUACIÒN**									
13	Se realiza la evaluación del plan anual	Profesores	2	2	7	7	18			Negativo
			11%	11%	39%	39%	100%	22%	78%	
		Padres	2	6	4	2	14			

Nº	Dimensión	Segmento	Opinión por segmento					Resumen		Estado
			Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total	Nunca - a veces	Casi siempre / Siempre	
			14%	43%	29%	14%	100%	57%	43%	
14	Se analiza los resultados obtenidos para los estudiantes	Profesores	2	1	13	2	18			Negativo
			11%	6%	72%	11%	100%	17%	83%	
		Padres	3	4	4	3	14			
			21%	29%	29%	21%	100%	50%	50%	
15	Se mide la satisfacción de estudiantes y padres de familia sobre el aprendizaje	Profesores	1	4	11	2	18			Regular
			6%	22%	61%	11%	100%	28%	72%	
	La Dirección monitorea y acompaña el trabajo de los profesores	Padres	3	4	3	4	14			
			21%	29%	21%	29%	100%	50%	50%	
16	Se apoya al profesor si tiene dificultades en el proceso pedagógico	Profesores	2	9	5	2	18			Negativo
			11%	50%	28%	11%	100%	61%	39%	
		Padres								
								0%	0%	
V	**INFRAESTRUCTURA**									
17	La infraestructura es adecuada para la comunidad educativa	Profesores	1	5	9	3	18			Negativo
			6%	28%	50%	17%	100%	33%	67%	
		Padres	2	6	4	2	14			
			14%	43%	29%	14%	100%	57%	43%	
18	La sala de computación tendría que tener internet	Profesores	1	1	5	11	18			Positivo
			6%	6%	28%	61%	100%	11%	89%	
		Padres	2	2	4	6	14			
			14%	14%	29%	43%	100%	29%	71%	
19	En los kioscos de la UE se tendría que eliminar la comida chatarra	Profesores	0	3	11	4	18			Positivo
			0%	17%	61%	22%	100%	17%	83%	
		Padres	1	1	5	7	14			
			7%	7%	36%	50%	100%	14%	86%	
VI	**FORMACIÒN PROFESIONAL**									
20	Todos los profesores debían tener el grado académico de licenciatura	Profesores	1	3	5	9	18			Positivo
			6%	17%	28%	50%	100%	22%	78%	
		Padres	1	2	7	4	14			
			7%	14%	50%	29%	100%	21%	79%	
21	El profesor debería actualizar cada año los contenidos de su especialidad	Profesores	0	2	6	8	16			Positivo
			0%	13%	38%	50%	100%	13%	88%	
		Padres	1	1	4	6	12			
			8%	8%	33%	50%	100%	17%	83%	
22	Se debería evaluar a los profesores	Profesores	0	4	11	3	18			Positivo
			0%	22%	61%	17%	100%	22%	78%	
		Padres	1	1	4	8	14			
			7%	7%	29%	57%	100%	14%	86%	
Vil	**ATENCION A LOS PADRES**									
23	Implementar los horarios de atención a los padres de familia	Profesores	0	1	10	7	18			Positivo
			0%	6%	56%	39%	100%	6%	94%	
		Padres	0	1	3	10	14			

Nº	Dimensión	Segmento	Opinión por segmento					Resumen		Estado
			Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total	Nunca - a veces	Casi siempre / Siempre	
			0%	7%	21%	71%	100%	7%	93%	
24	La Dirección debe planificar y coordinar actividades con los padres	Profesores	0	3	11	4	18			Positivo
			0%	17%	61%	22%	100%	17%	83%	
		Padres	0	1	5	8	14			
			0%	7%	36%	57%	100%	7%	93%	
VIII	**FORMACION DE ESTUDIANTES**									
25	La formación que se da a los estudiantes es adecuada	Profesores	1	2	10	5	18			Positivo
			6%	11%	56%	28%	100%	17%	83%	
		Padres	2	3	6	3	14			
			14%	21%	43%	21%	100%	36%	64%	
26	Los padres de familia están satisfechos con la formación de sus hijos	Profesores	1	4	9	4	18			Positivo
			6%	22%	50%	22%	100%	28%	72%	
		Padres	2	3	5	4	14			
			14%	21%	36%	29%	100%	36%	64%	
27	La UE debe organizar ferias y talleres	Profesores	1	2	7	8	18			Regular
			6%	11%	39%	44%	100%	17%	83%	
		Padres	2	5	5	2	14			
			14%	36%	36%	14%	100%	50%	50%	

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro anterior se muestra que, con relación a la organización, los profesores si conocen el proyecto educativo institucional de la Unidad Educativa, entonces se puede deducir que la mayoría de los docentes de la Unidad Educativa tienen conocimiento de las actividades que están planificadas para toda la gestión. Por otro lado, los padres de familia encuestados indicaron que a veces los estudiantes son informados sobre los resultados de su proceso escolar. Lo anterior permite concluir que de alguna manera no hay un adecuado manejo de la información del resultado del proceso escolar.

También, en el cuadro anterior se muestra que tanto profesores como padres de familia coinciden que casi siempre las autoridades de la Unidad Educativa organizan actividades anuales como un plan de trabajo, entonces hay una organización con el plan de trabajo.

Por otro lado, sobre si los trámites que deben realizarse en el colegio son rápidos, porque una de las políticas de las instituciones debe ser esa, las

respuestas de los padres de familia en su mayoría manifiestan que a veces son rápidos y en un porcentaje menor mencionan siempre, esto muestra que en la institución educativa hay un trámite burocrático.

En la pregunta si existen espacios de participación de profesores, estudiantes y padres de familia, la mayoría de los padres de familia y los profesores respondieron que a veces se convoca a organizar actividades. Lo anterior permite concluir que hay una ausencia de comunicación entre los profesores, estudiantes y padres de familia.

Con relación al liderazgo, en el cuadro se muestra que un porcentaje minoritario indican que siempre hubo delegaciones de funciones en la Unidad Educativa y en un porcentaje mayor indica que casi siempre hay delegación de funciones dentro de las actividades que tiene la Unidad Educativa, entonces se deduce que falta de alguna manera la delegación de funciones en la institución.

El fomento a la cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores es una de las cualidades que debe tener una Unidad Educativa, en ese sentido el menor porcentaje de los encuestados tanto los profesores y padres de familia indican que nunca hubo el fomento a la cultura de colaboración y el mayor porcentaje indican que a veces, casi siempre y siempre hay una cultura de colaboración en la comunidad educativa, todo esto nos muestra que de alguna manera si se fomenta una cultura de colaboración y el trabajo en equipo entre los profesores.

Por otro lado, el cuadro muestra que el manejo de conflicto de una institución debe ser una habilidad desde la administración, es así que los profesores y padres de familia coinciden que muy pocas veces existió un manejo adecuado de conflictos y otro porcentaje mayor indican que a veces hay un manejo adecuado de conflictos, todo esto nos muestra que no hay un manejo adecuado de conflicto en la Unidad Educativa.

El liderazgo es una de las cualidades que debe tener el director para organizar, dirigir, controlar y evaluar los procesos pedagógicos y administrativos, en ese sentido la mayoría de los encuestados tanto profesores como padres de familia respondieron que casi siempre hay un liderazgo y conducción de procesos pedagógicos y administrativos en la Unidad Educativa, entonces se puede deducir que la dirección tiene un liderazgo adecuado en los procesos pedagógicos y administrativos.

