



Cláusula de cesión de derecho de publicación de tesis/monografía

Yo Lic. Rossy Alexda Choque Gómez C.I. 68102436P
autor/a de la tesis titulada

EVALUACION DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN QUE OFRECE LA UNIDAD EDUCATIVA ADOLFO KÜLPING SANTACRUZ - BOLIVIA
mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de

MAESTRIA EN GERENCIA DE PROYECTOS PARA EL DESARROLLO

En la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede académica La Paz.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Académica La Paz, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación a partir de la fecha de defensa de grado, pudiendo, por lo tanto, la Universidad utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en formato virtual, electrónico, digital u óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamo de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría Adjunta a la Secretaria General sede Académica La Paz, los tres ejemplares respectivos y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

Fecha. 04/09/18

Firma: 

UNIVERSIDAD ANDINA “SIMÓN BOLÍVAR”

**Programa Postgrado Maestría en Gerencia de
Proyectos para el Desarrollo 2014-2015**



ESTUDIO DE CASO

**EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN QUE OFRECE
LA UNIDAD EDUCATIVA ADOLFO KOLPING EN SANTA CRUZ
DE LA SIERRA - BOLIVIA**

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO POR:

Lic. ROSSY ALEYDA CHOQUE GÓMEZ

TUTOR: ALBERTO BONADONA COSSÍO PhD

La Paz, 29 de Octubre 2016

DEDICATORIA

A Dios

Por darme la oportunidad de vivir y crearme con un propósito, por estar conmigo en cada paso que doy, por ser mi fortaleza y mi guía, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía en todo el transcurso de mi vida.

A mis docentes

Por su gran apoyo y motivación, por ser nuestras guías y acompañantes en el proceso de formación y aprendizaje. Para la elaboración del presente trabajo; al Phd. Alberto Bonadona Cossio por su predisposición, por su tiempo y conocimiento compartido y por su dedicación para impulsar nuestro desarrollo profesional.

A mis padres

Por ser el pilar fundamental en mi vida, mi motor en el proceso de educación, tanto académica como personal, por su amor, paciencia, ejemplo de tenacidad, perseverancia, humildad y por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

El presente trabajo ha sido posible gracias a todas las personas que a lo largo de mi vida me han hecho apreciar el gran valor del conocimiento y la sabiduría adquirida hasta el día de hoy, mi profunda gratitud y dedicación de todos mis esfuerzos y logros obtenidos, a ellos.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación surge de la inquietud por mejorar los servicios educativos que brinda la Fundación Kolping a nivel nacional, en este sentido se determinó realizar una evaluación a todas las unidades educativas a cargo de la Fundación Kolping en Bolivia, con la finalidad de obtener, interpretar y conocer información oportuna y confiable sobre los procesos educativos, que coadyuven a mejorar la enseñanza y el aprendizaje, de este modo alcanzar mayores niveles de calidad en la educación en las unidades educativas a cargo de esta institución.

El presente trabajo contempla el estudio de la “Unidad Educativa Adolfo Kolping Santa Cruz” situada en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra. La investigación inicia con la revisión de documentos, entrevistas y cuestionarios, dirigidos a: estudiantes y padres/madres de familia, director, personal administrativo y plantel docente, a este último grupo además, se le realizó una prueba denominada: Prueba Stalling, a fin de contrastar información sobre la productividad y eficacia de las buenas prácticas docentes.

Posteriormente, se procesaron los resultados de la investigación con el objetivo de identificar los principales factores que se asocian al proceso educativo y analizar su comportamiento, en base a este análisis, se determinó el efecto de los factores asociados en el proceso educativo, de los que contribuyen de manera positiva, así como los que repercuten de manera negativa en el proceso educativo.

Finalmente, los hallazgos obtenidos nos permitieron orientar recomendaciones sobre decisiones prioritarias y medidas e intervenciones necesarias, que tomadas a consideración, podrían corregir aspectos perjudiciales que influyen de manera negativa en el desarrollo del proceso educativo del establecimiento.

Por este motivo, se elaboró una propuesta que contribuya a mejorar y corregir estas falencias, con el propósito de alcanzar mayores niveles de calidad educativa e influir positivamente en el manejo administrativo y en la eficacia de los procesos educativos que prestan los servicios de educación de la Fundación Kolping en Bolivia.

ÍNDICE GENERAL

Resumen.....	I
Índice general.....	II
Introducción.....	VII

CONTENIDO

CAPITULO I. MARCO GENERAL	2
1. Antecedentes	2
1.1 Aspectos generales de la Obra Kolping Internacional	2
1.2 Misión	2
1.3 Visión	2
1.4 Objetivo	3
1.5 La obra Kolping en Bolivia	3
1.6 Estructura Nacional de Kolping en Bolivia	5
1.7 Antecedentes de la U.E. Adolfo Kolping Santa Cruz	7
2. Justificación de la investigación	8
3. Objetivos	9
a) Objetivo General	9
b) Objetivos Específicos.	10
5. Metodología	10
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	12
1. Fundamentos teóricos	13
1.1 El desarrollo humano y su importancia	13
1.2 La medición del desarrollo humano a través del IDH	16
1.3 La educación como pilar fundamental del desarrollo humano	18
1.4 La calidad como desafío en la educación.	20

1.5 La importancia del promover el compromiso en la educación	26
1.6 Propuestas para mejorar la calidad educativa	27
1.7 La calidad educativa en Bolivia	34
CAPITULO N III. MARCO PRÁCTICO	41
1. Tipo de Investigación	42
2. Universo y muestra	43
2.1 Universo	43
2.2 Muestra	43
3. Operativizacion de variables	45
4. Instrumentos de recopilacion de datos.....	47
4.1 Técnicas e instrumentos	47
4.1.1 Revisión documental.....	47
4.1.2 Cuestionarios -entrevistas a informantes clave	47
4.1.3 Aplicación de la Prueba Stalling	47
5. Resultados	48
5.1 Procesamiento de la información	48
5.2 Primera fase.....	49
a) Resultados del cuestionario del Compromiso	50
b) Resultados del cuestionario del Director	51
c) Resultados del cuestionario del Profesor	54
d) Informe descriptivo de Infraestructura y mobiliario de la UE.....	61
e) Conclusión de los resultados de la primera Unidad de Análisis	64
5.3 Segunda fase.....	66

a) Resultados del cuestionario del Estudiante.....	67
b) Resultados del cuestionario de la Familia	73
c) Conclusión de los resultados de la segunda Unidad de Análisis	78
5.4 Tercera fase.....	80
a) Procedimiento de la Prueba Stalling	80
b) Categorías de los materiales de registro	81
c) Categorías de las actividades académicas y no académicas	82
d) Resultados de la Prueba Stalling	82
e) Conclusiones de la Prueba Stalling.....	87
5.5 Síntesis y conclusiones de la investigación	88
CAPITULO IV. MARCO PROPOSITIVO	95
1 Propuesta	96
2 Marco Lógico.....	98
CAPITULO V.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	103
Conclusiones	104
Recomendaciones	106
Bibliografía.....	107
Anexos.....	110

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Representación de la Obra Kolping en Bolivia.....	4
Cuadro N°2 Personería Jurídica de Kolping en Bolivia.....	5
Cuadro N°3 Organigrama de la Obra Kolping en Bolivia.....	6
Cuadro N°4 Registro de identificación de la U. E. Adolfo Kolping.....	8
Cuadro N°5 Registro del personal de la U.E. Gestión 2015.....	43
Cuadro N°6 Alumnos matriculados de la U.E. Gestión 2015.....	44
Cuadro N°7 Matriz de operacionalización de las variables.....	46
Cuadro N°8 Aspectos a evaluar del proceso educativo de la U.E.....	49
Cuadro N°9 Grado de compromiso.....	50
Cuadro N°10 Aspectos a evaluar del proceso educativo del estudiante.....	67
Cuadro N°11 Resultados generales de la Prueba Stalling.....	87

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario del Compromiso.....	110
Anexo 2 Ficha de observación Prueba Stalling.....	111

INTRODUCCIÓN

Desde la ascensión de Evo Morales a la presidencia, a partir del 2006, se han producido momentos históricos y trascendentales para Bolivia, acompañados de transformaciones sociales, políticas, económicas y culturales desde el enfoque de un proyecto social político de refundación y transformación del Estado boliviano.

Considerando, que la educación es uno de los pilares fundamentales para la proyección de una nueva sociedad, el ámbito educativo no ha quedado al margen de este proceso de transformación, desde la implementación de la Ley de la Educación N° 070 “Avelino Siñani –Elizardo Pérez” y la aplicación del modelo de educación Sociocomunitario Productivo, en todo el sistema educativo del país.

De este modo, con el respaldo y participación de todos los sectores que conforman el sistema educativo del país, y el compromiso de autoridades educativas nacionales, departamentales y municipales se viene trabajando en este ámbito, a partir de la implementación de programas de desarrollo educativo como el programa de alfabetización “yo sí puedo” que tuvo un alcance de más de 950 mil personas alfabetizadas en todo el territorio boliviano.