Los resultados que se observa del trabajo de campo, reflejan que el mayor porcentaje de los maestros indican que a veces participan de cursos de capacitación para mejorar su trabajo pedagógico. Por otro lado, el cuestionario aplicado a los docentes sobre si hay proyectos innovativos a corto, mediano y largo plazo los profesores respondieron la mayoría de ellos indican que casi siempre se elabora proyectos donde puedan fortalecer a la comunidad educativa. Por tanto, se puede deducir que de alguna manera en esta Unidad Educativa si se impulsan proyectos innovativos.

El cuestionario aplicado a los padres de familia sobre si hay proyectos innovativos a corto, mediano y largo plazo, las respuestas de la mayoría de ellos indican que a veces se elabora proyectos donde puedan fortalecer a la comunidad educativa; sin embargo, hay otro porcentaje menor que mencionan que siempre se hacen proyectos innovativos; y por tanto se puede deducir que de alguna manera en esta Unidad Educativa no se impulsan proyectos innovativos.

El cuestionamiento aplicado a los padres de familia sobre si se realiza la evaluación del plan anual el mayor porcentaje indica que a veces se hace la evaluación del plan anual y algunos de los padres también indican que nunca hay evaluación del plan anual.

Las respuestas de los profesores sobre si se analiza permanentemente los resultados obtenidos por los estudiantes, se observa que en un porcentaje mayor indica que casi siempre hay un análisis de los resultados, en un porcentaje menor responden a veces y hay una similitud entre nunca y siempre. Lo anterior permite concluir que según la percepción de los profesores de alguna manera hay un análisis permanente de los resultados obtenidos por los estudiantes.

Desde la administración cuando el profesor tiene dificultades en el proceso pedagógico, se le debería ayudar a mejorar, en el cuestionario aplicado a los profesores en un mayor porcentaje manifiestan que a veces se apoya, en un porcentaje menor indican que nunca se le apoya, otros indican que casi siempre y siempre; esos datos muestran que hay una ausencia de solidaridad, de compromiso y trabajo académico e integral en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Cuando hablamos de infraestructura, hace referencia a todos recursos materiales físicos de la Unidad Educativa, en este sentido cuando se pregunta si la infraestructura es adecuada para la comunidad educativa, en el cuestionario aplicado a los profesores en un mayor porcentaje manifiestan que casi siempre, en un porcentaje menor indican que a veces, otro porcentaje menciona siempre; esto muestra que hay una infraestructura medianamente adecuado en la Unidad Educativa, que se puede instar que siga mejorando cumpliendo todas las necesidades en cuanto a la infraestructura.

El cuestionario aplicado a los profesores sobre la actualización de los contenidos de sus especialidad los mismos respondieron los siguiente: la mayoría de ellos indican que casi siempre y siempre se debería actualizar los contenidos que se imparte a los estudiantes; sin embargo hay otro porcentaje menor que mencionan que a veces se debería actualizar; y por tanto se puede

deducir que de alguna manera en esta Unidad Educativa los profesores están conscientes en la actualización de los contenidos que enseña.

El cuestionario aplicado a los padres de familia sobre la actualización de los contenidos de sus especialidad los mismos respondieron los siguiente: la mayoría de ellos indican que siempre y casi siempre se debería actualizar los contenidos que se imparte a los estudiantes; sin embargo hay otro porcentaje menor que mencionan que a veces se debería actualizar; y por tanto se puede deducir que de alguna manera en esta Unidad Educativa los padres de familia están conscientes de la actualización de los contenidos que enseñan los profesores.

Los resultados que se observa del trabajo de campo, en un porcentaje menor indica que siempre los profesores deberían ser evaluados dentro de la institución, que sería importante para la competitividad en la institución, el mayor porcentaje de los maestros indican que casi siempre se debería evaluar y en un porcentaje menor indican que siempre; haciendo un análisis se puede deducir que si hay una aceptación en que los profesores debería ser evaluados en la Unidad Educativa.

Por otro lado, los resultados que se observa del trabajo de campo, en un porcentaje menor indica que a veces debería implementar los horarios de atención a los padres de familia y el mayor porcentaje de los maestros indican que casi siempre y siempre se debería tener la atención a los padres de familia; haciendo un análisis se puede deducir que si hay acuerdo en que haya un horario de atención a los padres y madres en la Unidad Educativa.

La formación actualizada a los estudiantes es una de las cualidades que se debe fomentar en las unidades educativas, no entrar en el conformismo de los contenidos en ese sentido el menor porcentaje de los encuestados indican que a veces es adecuado la formación y el mayor porcentaje indican que casi siempre

y siempre hay una adecuada formación a los estudiantes de la unidad educativa, todo esto muestra que de alguna manera si hay una adecuada formación a los estudiantes según los profesores y padres de familia.

Finalmente, en el cuadro se muestra que los padres de familia están satisfechos con la formación de sus hijos en la Unidad Educativa, considerando que los resultados muestran que en un porcentaje mayor indican que si están satisfechos con la formación de sus hijos, lo que permite concluir que existe una formación adecuada en los estudiantes.

4.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS

La gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo según la percepción de los profesores y padres de familia, 6to de secundaria en la Unidad Educativa "Gran Bretaña"

Para contrastar esta hipótesis se usa la técnica estadística llamada análisis de correspondencia simple. La cual permite no solo a través del estadístico Chi cuadrado de Friedman, comprobar la existencia de asociación entre la gestión institucional y la calidad de servicios educativos, sino también las asociaciones entre sus categorías, así también se usa el coeficiente de asociación ANOVA para variables ordinales, para medir el grado de asociación.

En estadística la prueba de Friedman es una prueba no paramétrica desarrollado por el economista Milton Friedman. Equivale a la prueba ANOVA para medidas repetidas en la versión no paramétrica, el método consiste en ordenar los datos por filas o bloques, reemplazándolos por su respectivo orden. Al ordenarlos, debemos considerar la existencia de datos idénticos.

Tabla Nº 54: Análisis de correspondencia entre la gestión institucional y la calidad de servicios según los profesores de la Unidad Educativa Gran Bretaña 1

ANOVA con prueba de Friedman

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Chi-cuadrado de Friedman	Sig
Inter sujetos		33,004	17	1,941		
Intra sujetos	Entre elementos	33,004[a]	26	1,269	82,673	,006
	Residuo	290,996	442	,658		
	Total	324,000	468	,692		
Total		357,004	485	,736		

Media global = 2,95

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado a los profesores

Tabla Nº 55: Análisis de correspondencia entre la gestión institucional y la calidad de servicios según los padres de familia de la Unidad Educativa Gran Bretaña 2

ANOVA con prueba de Friedman

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Chi-cuadrado de Friedman	Sig
Inter sujetos		76,758	13	5,904		
Intra sujetos	Entre elementos	70,044[a]	25	2,802	83,386	,000
	Residuo	223,956	325	,689		
	Total	294,000	350	,840		
Total		370,758	363	1,021		

Media global = 2,70

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado a padres de familia

El análisis de correspondencia arroja resultados fructíferos entre categorías Chi cuadrado de Friedman de los profesores es de 82.673 y de los padres de familia es 83.386 se observa cómo las categorías de ambas muestras se asocian entre sí, y se puede explicar tendencias: la opinión general que califican como siempre los espacios de participación de los profesores, padres de familia y estudiantes

también califican como siempre la coordinación y planificación para las diferentes actividades de la Unidad Educativa, así como los que califican como casi siempre se analiza los resultados obtenidos. Observando estos resultados se afirma que hay una relación significativa entre la gestión institucional y la calidad educativa.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE PROYECTOS PARA FORTALECER UNA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

CAPÍTULO V
PROPUESTA

PROYECTO DE
SEMINARIO TALLER PARA FORTALECER
LA INVESTIGACIÓN EN LA UNIDAD EDUCATIVA

1. Antecedentes

La Unidad Educativa “Gran Bretaña**”,** está ubicada en la zona Los Andes entre las calles Balboa y Pascoe, Municipio de El Alto, de la Provincia Murillo del Departamento de La Paz. Cabe mencionar que la Unidad Educativa, inicialmente funcionó con el nombre de Colegio Fiscal Mixto “Los Andes”.