Es a partir, de estos resultados positivos que se vienen realizando una serie de acciones favorables para el ámbito educativo, como la extensión de diplomas de bachiller gratuitos, la implementación del “Bono Juancito Pinto” con el propósito de reducir la deserción escolar, la certificación laboral de las capacidades y competencias laborales, las becas de estudio para educación superior y técnica en los cuarteles, la creación las universidades indígenas de Quechua, Aymará y Guaraní, y entre estas acciones positivas el inicio de la elaboración de la nueva curricula.

Desde la presentación del anteproyecto de Ley Avelino Siñani – Elizardo Pérez en el 2010, como propuesta de un constructo comunitario nacional con los principales protagonistas del ámbito educativo, marcado por un notable enfoque participativo, el 21 de diciembre de ese mismo año el presidente Evo Morales, promulga la Ley de Educación 070 Avelino Siñani - Elizardo Pérez.

En este contexto, el gobierno a través del Ministerio de Educación, en el marco de la Ley Avelino Siñani, estudia y profundiza sobre las temáticas específicas para avanzar en la educación, y para ello se considera necesario plantear un nuevo modelo de evaluación de la calidad.

En este propósito, el tema de la evaluación de la calidad de la educación en el horizonte del Vivir Bien, se constituye en una demanda para conocer de primera mano la propia realidad del sistema educativo. En este contexto, el Observatorio Plurinacional de la Calidad Educativa (OPCE) entidad descentralizada del Ministerio de Educación, viene construyendo una propuesta sobre el nuevo modelo de evaluación y acreditación de la calidad de la educación, acorde al modelo educativo Sociocomunitario Productivo del Estado Plurinacional de Bolivia.

Sin embargo, en la actualidad el desempeño de esta institución y el objetivo con el cual fue creado, tiene un desempeño lento en su cometido y en más de cinco años de ejercicio hasta la fecha, este observatorio no ha logrado aún aprobar indicadores validados para ser aplicados en pruebas de aprendizaje y en evaluaciones de gestión educativa, mismos que según autoridades educativas se encuentran aún en proceso de prueba. Por esta razón, lamentablemente el sistema educativo se encuentra desprovisto de este tipo de información sistematizada, consistente y fiable que pueda facilitar los procesos de evaluación educativa en el país.

La calidad educativa es actualmente el mayor reto de las naciones, puesto que, de ello depende que estemos o no preparados para la evolución del conocimiento mismo. Por tanto, para avanzar en esta senda es evidente que aún hay mucho camino por recorrer. Aunque también es notable el trabajo y el compromiso en el ámbito educativo en países de América Latina incluyendo Bolivia, que sin duda, se han realizado grandes logros.

Muestra de ello es, la diferencia significativa entre el siglo pasado y el presente, ya que, anteriormente el enfoque de la educación estuvo basado en ampliar la

cobertura a todos los segmentos de sociedad, y una vez alcanzada la meta, surgieron nuevos desafíos en la educación.

La nueva agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 2015-2030, plantea un objetivo dirigido específicamente a esta temática: “ODS 4: Educación de calidad”. Con este objetivo lo que se busca es garantizar la educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje, Tomando en cuenta una característica fundamental, que le da un sentido más profundo al solo hecho de promover la educación que es él de; ofrecer y garantizar una educación de calidad.

Los principios fundamentales de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, concernientes al ámbito educativo, también se suman a este nuevo desafío, estableciendo en su Artículo 80 que: “La educación es unitaria, pública, universal, democrática, participativa, comunitaria, descolonizadora y de calidad...”

Considerando estas premisas, surge la motivación de realizar el presente trabajo de investigación, con el objetivo de contribuir a mejorar los servicios educativos que presta la Fundación Kolping en Bolivia, a través de una evaluación de los servicios educativos que están a cargo de esta institución católica en el país. Concretamente para el presente trabajo de investigación se tomó en cuenta una de las unidades educativas de la Fundación Kolping, ubicada en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, la unidad educativa “Adolfo Kolping Santa Cruz”.

Para abordar la temática en el presente documento se desarrolla paso a paso el trabajo de investigación en los siguientes capítulos:

El primer capítulo, está enfocado a desarrollar los antecedentes del objeto de investigación, contiene además la justificación del trabajo y los objetivos, tanto el objetivo general, como los objetivos específicos, y finalmente un breve resumen de la metodología de investigación.

En el segundo capítulo, se detalla el fundamento teórico en el cual se presentan conceptualmente los principales temas del trabajo, partiendo de la importancia del

desarrollo humano, la educación como pilar fundamental para el desarrollo, seguidamente, la importancia de la calidad y el compromiso en la educación, propuestas y experiencia de los países de América Latina y el Caribe para mejorar los procesos educativos y finalmente el contexto de nuestro país en materia educativa.

En el tercer capítulo, se presenta: el tipo de investigación, el universo y muestra de estudio, las fases de trabajo, los instrumentos de recopilación de datos, el procesamiento de la información y los resultados.

En el cuarto capítulo, en base a los resultados de la investigación, se presenta el diseño de una propuesta para mejorar el servicio de educación.

Finalmente, en el último capítulo se detalla las conclusiones finales de la investigación y las recomendaciones dirigidas a mejorar la calidad educativa del servicio de educación que se presta en la Unidad Educativa Adolfo Kolping, en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.

**CAPÍTULO I
MARCO GENERAL**

1.- Antecedentes

1.1 Aspectos generales de la Obra Kolping Internacional

En las distintas regiones del mundo la obra Kolping contempla todos los ámbitos vitales del ser humano en sus múltiples contextos, de modo diferente en cada caso y según sus necesidades del contexto. El marco para la organización de su trabajo está orientado por la concepción que tiene de sí misma la Obra Kolping como: “Asociación Social Católica Internacional” y por los estatutos generales de la Obra Kolping Internacional.

Su compromiso con la sociedad y el estado tienen una concepción cristiana en favor de la sociedad, alineada al bien común, de tal modo que su participación tiene un alcance en los niveles regional, local, nacional e internacional.

1.2 Misión:

El trabajo que tiene la Fundación Kolping en Bolivia, está enfocada básicamente en la Fe que esta institución y sus adeptos profesan, y guiados por la doctrina social de la Iglesia Católica y los principios del Beato Adolfo Kolping, (fundador de la obra Kolping) se realiza un arduo trabajo en la constitución equitativa de oportunidades para las personas con la creación de capacidades integrales y en la promoción de líderes capaces de transformar sus espacios sociales con sensibilidad humana, capacidad intelectual y valores cristianos.

1.3 Visión:

La visión es llegar a ser la mejor institución de su entorno de acción en la oferta de servicios tanto en el área de salud y educación, ya que son áreas demandantes por la sociedad y en respuesta a esta necesidad es que la Fundación Kolping, pretende ofrecer en cuanto a rendir un servicio de alta calidad y protección del ser humano.

1.4 Objetivo:

El Objetivo principal de la Fundación Kolping es el compromiso a favor de la sociedad, fundamentalmente promover el bien común, brindar oportunidades de realización especialmente a los sectores más vulnerables, apoyar al fortalecimiento de la sociedad mediante la generación de empleo basado en la formación, capacitación de la persona promoviendo oportunidades económicas, desde sus distintas áreas de intervención que son; regional, local, nacional e internacional. Con el propósito de promover los derechos humanos, económicos, sociales y culturales que permitan el desarrollo material y espiritual de las personas, lo cual constituye un interés particular para la obra Kolping.

1.5 La obra Kolping en Bolivia

La Obra Kolping Bolivia es una asociación católica, integrada a la Obra Kolping Internacional que forma parte de una red mundial con más de 400.000 miembros en más de 60 países. Su trabajo está enfocado en hacerle frente activamente a la pobreza y la exclusión social y la falta de oportunidades en nuestro país, principalmente a través de programas de educación y salud que promueven el desarrollo integral de los bolivianos, sobre la base de la doctrina social de la Iglesia Católica y al ideal del fundador el Beato Adolfo Kolping.

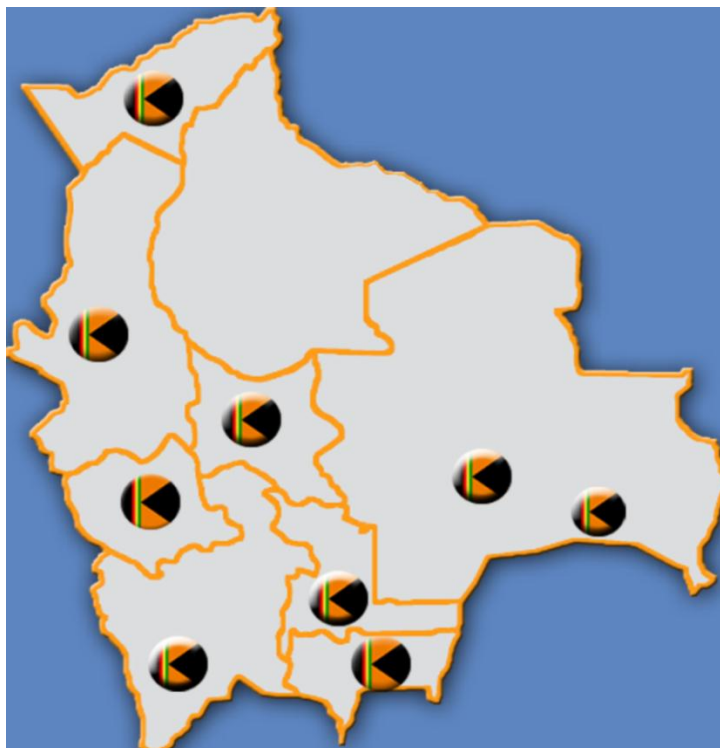
Guiados por la Doctrina Social de la Iglesia Católica y los principios del Beato Adolfo Kolping, la obra Kolping en Bolivia pretende realizar un trabajo de alta calidad en la constitución democrática y equitativa de oportunidades así como también en la creación de capacidades integrales y en la promoción de líderes capaces de transformar sus espacios sociales con sensibilidad humana, capacidad intelectual y valores cristianos.

La Obra Kolping Bolivia es una asociación católica, integrada a la Obra Kolping Internacional que forma parte de una red mundial con más de 400.000 miembros

en más de 60 países. Su trabajo está enfocado en hacerle frente activamente a la pobreza y la exclusión social y la falta de oportunidades en nuestro país, principalmente a través de programas de educación y salud que promueven el desarrollo integral de los bolivianos, sobre la base de la doctrina social de la Iglesia Católica y al ideal del fundador el Beato Adolfo Kolping.

Guiados por la Doctrina Social de la Iglesia Católica y los principios del Beato Adolfo Kolping, la obra Kolping en Bolivia pretende realizar un trabajo de alta calidad en la constitución democrática y equitativa de oportunidades así como también en la creación de capacidades integrales y en la promoción de líderes capaces de transformar sus espacios sociales con sensibilidad humana, capacidad intelectual y valores cristianos.

Cuadro N°1
REPRESENTACIÓN DE LA OBRA KOLPING EN BOLIVIA



El trabajo de la obra Kolping en Bolivia inicia en 1980, de modo casi simultáneo en dos localidades geográficas, en el departamento de Santa Cruz, con dos voluntarios alemanes, Albert Mues y Konrad Boxterman, quienes con el apoyo de los franciscanos alemanes P. Reinhold Brumberger y Mons. Educard Bösl del Vicariato Apostólico Concepción echan a andar la idea Kolping.

Al mismo tiempo, Kolping Bolivia inicia sus actividades en la ciudad de La Paz, en el Alto, este movimiento es apadrinado por la participación internacional a la cabeza del sacerdote alemán, Padre Sebastian Obermayer, y su cofrade italiano Guisepe Rizzi, más el apoyo de dos hermanas brasileñas, Petronila Freitas y Carmen Ghissi, Kolpinga.

De esta manera unos años más tarde, en 1984 la Obra Kolping consigue obtener su personería jurídica en el país, para posteriormente, conseguir la personería jurídica para la Fundación Kolping, la cual empieza a dar sus primeros frutos con el enfoque de servicio social, inicialmente con tan solo diez familias Kolping, es decir: pequeños grupos de afiliados, parroquiales de autoayuda en el servicio social y veinte funcionarios de la fundación.

Cuadro N°2
PERSONERÍA JURÍDICA DE KOLPING EN BOLIVIA

OBRA KOLPING BOLIVIA	FUNDACIÓN KOLPING BOLIVIA
Constituida el 03/01/1984	Constituida el 12/06/2003

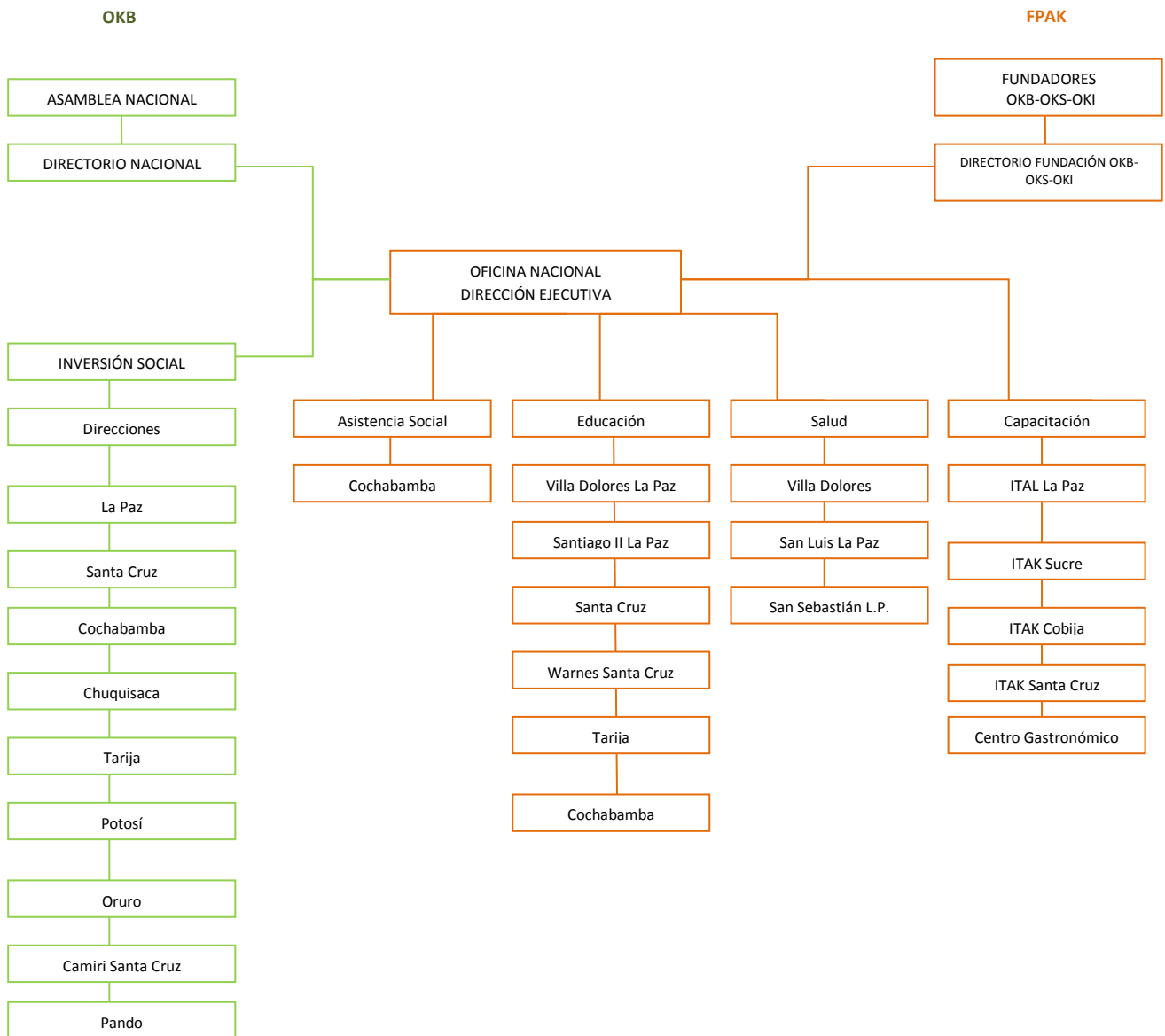
Fuente: Documentos Kolping, 2003

1.6 Estructura Nacional de Kolping en Bolivia

Su estructura empezó conformada por las células madre, que vienen a ser las familias Kolping (grupos de adeptos parroquiales de autoayuda), pertenecientes a parroquias vecinales. Las mismas conforman una regional en cada departamento

del país, y dos regionales en Santa Cruz, con la excepción de una faltante en el Beni. Las nueve regionales en los ocho departamentos a su vez conforman un Directorio Nacional.

**Cuadro N°3
ORGANIGRAMA DE LA OBRA KOLPING EN BOLIVIA**



Fuente: Documentación Kolping, 2015

En junio de 2003, inicia sus tareas la Fundación Kolping, asumiendo las tareas ejecutivas esenciales en Bolivia. Se inicia con un terreno ubicado en la ciudad del Alto, donde se presta servicio comunitario a través de una guardería, misma donde operaban cuatro consultorios de atención médica.

De este modo la fundación Kolping empieza a generar recursos propios para su autofinanciamiento a través de proyectos e ideas que surgen a partir de la vocación del servicio social sobre todo en las áreas de salud y educación.

Actualmente se cuenta con cuatro unidades educativas privadas que operan en el país, dos en La Paz y dos en Santa Cruz de la Sierra. Simultáneamente, cuenta también con unidades clínicas, dos unidades médicas de tercer nivel y dos postas sanitarias de primer nivel en la ciudad del Alto.

Guiados por la Doctrina Social de la Iglesia Católica y los principios del Beato Adolfo Kolping, se pretende realizar un trabajo de alta calidad en la constitución de oportunidades para transformar espacios sociales con sensibilidad humana, capacidad intelectual y valores cristianos.

1.7 Antecedentes de la U. E. Adolfo Kolping Santa Cruz

El Colegio Adolfo Kolping, situada en el segundo anillo de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra. Es uno de los cuatro colegios a nivel nacional que tiene a su cargo la Fundación Kolping y son la unidad objeto de la evaluación realizada para el presente trabajo de grado.

Lleva aproximadamente diez años en el ejercicio de sus funciones como unidad educativa, desde entonces viene prestando un servicio de educación privada, a cargo del Director José Luis Limpías Rodas, ofreciendo el servicio desde los niveles: inicial, primaria y secundaria.