Posteriormente, a solicitud de la Junta de Vecinos y la Asociación de Padres de Familia se procedió a dar curso a la solicitud; en consecuencia, se resuelve, autorizar la creación y funcionamiento del Colegio “Fiscal Mixto Reino Unido de Gran Bretaña”, ahora Unidad Educativa “Gran Bretaña”.

La **misión** de la Unidad Educativa es:

Desarrollar y fortalecer procesos pedagógicos, tecnológicos y productivos de calidad para el logro de aprendizajes diversos y contextualizados en la formación integral de la población estudiantil, mediante una planificación inclusiva, adecuada y sociocomunitaria; permitiendo consolidar la convivencia en armonía y complementariedad. (Unidad Educativa Gran Bretaña, 2018)

La **visión** de la Unidad Educativa es:

Ser una Institución Educativa de calidad y con calidez, con alto nivel de formación, basados en valores humanos, éticos morales, que brindan una educación integral a los educandos, con la participación activa de la comunidad educativa; para formar ciudadanos útiles, competitivos y críticos que aporten al desarrollo económico, social y cultural de nuestro país; desde una relación practica-teórica-valorativa-productiva. (Unidad Educativa Gran Bretaña, 2018)

Los **objetivos** de la Unidad Educativa son:

- Potenciar el desarrollo corporal a través del deporte.
- Despertar el amor a la naturaleza cuidando la educación en el tiempo libre.
- Priorizar el desarrollo de capacidades y técnicas de trabajo.
- Enseñar a pensar con flexibilidad y a juzgar con criterios propios.
- Potenciar la autoestima y el dominio propio.
- Despertar el sentido del otro y la solidaridad. (Unidad Educativa Gran Bretaña, 2018)

2. Justificación

Al acercarnos a la realidad de nuestros profesores se observa la necesidad de realizar un seminario taller sobre cómo mejorar el proceso enseñanza y aprendizaje y la investigación en el contexto que están; porque no es lo mismo trabajar con estudiantes que tienen todas las posibilidades como el internet, bibliotecas con una infraestructura adecuada; que con estudiantes que no tienen esas posibilidades, entonces la enseñanza y la investigación debe ser muy cuidadosa.

La finalidad del presente proyecto es para que los profesores que entran a las unidades educativas, desarrollen actividades vinculadas con la población en que trabajaran.

Otros aspectos relevantes que justifican el desarrollo del proceso son:

- ✓ Desarrollo de destrezas, competencias, potencialidades y habilidades de cada uno de los profesores.
- ✓ Mejoramiento de sus condiciones de existencia y desarrollo, a través de procesos de socialización y exploración vocacional.
- ✓ Estimulación y motivación permanente y pertinente de acuerdo a las particularidades de cada docente.

3. Planteamiento del problema

Los y las profesores que ingresan a la Unidad Educativa son producto de una formación en instituciones superiores, no exclusivamente con vocación de docencia, por eso es importantes un seminario taller sobre el proceso de enseñanza y aprendizaje y sobre todo en la investigación del contexto; sin embargo, a través del seminario taller se pretende generar en estos una concepción diferente de lo que son y pueden lograr en el aula y fuera de aula. El proyecto es una ampliación de conocimientos sobre la realidad donde trabajan con posibilidades para participar en diferentes procesos sociales que les permitan sentirse parte del contexto social.

Por la falta de contextualización de los docentes, los estudiantes no están formados para su contexto; por medio de este seminario taller se les brindará orientación mediante estrategias, fases, niveles y actividades, hacia la estructuración de la formación integral de los estudiantes, para sentirse útiles y se desarrollen como personas íntegras, lo que a corto, mediano y largo plazo les posibilitara el mejoramiento de su calidad de vida, apuntando hacia un bienestar

que les ofrezca un desarrollo digno, acorde con la planeación que hicieron de sus Proyectos de vida.

4. Situación sin proyecto

Los profesores que ingresan no tienen ese compromiso de formar a los estudiantes de acuerdo a las necesidades de la población, simplemente no conocen la realidad del contexto, por lo que los docentes que entran a las unidades educativas no pueden enseñar de acuerdo a la realidad existente.

La situación sin proyecto refleja lo siguiente:

- Profesores que trabajan por cumplir los contenidos mínimos.
- Profesores sin compromiso con la comunidad.
- No saben de las problemáticas y necesidades de la población.
- Ausencia de investigación de las problemáticas del contexto.

5. Objetivos

Los objetivos del proyecto contemplan el Objetivo General y los Objetivos Específicos

5.1. Objetivo General

Contextualizar e incentivar la investigación de acuerdo a las problemáticas y necesidades de las comunidades, así tener presencia y ser referente en la población, como docentes que no solamente entramos a cumplir nuestro trabajo; sino también a hacer investigación juntamente con los estudiantes.

5.2. Objetivos Específicos

Los objetivos específicos son:

- ✓ Potenciar las habilidades, destrezas y competencias profesionales, académicas y vocaciones de los profesores.
- ✓ Ofrecer un seminario taller sobre las necesidades del proceso enseñanza y aprendizaje y la investigación.
- ✓ Promover la producción intelectual en la Unidad Educativa, es decir que la institución tenga una revista con temas de investigación de acuerdo a las problemáticas de las comunidades.

6. Cobertura del Proyecto

El proyecto de un seminario taller se implementará en la Unidad Educativa y con proyección en todo el Distrito.

7. Duración del proyecto

El tiempo establecido para el proyecto es de un mes.

8. Contenidos a desarrollar

Los contenidos que se desarrollarán son:

- ✓ Diagnóstico de necesidades del contexto.
- ✓ Cómo mejorar el proceso enseñanza y aprendizaje.
- ✓ Vínculo Comunidad y Unidad Educativa, proceso bidireccional, dinámico y dialéctico.
- ✓ Formación y Educación continua.
- ✓ Investigación y desarrollo sostenible.
- ✓ Investigación de las problemáticas y necesidades del contexto.

9. Organización General

Los encargados en la parte logística son el Director y los padres de familia.

10. Financiamiento

El presupuesto para la implementación del proyecto del seminario taller para los profesores es con el apoyo del municipio y con recursos propios de la Unidad Educativa.

11. Situación con Proyecto

Una vez implementada el proyecto de seminario taller los profesores tendrán un conocimiento claro de las problemáticas y necesidades de las comunidades donde está la Unidad Educativa para incentivar a la investigación contextualizada a los profesores con las siguientes capacidades adquiridas:

- ✓ Profesores comprometidos con el trabajo en la investigación juntamente con los estudiantes.

- ✓ Profesores motivados por mejorar y solucionar las problemáticas y necesidades de las comunidades.

- ✓ Profesores investigadores con productos y como resultado una revista científica en la Unidad Educativa.

PROYECTO DE
ORIENTACIÓN VOCACIONAL COMUNITARIO
PARA ESTUDIANTES DE SECUNDARIA

1. Antecedentes

La Unidad Educativa "Gran Bretaña**",** está ubicada en la zona Los Andes entre las calles Balboa y Pascoe, Municipio de El Alto, de la Provincia Murillo del Departamento de La Paz. Cabe mencionar que la Unidad Educativa, inicialmente funcionó con el nombre de Colegio Fiscal Mixto "Los Andes".

Posteriormente, a solicitud de la Junta de Vecinos y la Asociación de Padres de Familia se procedió a dar curso a la solicitud; en consecuencia, se resuelve, autorizar la creación y funcionamiento del Colegio "Fiscal Mixto Reino Unido de Gran Bretaña", ahora Unidad Educativa "Gran Bretaña".

La **misión** de la Unidad Educativa es:

Desarrollar y fortalecer procesos pedagógicos, tecnológicos y productivos de calidad para el logro de aprendizajes diversos y contextualizados en la formación integral de la población estudiantil, mediante una planificación inclusiva, adecuada y sociocomunitaria; permitiendo consolidar la convivencia en armonía y complementariedad. (Unidad Educativa Gran Bretaña, 2018)

La **visión** de la Unidad Educativa es:

Ser una Institución Educativa de calidad y con calidez, con alto nivel de formación, basados en valores humanos, éticos morales, que brindan una educación integral a los educandos, con la participación activa de la comunidad educativa; para formar ciudadanos útiles, competitivos y críticos que aporten al

desarrollo económico, social y cultural de nuestro país; desde una relación practica-teórica-valorativa-productiva. (Unidad Educativa Gran Bretaña, 2018)

Los **objetivos** de la Unidad Educativa son:

- Potenciar el desarrollo corporal a través del deporte.
- Despertar el amor a la naturaleza cuidando la educación en el tiempo libre.
- Priorizar el desarrollo de capacidades y técnicas de trabajo.
- Enseñar a pensar con flexibilidad y a juzgar con criterios propios.
- Potenciar la autoestima y el dominio propio.
- Despertar el sentido del otro y la solidaridad. (Unidad Educativa Gran Bretaña, 2018)

2. Justificación

Al acercarnos a la realidad de nuestros estudiantes de secundaria de la Unidad Educativa es importantes orientar sobre el futuro que les espera, como medida de precautoria se puede comprender como estos perciben, sienten y viven en su entorno inmediato (hogar sustituto), que dificultades se les presentan, sus imaginarios frente al futuro, sus posibilidades y limitantes.

La finalidad del presente proyecto es para que los estudiantes de secundaria tengan una idea clara de la carrera que quieren estudiar.

Otros aspectos relevantes que justifican el desarrollo del proceso son:

- ✓ Desarrollo de destrezas, competencias, potencialidades y habilidades para la vida y en la vida.
- ✓ Mejoramiento de sus condiciones de existencia y desarrollo, a través de procesos de socialización y exploración vocacional.

- ✓ Estimulación y motivación permanente y pertinente de acuerdo a las particularidades de cada estudiante.
- ✓ Apoyo y asesoría a la familia y a las instituciones educativas donde se encuentran vinculados los y las jóvenes, para que se conviertan en soporte de los procesos de desarrollo de estos.

3. Planteamiento del problema

Los y las jóvenes son producto de historias de vida complejas, han experimentado constantes situaciones de vulneración de derechos que hacen parte de los que son ahora; sin embargo, a través de proyecto de orientación vocacional se logrará generar en estos una concepción diferente de lo que son y pueden lograr en el aquí y en el ahora y la posibilidad de configurar sus proyectos de vida desde la dignidad y la satisfacción. El proyecto es una ampliación del abanico de posibilidades para participar en diferentes procesos sociales que les permitan sentirse parte del mundo de la vida.

Por medio del acompañamiento profesional que se les brindará desde las distintas estrategias, fases, niveles y actividades, se orientan hacia la estructuración de sus vidas con un sentido de realidad, se proyecten para sentirse útiles y desarrollarse como personas integrales, lo que a corto, mediano y largo plazo les posibilite el mejoramiento de su calidad de vida, apuntando hacia un bienestar que les ofrezca un desarrollo digno, acorde con la planeación que hicieron de sus Proyectos de vida.

Nuestra realidad necesita de profesionales calificados y competitivos acorde al avance tecnológico y social, es la labor primordial de las instituciones Educativas. Sin embargo, el logro de este objetivo se trunca por el limitado acceso a fuentes de información y bibliografía acorde a las necesidades en cada área, de modo que el estudiante se ve obligado a dedicarse en trabajos informales o tienen una visión de salir del país para ganar un poco más de dinero.

4. Situación sin proyecto de orientación vocacional

Las Unidades Educativas no cuentan con un proyecto de orientación vocacional, por lo que los estudiantes egresados de los colegios no pueden entrar a las instituciones superiores y no tienen las mismas competencias necesarias como para competir con estudiantes que tienen todas las condiciones y preparación para entrar a una institución superior.
La situación sin proyecto refleja lo siguiente:

- Estudiantes de nivel secundario sin una visión clara.
- Los estudiantes no egresan con competencias necesarias.
- No tienen acceso a una orientación vocacional por ende no tienen idea qué carrera elegirán después de salir del colegio.
- Los egresados de las unidades educativas, no están en igualdad de condiciones con otras unidades del área urbana.
- El estudiante no se siente motivado para seguir estudiando por la falta de medios, en este caso una orientación profesional.

5. Objetivos

Los objetivos del proyecto contemplan el Objetivo General y los Objetivos Específicos.

5.1 Objetivo General

Desarrollar un proceso de orientación y acompañamiento con y para los y las jóvenes para desplegar su potencial en las esferas personal, escolar, social, familiar; técnica- vocacional y a su vez les posibilite la configuración de sus proyectos de vida. Implementando el proyecto de orientación vocacional desde la

institución con la finalidad de que los estudiantes tengan en claro las carreras que existen en el sistema de educación superior.

5.2 Objetivos Específicos

Los objetivos específicos son:

- ✓ Explorar y potenciar las habilidades, destrezas y competencias personales, académicas y vocaciones de los y las estudiantes.
- ✓ Ofrecer capacitación técnica y vocacional a las y los estudiantes de acuerdo a sus necesidades, expectativas, intereses y perfil vocacional; que les sirva como insumo en su formación para la vida.
- ✓ Promover la garantía y restitución de los derechos de los y las jóvenes en los escenarios de desarrollo familiar, personal, educativo, social y laboral, facilitando el logro y avance en su proceso de formación integral.

6. Cobertura del Proyecto

El proyecto de orientación vocacional se implementará primero en la Unidad Educativa con ampliación en todo el Distrito.

7. Duración del proyecto

El tiempo que durará el proyecto es de un mes.

8. Contenidos a desarrollar

Los contenidos que se desarrollará son:

- ✓ Diagnóstico de necesidades de las comunidades
- ✓ Cómo identificar nuestra vocación
- ✓ Instituciones a nivel Técnico Superior
- ✓ Instituciones a nivel Licenciatura
- ✓ Instituciones Militares y Policiales

- ✓ Instituciones Públicas y Privadas

9. Organización General

Los encargados en la parte logística son el Director, los profesores y los padres de familia.

10. Financiamiento

El presupuesto para la implementación del proyecto de orientación vocacional será con el apoyo del municipio y con recursos propios de la Unidad Educativa.

11. Situación con Proyecto

Una vez implementado el proyecto de orientación vocacional los estudiantes de las Unidad Educativa tendrán una formación igualitaria y equitativa como cualquier bachiller de cualquiera unidad del sistema educativo regular, como lo sigue:

- ✓ Desarrollo de procesos de formación en los/las jóvenes que contribuyen con la configuración de proyectos de vida sólidos y plenos (jóvenes con una carrera técnica-vocacionales que potencian sus posibilidades de competir en igualdad de condiciones con otros jóvenes de su entorno, jóvenes con estudios de educación superior)

- ✓ Empoderamiento de los/las jóvenes para asumir sus vidas, dándole el rumbo que estos consideran viable y adecuado, configuración y puesta en práctica de toma de decisiones, manejo asertivo de los conflictos, comunicación efectiva, configuración Proyecto de vida.