El colegio cuenta con dos turnos de atención mañana y tarde, con un total de 525 alumnos matriculados en la gestión 2015 en ambos turnos. Del mismo modo se

cuenta con un total de 35 funcionarios que conforman toda la parte administrativa de la unidad educativa Adolfo Kolping en Santa Cruz, entre ellos; el director, el plantel docente y el personal administrativo.

Cuadro N°4
REGISTRO DE IDENTIFICACIÓN DE LA U.E. ADOLFO KOLPING S.C.

DIRECTOR	Prof. José Luis Limpías Rodas
LOCALIDAD	Santa Cruz de la Sierra
DIRECCIÓN	B. El Trompillo Zona San Antonio Av. Monseñor A. Costas N° 601
NIVELES	-Inicial en Familia Comunitaria -Educación Primaria Comunitaria Vocacional -Educación Secundaria Comunitaria Productiva
TURNOS - HORARIOS	Mañana 07:45 - 12:35 Tarde 13:45 - 18:35
MATRICULADOS GESTIÓN 2015	525 Estudiantes
NUMERO DE DOCENTES	32 Docentes
DETALLE DE ADMINISTRATIVOS	-1 Director -1 Secretaria -1 Portera

Fuente: Elaboración propia en base a los documentos provistos por la UE.

2.- Justificación

En Bolivia, con miras a avanzar en el tema de desarrollo económico, social y cultural, resulta fundamental, juntamente a otros factores, dedicar especial atención al ámbito educativo. Una educación cuyo fin principal es: “La formación de las y los bolivianos con conciencia crítica para comprender la situación actual de transformación y contar con las competencias, aptitudes y habilidades físicas e intelectuales para contribuir a la construcción y consolidación del Estado

Plurinacional” (Ministerio de Educación, 2012:17); que el sistema educativo debe brindar, tanto en unidades educativas públicas, como en unidades educativas privadas.

La Obra Kolping Bolivia, como fundación católica destinada a prestar servicio social en las áreas más demandantes de la sociedad, en este caso en las áreas de educación y salud, se enmarca en esta visión; para cuyo objetivo debe poner en funcionamiento toda una estructura administrativa y cumplir un adecuado servicio en favor de la sociedad boliviana.

Por esta razón el beneficiario directo de la presente investigación, será la misma institución educativa, ya que, a través de la implementación de la evaluación, los administrativos y ejecutivos a cargo, estarán en mejores condiciones para tomar decisiones, para dirigir al personal y evaluar los procesos, tanto administrativos, como académicos de la institución; con miras a incidir sobre la problemática señalada y alcanzar una mayor calidad educativa.

En este sentido, los procesos educativos deben ser evaluados y por lo tanto, es aconsejable: “Determinar si un programa ha logrado o no alcanzar los resultados previstos, para explorar si existen estrategias alternativas que logren alcanzar dichos resultados” (Gertler, Martinez, Premand, Rarlings y Vermeersh, 2011).

3.- Objetivos:

a) Objetivo general.-

Para contribuir a mejorar la calidad educativa del servicio que presta la Fundación Kolping en una de sus instituciones, tomada en este trabajo como una forma de intervención social, se plantea el siguiente objetivo general:

- Evaluar el servicio de educación que ofrece la Unidad Educativa Adolfo Kolping en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra

b) Objetivos específicos.-

- Identificar y definir los factores asociados que intervienen en el proceso educativo de la unidad educativa Adolfo Kolping.
- Analizar el comportamiento de los factores asociados al proceso educativo de la unidad educativa Adolfo Kolping.
- Determinar los principales factores asociados que contribuyen y repercuten de manera negativa al proceso educativo de la unidad educativa Adolfo Kolping.
- Elaborar una propuesta para optimizar la calidad del proceso educativo de la unidad educativa Adolfo Kolping.

4.- Metodología

Por todo lo anteriormente mencionado, el presente trabajo inicialmente plantea la revisión de documentos de la institución, además de entrevistas guiadas a través de cuestionarios a personajes claves del proceso de evaluación como; director, personal administrativo, plantel docente, madres/padres de familia y estudiantes.

En base a la recopilación de estos datos obtener perspectivas claras de los principales factores asociados que intervienen en el proceso educativo, y a través de la identificación de estos factores, contribuir a mejorar la calidad educativa del establecimiento Adolfo Kolping en Santa Cruz de la Sierra.

Seguidamente, a través de la aplicación de una prueba específica, denominada “Prueba Stalling”, se evalúa y analiza la productividad de los docentes a través de

la medición del uso efectivo del tiempo enseñanza. En base a estos datos obtenidos, concluir con la definición e identificación de los principales factores asociados que intervienen de manera positiva o negativa en el proceso educativo.

Basados en este último análisis del proceso de evaluación, se diseña una propuesta, como alternativa para modificar favorablemente el comportamiento negativo que presentan algunos de los factores asociados al proceso educativo, a fin de mejorar las condiciones del actual servicio de educación que se ofrece en la unidad educativa Adolfo Kolping Santa Cruz, y de esta manera responder adecuadamente a las exigencias de la gestión de calidad educativa de los procesos educativos.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

1.- Fundamentos teóricos

Considerando el tema elegido para la presente investigación, se expone a continuación las bases teóricas relacionadas a los principales conceptos del mismo.

Se inicia con la explicación sobre la percepción del desarrollo humano y su importancia. Posteriormente, se enfatiza en los índices de medición del Índice de Desarrollo Humano (IDH), para destacar la educación como pilar fundamental del desarrollo humano.

Seguidamente, como aspecto clave para mejorar la educación se analiza la calidad como un desafío y su relación con el compromiso, que a la vez se considera de suma importancia como valor que representa, a la hora de asumir una responsabilidad como lo es, el tema de educación.

Finalmente, se destacan propuestas e investigaciones en materia educativa sobre todo en la región de América Latina y el Caribe, realizadas por las diferentes organizaciones internacionales como el BID y el PNUD. A su vez un breve resumen sobre los resultados de estas experiencias de evaluación, las cuales tomaremos como guía para la presente investigación sus logros y desafíos, los procesos y características para garantizar la evaluación de la calidad educativa, y por último el contexto educativo en Bolivia.

1.1 El Desarrollo humano y su importancia.

El empleo del índice de desarrollo humano como indicador del nivel de desarrollo de una población se basa en la idea de que si bien el crecimiento económico es una condición o medio necesario para explicar el grado de avance de un país, no constituye una condición suficiente. Es decir, es aceptable la idea de que crecimiento económico y desarrollo son conceptos relacionados, pero distintos a la

vez. Por un lado, en tiempos pasados la percepción de desarrollo estuvo fuertemente relacionada al crecimiento económico de los países, tal pensamiento impartido por Adam Smith en su obra literaria la “Riqueza de las Naciones 1776”, en el capítulo I titulado “de la división del trabajo”.

En este acápite tal autor afirma que: “El progreso más importante en las facultades productivas del trabajo, y gran parte de la aptitud, destreza y sensatez con que este se aplica o dirige, por doquier, parecen consecuencia de la división del trabajo”. Tal afirmación reside en que la clave del bienestar social se fundamenta en el crecimiento económico y este, tiene su motor en la división del trabajo.

Sin embargo por otro lado, estudios recientes tienden a reconocer que el progreso de los países y el desarrollo del ser humano ya no están influenciados por el aspecto económico, sino que el desarrollo humano reside en el potencial humano y en las habilidades mismas del ser humano.

Es entonces cuando surge un nuevo paradigma sobre el desarrollo. Esta nueva perspectiva se centra en aumentar las opciones u oportunidades que tenemos los seres humanos para llevar la vida que deseamos, es decir, ampliar las potencialidades que como seres humanos podemos alcanzar.

En este contexto, el desarrollo de un país es un concepto mucho más amplio que va más allá del aspecto económico, el cual actualmente es considerado como una condición o medio, para expandir las opciones del ser humano. No obstante, no es suficiente si lo que se busca es, garantizar el ambiente necesario para que las personas puedan ampliar sus potencialidades y así llevar una vida creativa y productiva conforme a sus necesidades e intereses.

Adam Smith, economista y filósofo escocés, En 1776, publicó “La riqueza de las naciones”, sosteniendo que la riqueza procede del trabajo de la nación. El libro fue esencialmente un estudio acerca del proceso de creación y acumulación de la riqueza, pero sin el carácter científico de la obra de Smith. Gracias a este trabajo obtuvo el título de fundador de la economía

Conceptualmente, la discusión sobre el desarrollo económico fue redefinida a partir de las conferencias del profesor Amartya Sen, puesto que, el argumento central de su trabajo se basa en la idea de que la medición del bienestar no debe derivar de indicadores “ex post” como lo planteaban los filósofos utilitaristas clásicos al otorgar una importancia central al acceso a bienes y servicios.

De acuerdo con el profesor Sen tal propuesta hace énfasis en el carácter instrumental del acceso a bienes y servicios, concibiéndolos únicamente como un medio para poder alcanzar una realización individual plena.

Sin duda, este cambio de paradigma le da un giro a la concepción de desarrollo económico impartida por Smith, puesto que, en este nuevo paradigma se le tribuye esencial importancia a la formación del capital humano, lo que implica a este factor como ingrediente principal para el desarrollo y progreso de un país.