- ✓ Expansión de capacidades, habilidades y competencias a través del proceso teórico practico adelantado en el proyecto.

PROYECTO DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR COMUNITARIA PARA LOS PADRES DE FAMILIA

1. Antecedentes

La Unidad Educativa “Gran Bretaña**”,** está ubicada en la zona Los Andes entre las calles Balboa y Pascoe, Municipio de El Alto, de la Provincia Murillo del Departamento de La Paz. Cabe mencionar que la Unidad Educativa, inicialmente funcionó con el nombre de Colegio Fiscal Mixto “Los Andes”.

Posteriormente, a solicitud de la Junta de Vecinos y la Asociación de Padres de Familia se procedió a dar curso a la solicitud; en consecuencia, se resuelve, autorizar la creación y funcionamiento del Colegio “Fiscal Mixto Reino Unido de Gran Bretaña”, ahora Unidad Educativa “Gran Bretaña”.

La **misión** de la Unidad Educativa es:

Desarrollar y fortalecer procesos pedagógicos, tecnológicos y productivos de calidad para el logro de aprendizajes diversos y contextualizados en la formación integral de la población estudiantil, mediante una planificación inclusiva, adecuada y sociocomunitaria; permitiendo consolidar la convivencia en armonía y complementariedad. (Unidad Educativa Gran Bretaña, 2018)

La **visión** de la Unidad Educativa es:

Ser una Institución Educativa de calidad y con calidez, con alto nivel de formación, basados en valores humanos, éticos morales, que brindan una educación integral a los educandos, con la participación activa de la comunidad educativa; para formar ciudadanos útiles, competitivos y críticos que aporten al

desarrollo económico, social y cultural de nuestro país; desde una relación practica-teórica-valorativa-productiva. (Unidad Educativa Gran Bretaña, 2018)

Los **objetivos** de la Unidad Educativa son:

- Potenciar el desarrollo corporal a través del deporte.
- Despertar el amor a la naturaleza cuidando la educación en el tiempo libre.
- Priorizar el desarrollo de capacidades y técnicas de trabajo.
- Enseñar a pensar con flexibilidad y a juzgar con criterios propios.
- Potenciar la autoestima y el dominio propio.
- Despertar el sentido del otro y la solidaridad. (Unidad Educativa Gran Bretaña, 2018)

2. Justificación

La violencia es un problema social que afecta diversas esferas de nuestra vida. De manera cada vez más evidente, todos estamos expuestos a la violencia y todos podemos generarla en distintas formas.

La violencia no toma en cuenta diferencias de etnia, religión, edad o género, ni tampoco nivel socioeconómico. Podemos experimentarla o encontrarla en el trabajo, en la calle, en la comunidad y hasta en nuestra propia casa. Hasta hace muy poco la sociedad empezó a dejar de ver la violencia familiar como algo natural, normal y sin remedio. Hoy sabemos que la violencia se enseña, se aprende, se legitima y desafortunadamente se repite. También sabemos que se puede prevenir y que es posible salir del círculo de violencia; primeramente, cambiando la visión que tengamos de violencia, llamándola por su nombre y rechazándola por principio, promoviendo ambientes de respeto y buen trato; nuestro reto es superar la violencia y desarrollar relaciones basadas en el amor

sin olvidar que la paz se construye con base en la igualdad, el respeto y la aceptación de los demás.

Es por ello que la educación tiene una doble misión: Enseñar la diversidad de la especie humana y contribuir a una toma de consciencia de las semejanzas y la interdependencia entre todos los seres humanos. Desde la primera infancia, la escuela debe, pues aprovechar todas las oportunidades que se presenten para esa doble enseñanza. El descubrimiento del otro pasa forzosamente por el conocimiento de uno mismo. Por consiguiente, para desarrollar en el niño y el adolescente una visión cabal del mundo, la educación, tanto si la imparte la familia como si la imparte la comunidad y la escuela, primero debe hacerle descubrir quién es. Sólo entonces podrá realmente ponerse en el lugar de los demás y comprender sus reacciones. El fomento de esta actitud de empatía en la escuela será fecundo para los comportamientos sociales a lo largo de su vida.

La finalidad del presente proyecto es para prevenir y eliminar la violencia intrafamiliar en nuestras comunidades.

3. Planteamiento del problema

Podemos ver que en la actualidad, el ritmo tan acelerado y la tecnología al orden del día hacen que el tiempo no alcanza como quisiéramos y en miras de estar a la par con la modernidad, sacrificamos muchas de las cosas que deberían ser más importantes: como la familia.

Los padres trabajan para mejorar la calidad de sus vidas y la de sus hijos pero esta situación los lleva a estar menos tiempo con sus hijos y por consiguiente a no estar al tanto de sus necesidades, principalmente las emocionales, por lo que empiezan los signos de descontento, desconfianza y agresividad, además los padres por las presiones descargan sobre ellos, frustraciones y enojos. Todo ello provoca que la familia se vaya desintegrando, los problemas vayan siendo cada

vez mayores y las personas que forman esa familia se vayan debilitando moralmente, llegando incluso a la violencia.

Esto se puede observar en las familias donde la violencia está a la orden del día y estas conductas vienen desde la infancia. Aunque necesitamos decir que la influencia de los medios electrónicos está rebasando nuestra capacidad para educar en valores a nuestros hijos pues se dejan llevar por lo que la actualidad "dice" y poco caso hacen a los padres, los programas violentos y los dibujos animados con mensajes impropios hacen que los niños lo consideren como algo natural y bueno.

En la zona donde está la institución, los índices de violencia se observan frecuentemente en las actitudes y conductas agresivas de nuestros estudiantes, situación que no podemos dejar inadvertidos como docentes y basar nuestras intervenciones en sanciones y castigos.

4. Situación sin proyecto

Las Unidades Educativas no cuentan con un proyecto de prevención de la violencia intrafamiliar, por lo que nosotros de la carrera Ciencias de la Educación no podemos mirar desde el palco; sino de proponer, prevenir y eliminar estas experiencias violentas ya que en sus dinámicas familiares existen los regaños, gritos, castigos y en algunas pláticas expresan que papá y mamá si no hacían la tarea o se portaban mal les pegan o que han presenciado golpes o pleitos entre papá y mamá y esto a la vez lo reflejan en sus conductas e interacciones con compañeros y maestros en la escuela; todo este ambiente coercitivo y lineal en las mayorías de estas familias, sumado a la disfuncionalidad de muchas repercuten sin duda en las formas como se expresan e interaccionan las familias.

La situación sin proyecto refleja lo siguiente: El machismo.

- Padres con conductas violentas y agresivas.

- Familias desintegradas por actos violentos, desde el empleo de la fuerza física, hasta el matonaje, acoso o la intimidación, que se producen en el seno de un hogar y que perpetra, por lo menos, a un miembro de la familia contra algún otro familiar.

5. Objetivos

Los objetivos del proyecto contemplan el Objetivo General y los Objetivos Específicos

5.1 Objetivo General

Concientizar a la comunidad de la importancia de convivir en respeto y armonía al resolver conflictos familiares, de manera pacífica y a través del dialogo.