Desde este punto de vista Sen señala que: “La ampliación de la capacidad del ser humano reviste una importancia directa e indirecta para la consecución del desarrollo”, Sen (1998:60a). Ya que Indirectamente, tal ampliación permitiría estimular la productividad, por tanto elevar el crecimiento económico, lo que directamente afectaría el ámbito de las libertades humanas, el bienestar social y la calidad de vida, tanto por sus valores intrínsecos como por su condición de elemento constitutivo de las mismas.

En este sentido se puede definir al desarrollo humano como una ampliación de la capacidad de la elección de los individuos, desde esta perspectiva la medición del desarrollo de un país y bienestar del mismo debería verse como un proceso de varios componentes, donde se amplíen un conjunto de opciones a disposición de las necesidades de los individuos.

Amartya Kumar Sen, es un filósofo y economista bengalí, galardonado con el Premio Nobel de Economía en 1998. La obra más reconocida es su ensayo Pobreza y hambruna, su trabajo en el campo del desarrollo económico ha tenido mucha influencia en la formación del Índice de Desarrollo Humano (IDH) del PNUD.

Por lo anteriormente mencionado, se concluye que la importancia del desarrollo humano deriva en ampliar las oportunidades del ser humano, para lo cual es fundamental construir capacidades humanas, básicas para el desarrollo del mismo, entre ellas: llevar una vida larga, saludable, tener acceso a la educación, y otros recursos que le permitan al ser humano vivir dignamente.

En este sentido Sen afirma, “El desarrollo humano podría definirse como la creación de oportunidades sociales que contribuye a la expansión de las capacidades humanas y a la mejora de la calidad de vida...” Sen (2000, pag. 180b). Ya que, sin la formación de estas capacidades muchas de las opciones simplemente no existirían y muchas oportunidades serían inaccesibles. Por esta razón el ser humano es el centro del desarrollo, pues él mismo es quien puede construir las condiciones para que el desarrollo humano de todos sea posible.

1.2 La medición del Desarrollo Humano a través del IDH

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) desde 1990, ha publicado un informe anual sobre desarrollo humano, que presenta la clasificación mundial de los países de acuerdo a la medición del Índice de Desarrollo Humano (IDH), tal propuesta estuvo basada, no sólo en que el desarrollo de un país debiera medirse a través del ingreso nacional, sino también según la esperanza de vida y la alfabetización.

En las clasificaciones mundiales que se presentan en los Informes sobre Desarrollo Humano se observa que las posiciones de los países según el IDH, no siempre corresponde con las posiciones que ocuparían según el PIB per cápita, es decir, que utilizar solo el indicador de ingreso como reflejo del desarrollo posiciona de manera diferente a los países en relación a la incorporación de otras dimensiones.

Al presente, existe un consenso universal sobre la imposibilidad de medir el éxito de un país o el bienestar de un individuo solamente a partir del ingreso económico de un país, también se debe tomar en cuenta la creación de oportunidades sociales para que las personas pueden llevar una vida digna, saludable,

prolongada, con acceso a recibir educación y libre de aplicar sus conocimientos para crear su propio destino.

El PNUD desde su creación ha tratado problemáticas diferentes, que se han reflejados en los más de 20 informes hasta la fecha, incorporando un apartado en el que se detallan elaboradas y útiles clasificaciones estadísticas de indicadores que hacen referencia a factores vinculados con el desarrollo de los países, utilizando para el cálculo del IDH tres dimensiones básicas: ingreso, educación y salud.

Consecuentemente el Índice de Desarrollo Humano se ha convertido en uno de los indicadores estadísticos más utilizados para medir y comparar el desarrollo de los países. Instrumento que como tal, es un icono en el discurso sobre el desarrollo a nivel mundial. El propio Amartya Sen en la parte introductoria del Informe de Desarrollo Humano del 2010 expresa: "Sostengo que este índice, rudimentario y todo, logró hacer justo lo que esperaba de él; operar como un indicador simple similar al PIB, pero sin dejar de lado todo lo que no fuera ingreso y bienes de consumo...".

Para llevar a cabo este informe y su cálculo se estudiaron formalmente tres factores claves:

- Un indicador de salud: la esperanza de vida al nacer.
- Un indicador social: la tasa de alfabetización en adultos (más la tasa bruta combinada de matriculación en educación primaria, secundaria y superior y los años de duración de la educación obligatoria)
- Un indicador económico: El Producto Interior Bruto (PIB) en paridad del poder adquisitivo en dólares.

Como lo habíamos mencionado, el objetivo de este índice es; medir el avance medio de un país en función de tres dimensiones básicas del desarrollo humano que se basa en indicadores sociales estadísticos compuestos básicamente por tres parámetros:

- (i) Vida larga y saludable

- (ii) Educación
- (iii) Nivel de vida digno

A continuación haremos hincapié en el segundo parámetro de medición de desarrollo humano referente a la temática de educación, dada su importancia y la contribución del mismo para el desarrollo.

1.3 La educación como pilar fundamental del Desarrollo Humano

El concepto de desarrollo humano hace énfasis en el carácter instrumental del acceso a bienes y servicios, en que el acceso a estos, abre un conjunto de capacidades, y son estas las que impactan sobre el bienestar.

Una vez comprendido que el desarrollo humano es el proceso de expansión de las capacidades de las personas con el fin de ampliar sus opciones y oportunidades. Este, está íntimamente relacionado no solo con la satisfacción de necesidades, sino también con los anhelos de optimizar la calidad de vida del ser humano.

En este orden de ideas, la educación ha sido considerada como un elemento clave para el desarrollo humano, ya que a través de esta, cada quien se hace consciente del impacto de sus actividades sobre el entorno. Razón por la cual, la persona se visualiza como motor para el crecimiento de la economía y como fuente de enriquecimiento responsable para la sociedad, como participe de la misma.

En este contexto, Delors Jacques (1996:7) describe que “frente a los numerosos desafíos del porvenir, la educación constituye un instrumento indispensable para el desarrollo humano”.

Es una realidad para muchos países que el sistema educativo aplicado, no ha sido capaz de satisfacer las necesidades de la población, tanto en temas de accesibilidad como de calidad; es decir, son muchas personas las que no se integran a los procesos de formación y aquellos que participan de este,

generalmente no logran desarrollar las competencias requeridas para el mundo globalizado y dinámico en el que hoy en día debemos desempeñarnos.

La educación requiere ser verdaderamente una prioridad, más aun a la hora de asignar recursos financieros, materiales, de tiempo y de talento humano eficiente. “Si bien hay que aprovechar todas estas posibilidades de aprender y perfeccionarse, no es menos cierto que para poder utilizar bien ese potencial la persona debe poseer todos los elementos de una educación básica de calidad”. Jaques (1996:15).

Por otra parte, es evidente que en gran parte de Latinoamérica, la educación está centrada en la formación para la producción; enfocada en lo tangible, en el uso de recursos naturales. A diferencia de los modelos exitosos, quienes han disminuido la brecha entre ricos y pobres, optimizando la calidad de vida de la población mediante el desarrollo de capital intelectual, con especial énfasis en el potencial intangible, la inteligencia.

Al respecto, Cordeiro (2010: 50) afirma: “La revolución que se inicia estará centrada en las capacidades mismas de la mujer y del hombre, en su inteligencia y su capacidad de comunicarse y transformarse. Será la revolución de la inteligencia”. En consecuencia, los modelos educativos requieren optimizar el potencial de cada individuo a través del perfeccionamiento de competencias que les permitan desenvolverse en el mundo dinámico del presente y del futuro.

En este entendido, se hace evidente que lo intangible cobra valor, y la productividad como la competitividad de un país dependen más de su capacidad de generar saberes que permita de forma proporcional mejorar la calidad de vida de las personas; por lo cual, la educación debe dirigirse a promover ciudadanos pensantes, creativos y orientados a la innovación.

Es una realidad que para forjar un país, en principio se debe desarrollar su potencial humano, para lo cual la educación es un pilar ineludible. A nivel internacional, ya son muchos los casos que han logrado la fórmula del éxito

teniendo como resultado un talento humano capaz de prepararse en función del bien individual y colectivo. De esta manera, la formación educativa va más allá del cumplimiento de un requisito académico, es parte de una filosofía de vida.

Para remarcar, es necesario un esfuerzo colectivo, donde no solo los educadores sean los responsables de formar a los ciudadanos del mundo, sino también desde la sociedad, y el estado como responsable de la creación de políticas públicas en favor de la educación, enfocadas en mejorar las condiciones y procesos de enseñanza a través de estos se busque repercutir directamente sobre el desarrollo del capital intelectual y a su vez del desarrollo humano.

1.4 La calidad como desafío en la educación

A partir de la aprobación de las metas de la educación de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM 2000-2015), entre sus ocho objetivos se propuso explícitamente lograr la enseñanza primaria universal. Razón por la cual se estableció este objetivo, es que la educación dota a las personas de los conocimientos y las competencias necesarias para quebrar el ciclo de la pobreza y crear nuevas oportunidades vitales.

En este sentido, podemos considerar positivo el avance que se ha logrado en materia educativa, ya que, en épocas anteriores el enfoque primordial estuvo dirigido a la ampliación de la cobertura de la educación, es decir en ampliar el acceso al sistema educativo.

Al transcurrir del tiempo este enfoque fue cambiando con una diferencia importante entre el siglo pasado y el presente. Este cambio de paradigma educativo se atribuye a que en la actualidad se ha logrado una elevada cobertura de la educación y por tanto existe una nueva prioridad, un mayor desafío, que es garantizar y ofrecer calidad en la educación.

La nueva agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 2015-2030), que tiene 17 objetivos, también hace referencia a la importancia de la calidad en la educación, específicamente el cuarto objetivo, que tiene como tarea; lograr una

educación inclusiva y de calidad para todos con la convicción de que la educación es uno de los motores más poderosos y probados para garantizar el desarrollo sostenible. De esta manera, esta agenda promueve y le da un sentido más profundo al adicionar la característica de calidad en la educación.

En esta misma línea, la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia (CPE), en su artículo 17 enfatiza el derecho que tienen todos los bolivianos a recibir una educación de calidad en todos los niveles de manera universal, productiva, gratuita, integral e intercultural y sin discriminación.

Definir y comprender el concepto de calidad es sin duda un tema complejo, sin embargo su importancia repercute directamente en los resultados favorables o desfavorables de cualquier tipo de servicio prestado. Una definición más integral del concepto de calidad y quizá la más simple, fue formulada por el estadista William E. Deming, a quien se le denominó el padre del movimiento de la gestión de calidad, él resumía la calidad de la siguiente manera: “Hacer lo correcto en la forma correcta, de inmediato”.

Expertos en calidad como este personaje toman a consideración varias dimensiones de la calidad, que varían de importancia según el contexto, puesto que la calidad es entendida como un concepto integral. Las dimensiones más importantes de manera general al momento de ofrecer un servicio, se pone a consideración ocho dimensiones, por su importancia en el contexto de los países en desarrollo, las cuales señalaremos a continuación:

1) Competencia profesional

William Edwards Deming, fue un estadístico estadounidense, profesor universitario, autor de textos, consultor y difusor del concepto de calidad total. Su nombre está asociado al desarrollo y crecimiento de Japón después de la Segunda Guerra Mundial. La mayor contribución de Deming a los procesos de calidad en Japón es el control estadístico de proceso. El premio Deming es el más prestigioso premio que una empresa japonesa puede obtener. Se entrega, una vez al año, a la empresa que haya realizado el mayor avance en calidad, sobre la base de estándares tan exigentes que sobrepasan ampliamente el ISO 9000 o cualquier otro estándar en este.

- 2) Acceso a los servicios
- 3) Eficacia
- 4) Satisfacción al cliente
- 5) Eficiencia Continuidad
- 6) Seguridad
- 7) Continuidad
- 8) Comodidades

En esta misma línea de acción, se identificó ocho principios de gestión de calidad como un marco de referencia hacia la mejora del desempeño de una organización ya sea esta, de orden pública o privada. Estos principios se derivan de la experiencia colectiva y el conocimiento de los expertos internacionales, mismos que serán detallados a continuación:

Principio 1: Enfoque al Cliente.- Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requerimientos y esforzarse por exceder sus expectativas. La dirección deberá establecer una organización orientada al cliente mediante la definición de sistemas y procesos claramente comprensibles, gestionables y mejorables.

Principio 2: Liderazgo.- Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la administración de la organización, su función es crear y mantener un buen clima interno, en el que el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. Esto implica que, el *compromiso* y la participación activa de la dirección de la organización, son esenciales para desarrollar y mantener un sistema de gestión de la calidad.

Principio 3: Participación del personal.- El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total *compromiso* posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de esta. La dirección deberá promover la participación y el apoyo de su personal como ayuda en el logro de sus objetivos.

Principio 4: Enfoque basado en procesos.- Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Esto implica, cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar entradas en salidas puede considerarse como un proceso.

Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión.- Identificar y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. Lo que implica que un enfoque genere confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus servicios para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad.

Principio 6: Mejora continua.- La mejora continua del sistema de gestión de la calidad significa incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes. Dicho proceso deberá aplicarse como una herramienta para mejorar la eficacia y la eficiencia internas, para proporcionar una estructura para las actividades de mejora continua, definiendo e implementando procesos que puedan aplicarse a la prestación del servicio y apoyo de los procesos y las actividades.

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.- Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. Esto implica, basarse en el análisis de datos obtenidos a partir de medidas e información recopilada. En este contexto, la organización deberá analizar los datos de sus diferentes fuentes tanto para evaluar el desempeño frente a los planes, objetivos y otras metas definidas, como para identificar áreas de mejora, proporcionan también una guía efectiva acerca de las acciones correctivas y preventivas, necesarias para la mejora.

Principio 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. Esto implica, establecer relaciones con los proveedores y los aliados de la organización para promover y facilitar la comunicación con el objetivo de mejorar mutuamente la eficacia y eficiencia de los procesos que crean valor.

Las dimensiones y principios de referencia sobre la gestión de calidad ya mencionadas, constituyen un marco teórico amplio en el que se pudieron incluir casi todos los aspectos referidos al desempeño que toda organización debiera cumplir al momento de prestar un servicio.

En este contexto la calidad se refiere predominantemente a cumplir con las normas explícitas que de la gestión de calidad. Según La norma internacional ISO 9001:2008, cuando se acredita la calidad de una institución educativa hay que valorar aspectos como:

- a) Infraestructura
- b) procesos educativos
- c) Tecnología
- d) Logro del perfil, competencias y objetivos educacionales.

Estas normas especifican los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes. Pero para ser aplicados en la educación debe haber un cambio conceptual y aceptar que la educación es un producto resultado de un proceso, entendiendo como la mejora en los conocimientos, las aptitudes intelectuales y competencias.

Evidentemente, al abordar el tema de calidad bastante se hace referencia a los términos “servicio al cliente”, más si trasladamos este término al ámbito educativo, los estudiantes son mucho más que clientes. Son seres humanos en etapa de

formación que demandan conocimiento para comprender su realidad y resolver sus propios problemas y en futuro cubrir sus propias necesidades, así como también responder a las exigencias sociales y de desarrollo de su país.

En este sentido, un servicio educativo de calidad, más que ofrecer un servicio, tiene como objetivo principal educar a cada ser humano hasta los límites de su capacidad, para cubrir las necesidades y expectativas de éstos y de la sociedad. O: C: E: D: (1991:25).Pues, el objetivo principal de todo acto educativo es precisamente satisfacer las necesidades de la sociedad.

La calidad en la educación deberá ser comprendida como una educación efectiva, por tanto, esta tendrá que ver con el cumplimiento cabal de los objetivos que la educación plantea en términos académicos, estableciendo criterio básicos, puesto que la calidad incluye la eficiencia y eficacia educativa, es decir la capacidad del sistema educativo de elevar al máximo el rendimiento académico del estudiante, CIDAC (1992,17).

El desafío de la calidad en educación se debe centrar en llevar a cabo actividades que generen conocimiento en la búsqueda de estrategias que ayuden a llegar a esa calidad, y sean pertinentes para tratar temas de interés que se relacionen a las exigencias del mercado laboral y la sociedad misma hoy en día, por ello, Crosby P. (2004; 15) señala que "la calidad se define enteramente en cumplir con los requisitos".

Por tanto, para brindar una educación de calidad se debe acceder y aportar al conocimiento, transformar la educación como medio de desarrollo, adecuar la educación a las características del desarrollo tecnológico en un contexto globalizado en el que vivimos.

Se concluye, que la calidad de todo emprendimiento es el resultado del esfuerzo e inteligencia de quienes lo llevan a cabo; en este sentido la calidad de la educación se logra mejorando, adecuada y eficientemente las condiciones materiales y

curriculares que se brinda a los estudiantes, haciendo un estricto seguimiento a los procesos y resultados de la educación. Ya que la calidad educativa a la que se debe aspirar debe ser objetivamente demostrable.

1.5 La importancia de promover el compromiso en la educación

El compromiso entendido como un valor conllevará lograr todo aquello que el individuo se proponga, con el propósito de asumir responsabilidades para cumplir su objetivo acompañado de un trabajo constante. El compromiso como valor también permite llegar a vivir la vida que uno desea aunado con la voluntad que posee el individuo para cumplirlo.

Amartya Sen en su texto “Los Tontos Racionales: Una crítica sobre los fundamentos conductistas de la teoría económica” postula como hipótesis principal la necesidad de incluir el compromiso como parte del comportamiento económico, fundamentando el comportamiento ético de un nuevo modelo de persona.

En esta obra, encontramos las expresiones más claras de la concepción de la racionalidad ética como simpatía y compromiso. “Si el conocimiento de que se tortura a otros nos enferma, este es un caso de simpatía; si no nos enferma pero creemos que es algo malo y estamos dispuestos a hacer algo para detenerlo, este es un caso de compromiso” (Sen: c 187).

Sen denomina al compromiso como una acción altruista cuando indica: “Podemos definir al compromiso en el sentido de que una persona escogerá un acto que en su opinión producirá un nivel de bienestar personal menor que otro acto también a su alcance” (Sen: c189). El compromiso excluye los actos contrarios al interés propio. Es decir, una acción basada en el compromiso es la que él autor considera como altruismo, ya que esta tendría como fin actuar en favor del bien común.