5.2 Objetivos Específicos

Los objetivos específicos son:

- ✓ Evitar conductas violentas en el seno de la familia en las situaciones de convivencia escolar y familiar.
- ✓ Identificar y exigir por parte de las familias, el respeto a sus derechos, específicamente, lo relacionado con el cuidado y protección de su salud emocional y física.
- ✓ Propiciar formas de convivencia, respetuoso de la dignidad humana en contextos sociales diversos.
- ✓ Fomentar en la comunidad el dialogo y la solución no violenta de los conflictos para el mejoramiento personal.

6. Cobertura del Proyecto

El proyecto de prevención de la violencia intrafamiliar se implementará en la Unidad Educativa desde donde vienen los estudiantes.

7. Duración del proyecto

El tiempo que durará el proyecto es de un mes.

8. Contenidos a desarrollar

Los contenidos que se desarrollará son:

- ✓ Conceptualización de violencia familiar
- ✓ Tipos de maltrato
- ✓ Incumplimiento deberes y obligaciones familiares de los padres
- ✓ Mecanismos legales a la protección a la violencia intrafamiliar
- ✓ Instituciones encargadas para denunciar la violencia
- ✓ Estrategias para evitar la violencia intrafamiliar
- ✓ Acciones educativo preventivas contra la violencia familiar

9. Organización General

Los encargados en la parte logística están el Director, los profesores y los estudiantes.

10. Financiamiento

El presupuesto para la implementación del proyecto de prevención de la violencia intrafamiliar será con el apoyo de los municipios y con recursos propios de la Unidad Educativa.

11. Situación con Proyecto

Una vez implementada el proyecto de prevención de la violencia intrafamiliar las familias de nuestras comunidades tendrán una formación igualitaria y equitativa con respeto mutuo dentro y fuera de la familia.

- ✓ Los padres reconocerán la importancia de convivir en un medio familiar en donde predominen los valores, la comunicación como una alternativa para resolver los conflictos.
- ✓ El padre o la madre reflexionará sobre la importancia de ser modelo a seguir para sus hijos en situaciones violentas y no violentas.
- ✓ Familias fortalecidas en espacios de convivencia entre padres e hijos fortaleciendo los vínculos afectivos y motivándolos a aplicarlos en casa y de esta manera consolidarlos en los hogares.
- ✓ Una familia que valora la importancia de vivir y convivir en un ambiente armónico, con respeto y amor.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

Una vez desarrollado y concluido el proceso de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Con relación al primer objetivo específico se ha analizado los factores de la Gestión Institucional y la Calidad de Servicio Educativo, desde la percepción de los profesores y padres de familia de 6to de secundaria en la Unidad Educativa “Gran Bretaña”. Al respecto, se comprueba que entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo existe relación significativa. Por tanto, con los resultados del trabajo de campo se evidencia la hipótesis planteada inicialmente. Respecto al cumplimiento de los objetivos específicos se puede mencionar que se cumplieron durante el desarrollo de la investigación.

Con relación al segundo objetivo específico se explicó teóricamente los aspectos que hacen a la gestión institucional y la calidad de servicio educativo. Al respecto, inicialmente se ha realizado la búsqueda de datos bibliográficos acerca de los fundamentos teóricos que sustentan el presente estudio. En ese sentido la gestión institucional tiene relación directa con la ejecución de actividades, procesos o tareas adecuados hacia un propósito institucional, bajo la premisa de que las organizaciones se conforman a través de estructuras y procesos técnicos encaminados a asumir y cumplir metas.

Además, que una empresa tenga establecido un sistema de gestión de la calidad sólo quiere decir que esa empresa gestiona la calidad de sus productos y servicios de una forma ordenada, planificada y controlada. Es así que se deduce que la calidad es el mejoramiento continuo, en donde todas las áreas de la

empresa participan activamente en el desarrollo de productos y servicios, que satisfagan las necesidades del cliente, logrando con ello mayor productividad.

Con relación al tercer objetivo específico a través de un diagnóstico se llegó a conocer el nivel de relación existente entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo.

Al respecto, tomando en cuenta los resultados del proceso estadístico y el problema planteado se deduce que, en la Unidad Educativa Gran Bretaña a pesar de la participación de los profesores y padres de familia, la administración tradicional sigue persistiendo con una visión verticalista en donde el director es el que decide al final todas las actividades.

Además, los resultados muestran que un 28.6% de los padres de familia mencionan que la dirección a veces monitorea y acompaña el trabajo de los profesores, mientras que el 21.4% indica que nunca, el 21.4% nos muestra que casi siempre y el 28.6% respondieron siempre; según los resultados podemos decir que hay un monitoreo y acompañamiento.

Los resultados que se observa del trabajo de campo, permiten deducir que si hay una aceptación en que los profesores debería ser evaluados en la Unidad Educativa. Además, se requiere un análisis tanto por parte de la Administración como de los padres de familia y así trabajar por la institución, todo esto en beneficio de los estudiantes de la Unidad Educativa. Además, los resultados obtenidos en la investigación muestran que la disciplina debe ser uno de los principios en la formación en las Unidades Educativas.

Además, los resultados permiten concluir que para llegar a la excelencia se debe seguir un proceso administrativo. Es más, la Unidad Educativa como institución social está llamada a formar estudiantes con elevado nivel de conocimiento, habilidades y sobre todo con niveles óptimos de conocimiento para que ellos

puedan entrar sin ningún problema a las instituciones superiores; sin embargo, con la indagación que se hizo, los resultados de la investigación reflejan que no hay una buena gestión, no hay una coordinación entre los profesores, padres de familia y los estudiantes.

Por tanto, se necesitan cambios estructurales en la institución, de no ser así la Unidad Educativa seguirá siendo postergada; porque no hay iniciativa de proponer alternativas que puedan mejorar la gestión.

Finalmente, se logró cumplir el objetivo general relacionar el efecto de la percepción de la gestión institucional y calidad de servicio con el estado de situación negativa o crítica para el desarrollo de propuesta de un proyecto de gestión institucional de mejora del servicio educativo en la Unidad Educativa Gran Bretaña en la gestión 2018. Al respecto, se diseñó la propuesta de un seminario taller para fortalecer la investigación en la Unidad Educativa “Gran Bretaña”, el cual contempla los siguientes contenidos: Proyecto de orientación vocacional comunitario para estudiantes de secundaria, Proyecto de prevención de la violencia intrafamiliar comunitaria para los padres de familia. El proyecto fue desarrollado con el objetivo de incentivar la investigación de acuerdo a las problemáticas y necesidades de las comunidades, así tener presencia y ser referente en la población, como docentes que no solamente entramos a cumplir nuestro trabajo; sino también a hacer investigación juntamente con los estudiantes. Sin embargo, a través del seminario taller se pretende generar en estos una concepción diferente de lo que son y pueden lograr en el aula y fuera de aula. El proyecto es una ampliación de conocimientos sobre la realidad donde trabajan con posibilidades para participar en diferentes procesos sociales que les permitan sentirse parte del contexto social.

6.2. RECOMENDACIONES

Una vez desarrollado y concluido el proceso de indagación se llega a las siguientes recomendaciones:

Se sugiere que el director como administrador implemente un conjunto de normas, funciones y disposiciones para organizar las actividades de la Unidad Educativa, con el propósito de lograr que todos los elementos que lo integran contribuyan eficientemente al cumplimiento de la función educativa y social. Además el director debe delegar responsabilidades de acuerdo a sus capacidades.

Se recomienda que el director y los profesores se encuentren sujetos a evaluaciones permanentes de gestión, considerando que no es suficiente la planificación pedagógica. Por tanto, la evaluación debería realizarse de manera periódica con la visión puesta en la mejora de la calidad del servicio que se ofrece a los estudiantes.

Se sugiere que el director supervise la tarea de los docentes de forma equitativa, para que puede inspirar confianza a los padres de familia.

Las instituciones educativas necesitan líderes preparados, con especialización en administración educativa. Por tanto, que no se cierren a que solo el magisterio puede ingresar como director para poder asumir ese cargo. Y lo más importante es que el director cuenta con la vocación de servicio.

Las Unidades Educativas necesitan docentes que puedan apoyar y diagnosticar de manera oportuna los problemas de aprendizajes de los estudiantes, por tanto, se sugiere la actualización docente.

Todas las Unidades Educativas necesitan líderes innatos que estén comprometidos con su vocación de servicio, que no se confunda el liderazgo con autoritarismo más al contrario sea una forma de mostrar la humildad y la empatía con los demás.

A partir de la presente investigación se sugiere ampliar y profundizar la ejecución del trabajo de investigación desarrollado a ámbitos de mayor amplitud que abarque a docentes, estudiantes y la administración de la Unidad Educativa, de tal manera que se pueda obtener un mayor nivel de información, que permita profundizar en los factores externos e internos que afectan a la buena gestión, y en virtud de ello, desarrollar y/o perfeccionar los proyectos innovativos.

Se sugiere crear y fortalecer estrategias y programas permanentes de apoyo a la docencia en pro de obtener una excelencia académica, posible de ser evaluada permanentemente.

Las Unidades Educativas deben crear o en su caso, fortalecer, su propio sistema de gestión, que les permita contar con un adecuado control y seguimiento en todas las actividades, así desarrollar y crecer como institución.

Se recomienda mejorar los mecanismos de comunicación social, mediante los cuales las instituciones educativas informen de las actividades que se desarrolla en la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ ALVARADO OYARCE, O. (1998). Gestión Educativa. Universidad de Lima - Perú: Fondo de Desarrollo Editorial. Lima.

- ✓ ANDER EGG, E. Y AGUILAR. IBAÑEZ, M.J. (1998). Cómo elaborar un proyecto. Guía para diseñar proyectos sociales y culturales. Lumen Humanitas. Buenos Aires.

- ✓ ANDER EGG, E. Y AGUILAR. IBAÑEZ, M.J. (2001). Diagnóstico Social. Conceptos y metodología. Lumen. Buenos Aires.

- ✓ ARANA ARENA, M. (1998). Principios y Procesos de Gestión Educativa. Lima – Perú: San Marcos.

- ✓ ALVARADO, O. (2003). Gerencia y marquiting educativo. Lima: Universidad Alas Peruanas.

- ✓ BRIONES, G. (2002). Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales. Bogotá – Colombia: ICFES.

- ✓ BRASLAVSKY, C. (2006). Diez factores para una educación de calidad para todos en el siglo XXI. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 84-101.

- ✓ CAMISÓN, C., CRUZ, S., Y GONZÁLES, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. España: Prentice Hall.

- ✓ CAMACHO, H.; CÁMARA, L. CASCANTE, R.; SAINZ, H. (2001). El enfoque del marco lógico: 10 casos prácticos. Cideal ADC, Madrid.

- ✓ CARRASCO Dias, S. (2006). Metodología de la Investigación Científica. México: MGRAUW.

- ✓ CHIAVENATO, I. (2002). Administración en los nuevos tiempos. Colombia: McGraw-Hill.

- ✓ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO CPE. (2009). Estado Plurinacional de Bolivia: Art. 78.

- ✓ ESCALANTE, R. (2010). Propuesta de un modelo de gestión institucional para mejorar la calidad de la gestión educativa. Arequipa - Perú: Universidad de San Agustin de Arequipa.

- ✓ GARCÍA HERRERO, G. Y RAMÍREZ NAVARRO J.M. (2006). Manual práctico para elaborar proyectos sociales. Edit SXXI. Madrid.

- ✓ GARCÍA HERRERO, G. Y RAMÍREZ NAVARRO J.M. (2002). Diseño y evaluación de proyectos sociales. Edit. Certeza.

- ✓ GÓMEZ GALÁN, M: Y SAINZ OLLERO, H. (2003). El ciclo del proyecto de cooperación al desarrollo. La aplicación del marco lógico. CIDEAL. Madrid.

- ✓ GÓMEZ GALÁN, M: y CÁMARA, L. (2003). Orientaciones para la aplicación del marco lógico. Errores frecuentes y sugerencias para evitarlos. CIDEAL.

- ✓ GAVIRIA, A. y BARRIENTOS, J. (2001). Determinantes de la calidad de la educación en Colombia. Bogotá - Colombia: s/e.

- ✓ GONZALES, R. (2008). Organización y Gestión de Centros Escolares. Dimensiones y procesos. Madrid: Pearson-Prentice Hall.

- ✓ GUTIÉRREZ, F. (2002). "Nuevo Glosario Pedagógico". La Paz - Bolivia : Gráfica Gonzáles .

- ✓ GUTIÉRREZ, H. (2010). Calidad total y productividad. México D.F.: Mc Graw Hill.

- ✓ HERNANDEZ, R. FERNADEZ C. y BAPTISTA, P., (1997). Metodología de la investigación: ed. Mc. Graw, México,

- ✓ IDALBERTO, C. (2004). Introduccion a la Teoria General de Administración. Bogota - Colombia: McGraw-Hill/Interamericana.

- ✓ INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente: Un pilar en la gestión empresarial. México: Ebba Isabela Escareño Alvarez.

- ✓ LACOVIELLO R. (2008). Gestión por Resultados. España: S. A. Turcos.

- ✓ LEY Nº 070. (2010). Ley de la Educación "Avelino Siñani - Elizardo Peréz". Estado Plurinacional de Bolivia.

- ✓ LIMACHI, V. (2006). Gestión y enseñanza del Castellano como segunda lengua. Bolivia: PROEIB Andes. GTZ. Plural. P.INS.

- ✓ MARCA Barrientos, M. (2002). Gestión Educativa. Bolivia: INFE.

- ✓ MÜNCH, L. (1998). Más allá de la excelencia y de la calidad total. México: Editorial Trillas.

- ✓ MARTÍNEZ, L. (2012). Administración Educativa . México: s/e.

- ✓ MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA / INSTITUTO DE COOPERACIÓN IBEROAMERICANA. (1995). Administración y Legislación escolar en Bolivia. La Paz - Bolivia: Arco Iris Color .

- ✓ MIRANDA GONZÁLEZ, F., CHAMORRO, A., y SERGIO RUBIO. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Madrid: DELTA publicaciones.

- ✓ OREALC. (1992). La Gestión Pedagógica en la Escuela. Chile: Impresos S. A.

- ✓ PARASURAMAN, A.; VALERIE, Z. Y LEONARD, B. (1993). Calidad total de la gestión de servicios: Como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores, Madrid: Ediciones: Díaz de Santos.

- ✓ PÉREZ SERRANO, G. (2002) Elaboración de proyectos sociales. Narcea. Madrid,

- ✓ PÉREZ, J. Y PARRA, C. (2007). Evaluación y análisis de la calidad de un servicio de apoyo desde la perspectiva de usuario: primer paso hacia la confiabilidad. Ind. Data. Volumen 10. Número 1.

- ✓ ORTEGA Mariño, M. (1996). Administración General. La Paz – Bolivia: Arte Ediciones Publicistas.

- ✓ SANCHEZ Moreno, G., & DIAZ, h. (1997). Gestión Educativa. Lima – Perú: Linea & Punto.

- ✓ SOVERO, F. (2007). Cómo dirigir una Institución Educativa. AFA. Editores Importadores S.A. Lima.