En este sentido, Sen afirma: “La cuestión del compromiso es fundamental para el problema de la motivación del trabajo cuya importancia para la producción no

puede pasarse por alto” (Sen: c198). Desde esta perspectiva la producción del trabajo será motivada por el compromiso.

Como indicamos anteriormente, en los principios dos y tres de la gestión de calidad, referidos al liderazgo y la participación del personal, en ambos casos se coincide con la importancia que requiere el compromiso como valor, tanto en quienes dirigen la organización como en los que forman parte de ella, pues la productividad de personas comprometidas será más provechosa.

Sí, consideramos al valor del compromiso como unos de los factores que intervienen en el proceso educativo, el ejercicio profesional del docente comprometido, no solo le produce satisfacción personal, sino que esta acción repercutirá favorablemente en las demás partes involucradas. El trabajo de personas comprometidas beneficia a más de uno.

Sin duda, el compromiso se establece creando conciencia y promoviendo esta motivación como tal, desde el dialogo entre las partes involucradas, por ejemplo sí hacemos referencia a una organización educativa, la participación en cuanto a la evaluación y logro de metas, entre los directivos y el personal docente tendrá que ser mediante el impulso del compromiso de ambas partes, con el fin de que todos los involucradas asuman este compromiso como propio.

Propuestas para mejorar la calidad educativa

El ámbito educativo es sin duda uno de los sectores con mayor poder de transformación, sin embargo generalmente es también uno de los más difíciles de transformar. Así lo describen, los expertos en educación Cabrol y Székely en sus investigaciones, sobre cómo transformar la realidad en la educación para mejorar su calidad.

“Educación para la Transformación”, es un libro donde se plasman experiencias y conocimiento desarrollados en el BID en materia educativa, que pone énfasis en aspectos particulares para transformar la realidad y la calidad en la educación en América Latina y el Caribe.

“Educación para la Transformación”, es un libro donde se plasman experiencias y conocimiento desarrollados en el BID en materia educativa, que pone énfasis en aspectos particulares para transformar la realidad y la calidad en la educación en América Latina y el Caribe.

Este estudio, ofrece una secuencia que sigue el proceso natural del ciclo educativo, comenzando por las intervenciones tempranas que puedan nivelar el sistema educativo a comparación de otros países desarrollados, a través de novedosas políticas de capacitación y selección de docentes y modelos innovadores que podrían lograr que aquellos países que se encuentran en condiciones desfavorables reviertan sus desventajas y logren avances sorprendentes, para mejorar la calidad educativa. Esta propuesta tiene como enfoque principal lograr una vinculación entre la escuela y el sector productivo, para instrumentar el nuevo modelo

Como primera línea de acción se empieza por pensar en la transformación profunda del sistema educativo, hacia un nuevo modelo de política pública que nos conduzca a una transformación radical del servicio educativo enfocándonos en varias dimensiones, que se plantean estructurar mediante cuatro pilares:

- Primer pilar, que consiste en definir el perfil de egreso de los alumnos en términos de competencias y habilidades en todas sus fases, inicial, primaria y secundaria.
- Segundo pilar, un nuevo modelo de docentes que se transformen de catedráticos en acompañantes y facilitadores del proceso de aprendizaje, con la implementación de métodos pedagógicos que trasciendan la práctica cotidiana en aula, así como los métodos de evaluación.

Banco Interamericano de Desarrollo (BID) es una organización financiera internacional con sede en la ciudad de Washington D.C. Estados Unidos, y creada en el año de 1959 con el propósito de financiar proyectos viables de desarrollo económico, social e institucional y promover la integración comercial regional en el área de América Latina y el Caribe.

- Tercer pilar, comprende el conjunto de insumos para que el modelo educativo transformado genere el perfil de egreso, lo cual implica la selección y formación de docentes, directivos, materiales educativos, infraestructura, equipamiento y una serie de instrumentos como el uso de la tecnología. De este modo lograr una vinculación entre la escuela y el sector productivo, para instrumentar el nuevo modelo.
- Cuarto pilar, que abarcan los mecanismos de evaluación, indicadores de calidad, monitoreo y medición, dentro de este grupo pueden incluirse mecanismos como certificación de docentes y directivos que consista en evaluar a los diversos actores para verificar si se han desarrollado el perfil del docente o directivo, que se requiera. Cabrol y Székely (2012: 385)

Proponer transformar el modelo actual es sin duda el mayor desafío, pero más aún la manera en que se asuma la idea de calidad educativa como prioridad para empezar a garantizar que todos los estudiantes ingresen al primer grado de la escuela primaria en condiciones de equidad, y una vez expuestos al sistema educativo, se enfrenten a un modelo sustentado por los cuatro pilares propuestos, de manera que desde el inicio se cuente con la total claridad sobre el objetivo.

En esta misma línea de acción, sobre cómo mejorar la calidad educativa, la siguiente investigación considera, que una vez que los estudiantes ingresan al sistema educativo, ningún otro factor es tan importante como la calidad de los docentes y el valor agregado que ellos generan en la eficacia de su trabajo.

“Profesores excelentes: Cómo mejorar el aprendizaje en América Latina y el Caribe” es una publicación del 2014, de la Serie del Foro sobre Desarrollo de América Latina a cargo del grupo de investigación del Banco Mundial, afirman que los mayores beneficios económicos de las inversiones en el área de educativa provienen de la capacidad y el desempeño de los profesores para asegurarse que los estudiantes aprendan.

Este estudio nos ayuda a comprender mejor, el modo en el que el capital humano contribuye al crecimiento económico y lo que importa no es los años de escolarización completados, sino lo que verdaderamente se aprende, considerando el desempeño eficaz y productividad de los docentes en el proceso educativo.

A través de esta investigación se pudo comprobar los beneficios del uso efectivo del tiempo de instrucción que el docente emplea dentro del aula al momento de impartir enseñanza, puesto que, según esta técnica: la transformación de los insumos escolares en productos de aprendizaje se produce en el aula.

El método que se aplicó para este estudio se denomina: Prueba Stalling, técnica en la que se aplican instantáneas para medir el tiempo efectivo dedicado al proceso de enseñanza de los docentes en el aula, donde se proporciona tres tipos de información sobre los elementos centrales de una clase: .

- i. Actividades realizadas en clase ya sean académicas, o no académicas.
- ii. Material utilizado en clase.
- iii. Quienes están involucrados durante cada instantánea: docentes y estudiantes.

Esta técnica consiste, en la codificación de un formulario en el que se registra la toma de diez instantáneas, (momentos de observación de las distintas actividades de una clase, que involucren, tanto docente y estudiantes), en un determinado tiempo, visualización el contenido general de la misma, así como el uso de materiales utilizados durante el tiempo de observación lo cual permite realizar mediciones en torno a cuatro aspectos:

- Uso efectivo que hacen los profesores del tiempo en el tiempo de enseñanza.

-Prueba de Stalling: El manual de observaciones en el salón de clase, manual y herramientas para medir el tiempo de enseñanza en clase, de Jane A Stalling, de la Universidad de Nashville, Tennessee, fue adaptado por el proyecto del Banco Mundial para su aplicación en escuelas de la Coordinación Sectorial de Educación Primaria (CSEP) y adaptado para su uso como herramienta cotidiana por la Subdirección Técnica de la CSE

- Cómo hacen uso los profesores de los materiales disponibles, tecnológicos y de información y comunicación, para ese tiempo de enseñanza.
- Determinar los tipos de prácticas pedagógicas básicas que aplican los profesores con mayor frecuencia.
- Medir el nivel de involucramiento de los estudiantes y la capacidad de los profesores para mantener la atención y la participación de los mismos.

Lo que se pudo determinar con los resultados de esta prueba fue el bajo rendimiento de los estudiantes de América Latina y el Caribe, debido a que se comprobó como con el método tradicional de los docentes se recae en el mal uso del tiempo, perdiéndose hasta un día de instrucción de la semana de clases. La conclusión de esta investigación afirma que el tiempo de instrucción que emplean los docentes de esta región, es el recurso de inversión más costoso y no está siendo aprovechado de la mejor manera.

Para finalizar esta parte, haremos referencia a un estudio exploratorio que analiza los factores asociados al logro cognitivo de los estudiantes y su relación con los involucrados del proceso educativo, a través del descubrimiento e identificación de las variables latentes y sus efectos.

Este estudio destaca los desafíos y los principales problemas que reflejan los resultados de los factores asociados al aprendizaje en América Latina y el Caribe, los cuales identifican las variables latentes que se asocian con el logro cognitivo de los estudiantes.

“Factores asociados al aprendizaje en el SERCE: Análisis de los factores latentes y su vínculo con los resultados académicos de los estudiantes”, es un informe del Segundo Estudio Regional Comparativo y Explicativos (SERCE) que como primer enfoque supone; la elaboración de datos y hallazgos principales con un método exploratorio, que a partir del mismo se construyen indicadores de factores asociados al aprendizaje.