- ✓ TUYA, J., RAMOS ROMÁN , I., y DOLADO COSÍN , J. (2007). Técnicas cuantitativas para la gestión en la ingeniería del software. España: Gesbiblo S.L.

- ✓ VILA ESPESO, M., & HOY HARVEY, E. (1994). Los catorce puntos de deming aplicados a los servicios. Madrid - España: Diaz de Santos S.A.

ANEXOS

Anexo Nº 1

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CUESTIONARIO PARA PROFESORES

Reciba un cordial saludo, se está realizando una tesis sobre GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO para lo cual apelamos a su buena disposición y tenga a bien desarrollar el presente cuestionario.

Datos informativos

Grado académico:	
Género:	**M** **F**
Especialidad:	

Instrucciones: Por favor responda todas las preguntas, evaluando cada aseveración en una escala del 1 al 4, siendo:

1 = Nunca
2 = A veces
3 = Casi siempre
4 = Siempre

GESTIÓN INSTITUCINAL

I. ORGANIZACIÓN	1= Nunca	2 =A veces	3 =Casi siempre	4 =Siempre
1. Conoce el proyecto educativo institucional de esta Unidad Educativa				
2. La dirección del colegio organiza las actividades anuales con un plan de trabajo				
3. Existen espacios de participación de profesores, estudiantes y padres de familia				
4. La dirección genera un clima de trabajo para el aprendizaje de los estudiantes.				
II. LIDERAZGO				
5. Se delega las funciones en esta institución				
6. Se fomenta la cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores				
7. El manejo de conflictos es adecuado				
8. La Dirección lidera y conduce los procesos pedagógicos y administrativos.				
III. INNOVACIÓN				
9. Se genera ideas partiendo del contexto				
10. Se contagia entusiasmo para realizar cambios				
11. Los profesores participan en curso de capacitación para				

mejorar su trabajo pedagógico				
12. Se impulsan proyectos innovadores a corto, mediano y largo plazo.				
IV. EVALUACIÓN				
13. Se realiza la evaluación del plan anual.				
14. Se analiza permanentemente los resultados obtenidos por los estudiantes.				
15. Se mide sistemáticamente la satisfacción de los estudiantes y de padres de familia en relación a los resultados de aprendizaje que se obtienen.				
16. Cuando el profesor tiene dificultades en el proceso pedagógico, se le ayuda a mejorar.				

Gracias por su colaboración

Anexo Nº 2

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CUESTIONARIO PARA PADRES DE FAMILIA

Reciba un cordial saludo, estamos realizando una tesis sobre GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO para lo cual apelamos a su buena disposición y tenga a bien desarrollar el presente cuestionario.

Datos informativos

Nivel de Instrucción:	
Género:	**M** **F**
Estado civil:	

Instrucciones: Por favor responda todas las preguntas, evaluando cada aseveración en una escala del 1 al 4, siendo:

1 Nunca
2 A veces
3 Casi siempre
4 Siempre

GESTIÓN INSTITUCINAL

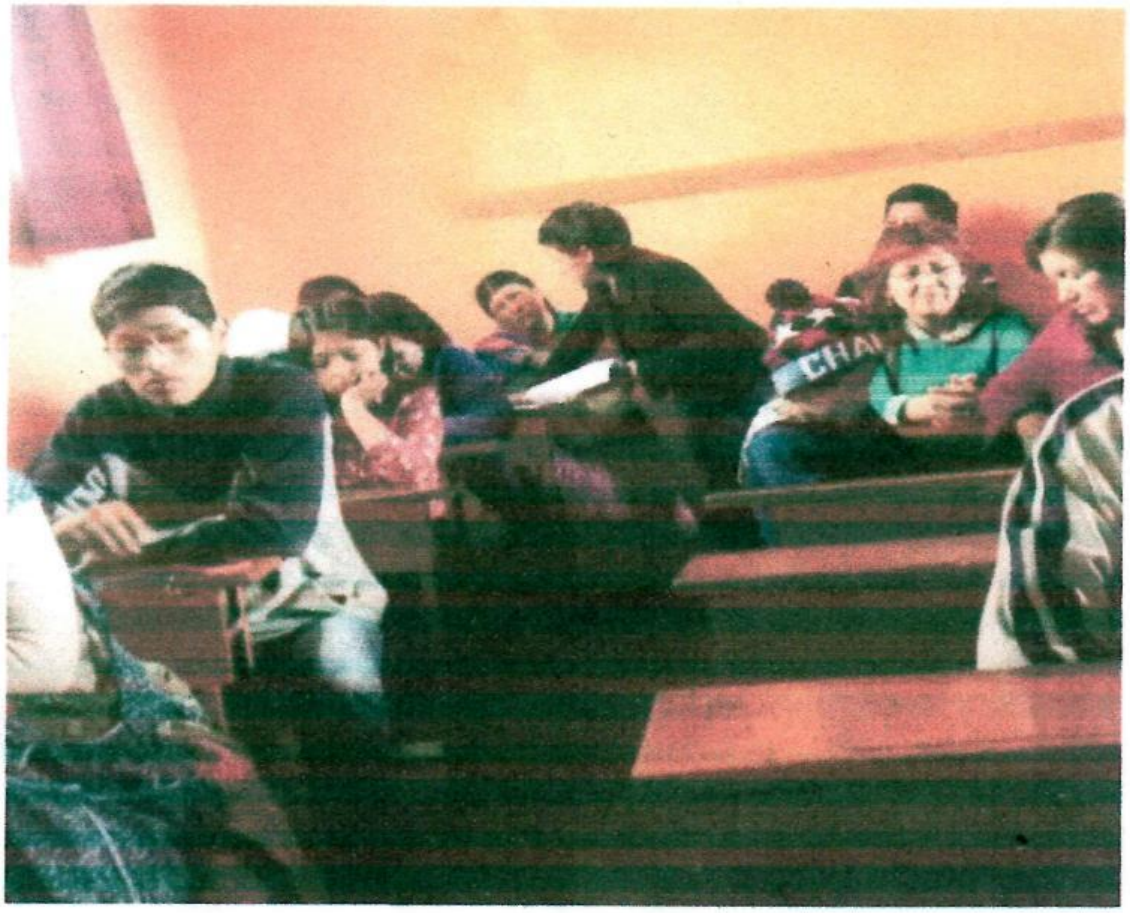
I. ORGANIZACIÓN	1= Nunca	2= A veces	3= Casi siempre	4= Siempre
1. Los estudiantes son informados permanentemente sobre los resultados de su proceso escolar				
2. La dirección del colegio organiza las actividades anuales con un plan de trabajo				
3. Existen espacios de participación de profesores, estudiantes y padres de familia				
4. Los tramites que debes hacer en el colegio son rápidos				
II. LIDERAZGO				
5. Se delega las funciones en esta institución				
6. Se fomenta la cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores				
7. El manejo de conflictos es adecuado				
8. La Dirección lidera y conduce los procesos pedagógicos y administrativos.				
III. INNOVACIÓN				
9. Se genera ideas partiendo del contexto				
10. Se contagia entusiasmo para realizar cambios				
11. Los profesores participan en curso de capacitación para mejorar su trabajo pedagógico				
12. Se impulsan proyectos innovadores a corto, mediano y				

largo plazo.				
IV. EVALUACIÓN				
13. Se realiza la evaluación del plan anual.				
14. La dirección monitorea y acompaña el trabajo de los profesores.				
15. Se analiza permanentemente los resultados obtenidos por los estudiantes.				

Gracias por su colaboración

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA CIECIAS DE LA EDUCACIÓN

REGISTRO FOTOGRAFICO