A través de este estudio se analiza el comportamiento y la base teórica de los índices de factores asociados al aprendizaje, que se elaboró en base a tres objetivos principales que buscan principalmente:

- Analizar los factores asociados al proceso educativo de América Latina y el Caribe, a través de métodos exploratorios para construir los índices / variables latentes.
- Estudiar con eficacia los hallazgos de los factores asociados, predican el logro de los estudiantes a través de la comparación de los resultados y el cruce de datos entre las variables latentes y su comportamiento..
- A partir de la identificación de los principales factores que se asocian al proceso educativo, colaborar con orientaciones y recomendaciones para mejorar este proceso.

Una vez aplicado el método de análisis exploratorio se construyeron índices de los factores asociados al logro, a nivel de los estudiantes, en base a los cuestionarios del alumno y la familia. A nivel de las unidades educativas, en base a los cuestionarios del alumno, director y profesor.

Índices a nivel Estudiante: Los resultados desatacan los beneficios catalogados como (positivos) y desafíos como (negativos) de los principales problemas de las variables latentes, en este caso:

- 1) Nivel socioeconómico y cultural.
- 2) Prácticas educativas del hogar.
- 3) Participación de la familia en la Unidad Educativa.
- 4) Clima escolar
- 5) Organización del aula.
- 6) Disponibilidad de libros y materiales en la Unidad Educativa.

Seguidamente a la aplicación de los cuestionarios del alumno y la familia se pudo determinar a través de los resultados, la repercusión de las variables latentes en los factores asociados al logro a nivel estudiantes:

- Los factores asociados a nivel socioeconómico y cultural de la familia y prácticas educativas del hogar tienen gran efecto en el aprendizaje.
- La disponibilidad de libros de textos y material educativo en la escuela tiene una relación positiva, y se relaciona significativamente con el aprendizaje.
- El índice del clima positivo tiene un efecto moderado en el aprendizaje de los estudiantes de esta región.
- Las prácticas del docente y la organización del aula, presentaron igualmente una marcada relación con el logro en el aprendizaje.
- Las prácticas educativas dentro del hogar tienen un efecto positivo, ya que, continúan siendo los índices de mayor relación que expresan con el logro y el rendimiento de los estudiantes.

Índices a nivel de la Unidad Educativa: Los resultados desatacan los beneficios y desafíos de los principales problemas de las variables latentes, en este caso:

- 1) Infraestructura de la Unidad Educativa
- 2) Satisfacción del docente.
- 3) Programas compensatorios.

Seguidamente a la aplicación de los cuestionarios al alumno, director y profesor se pudo determinar a través de los resultados, la repercusión de las variables latentes en los factores asociados al logro a nivel unidad educativa:

- Las estimaciones de los factores de infraestructura de las unidades educativas y de satisfacción docente, se relacionan positivamente con el logro del aprendizaje de los estudiantes.
- El promedio del nivel socioeconómico y cultural de los estudiantes, están altamente relacionados con el logro y con los factores de infraestructura, programas compensatorios y satisfacción docentes.

- Satisfacción docente tiene un efecto positivo con el logro del estudiante.

Dada la precisión de esta investigación, aplicando métodos de exploración a través de factores que se asocian al proceso educativo y a través del análisis de su comportamiento que develan sus efectos positivos o negativos, aplicaremos este mismo método, con el propósito de mejorar los procesos de la gestión educativa

1.5 La calidad educativa en Bolivia

Los avances que se han alcanzado en materia educativa en nuestro país en los últimos años, sin duda son significativos, entre ellos podemos destacar el alcance del incremento de la tasa de alfabetismo, que llegó a ser casi universal según el censo del año 2012 con el 95 %.

En esta misma línea de acción, la mejora de los indicadores de educación en la cobertura neta y tasa de término que se debe parcialmente a la implementación del bono Juancito Pinto, un programa de transferencias monetarias condicionadas, dirigido a la niñez y adolescencia, que tuvo como objetivo principal incrementar la matrícula escolar y reducir la deserción escolar, componente para impulsar el desarrollo humano del país.(Informe PNUD 2016; 138)

A partir de la aprobación de la Ley de Educación N° 070 Avelino Siñani- Elizardo Pérez y su aplicación desde la perspectiva de una Educación Sociocomunitario Productivo, se adopta un nuevo modelo social, comunitario, productivo y transformador de las estructuras económicas y sociales, que promueve un trabajo basado en la corresponsabilidad y participación entre diversos actores sociales en la formulación de políticas educativas, de planificación, organización, seguimiento y evaluación de estrategias de medición y acreditación con participación social, proponiendo plantear indicadores y parámetros de evaluación que respondan a la diversidad sociocultural del país.

Con estos antecedentes, en la gestión 2009, se crea el Observatorio Plurinacional de Calidad Educativa (OPCE) institución descentralizada del Ministerio de Educación, independiente en cuanto al proceso y resultados de sus evaluaciones. Esto con objeto de realizar seguimiento, medición, evaluación y acreditación de la calidad educativa en todos los subsistemas educativos del país.

La propuesta del OCPE inicialmente partió del principio de una nueva concepción de calidad de la educación y su evaluación, teniendo como primer fundamento filosófico el Vivir Bien, bajo este marco la nueva concepción de la calidad educativa se propuso a consideración dos elementos:

- 1) Educación que garantice la formación integral y holística de las nuevas generaciones
- 2) Educación orientada a la transformación social, que permita profundizar el cambio social.

Lo más destacable que nos proporciona el trabajo del Observatorio Plurinacional de la Calidad Educativa, hasta la fecha, es la propuesta del primer Sistema de Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación del Estado Plurinacional (SEACE) que también hace referencia a una concepción de calidad de la educación en el horizonte de la filosofía del “Vivir Bien”, como expresión de una expectativa socialmente compartida, acorde a las políticas educativas del estado.

Los objetivos del nuevo Sistema de Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación del Estado Plurinacional de Bolivia son tres:

- Generar y construir escenarios de movilización social para la evaluación y acreditación de la calidad de la educación con responsabilidad comunitaria, que permita la construcción de conocimientos sobre el estado de situación de la calidad de la educación a nivel regional, departamental y nacional.

- El OPCE se instituyó el año 2009 como el Observatorio de la Calidad Educativa (OCE), realizó actividades hasta marzo de 2011, a partir de esa fecha, en el marco del D.S. N° 0832, inicia sus funciones como el Observatorio Plurinacional de la Calidad Educativa (OPCE).

- Promover un encuentro de miradas valorativas comunitarias e interculturales a través de una visión compartida de la educación, que permita contribuir a la construcción y consolidación de Estado Plurinacional de Bolivia.
- Promover el flujo de información oportuna sobre la situación de la calidad de la educación entre los actores de la educación y el Estado para orientar la definición de políticas educativas y promover la toma de decisiones que se concreten en acciones encaminadas a la continua de la calidad de la educación

En base a esta propuesta el Sistema de Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación, tuvo como propósito inicial desarrollar los indicadores de calidad de la educación, a partir de cuatro dimensiones vivenciales, en el horizonte del Vivir Bien, en los cuales se promueve la formación integral y holística del ser humano. Estas dimensiones existenciales son la espiritualidad, el conocimiento, la producción y la organización que se desarrollaran mediante procesos de formación de valores, actitudes, afectividad, sentimientos, acciones, conocimientos y decisiones interrelacionados con el propósito aprender a convivir en comunidad. (SEACE, 46)

Dimensiones vivenciales:

- *Ser.*- Se consideran los principios, valores, pensamientos, identidades, aspiraciones, cosmovisiones reflejados principalmente en los valores sociocomunitarios como: respeto, inclusión, igualdad, complementariedad, transparencia, los cuales trascienden desde la experiencia y las prácticas vivenciales que inciden en el fortalecimiento de la identidad personal, familiar y social.
- *Saber.*- Se hace referencia al aspecto cognitivo en el sentido de conocer, ordenar, conceptualizar, analizar, comprender crítica y reflexivamente; un saber técnico, artístico, espiritual, que posibilitara evaluar el sentido y la utilidad del conocimiento, su relación a las problemáticas y necesidades de la comunidad.

- *Hacer.*- Esta dimensión se relaciona con la capacidad del ser humano y su capacidad o habilidad creativa para crear, referida a responder las necesidades y problemas de la comunidad, con el conocimiento de la lógica del proceso de las destrezas técnicas para hacer.
- *Decidir.*- Es la educación de la voluntad con sentido comunitario hacia la vida las que generan cambios trascendentales, en este sentido las decisiones no se reducen al aula, son comunitarias y están en relación al contexto del cual somos parte, generando respuestas estratégicas frente a los problemas.

En base a estas cuatro dimensiones vivenciales, lo que se propone es trascender la mirada disciplinaria cognitiva de la evaluación de la calidad educativa a partir de una relación dinámica, complementaria y recíproca entre las:

Dimensiones de la calidad educativa:

- 1) *Educación con justicia social*, este indicador hace referencia a una educación que garantice la plena igualdad de oportunidades a partir de la equiparación de condiciones integrales para el acceso, permanencia y formación en el sistema educativo.
- 2) *Educación comunitaria*, promueve y desarrolla lo comunitario y las estructuras económicas, políticas, socioculturales comunitarias y no así el individualismo. La ética y la moral son fundamentos de la acción pública comunitaria.
- 3) *Educación para la convivencia armónica con la madre tierra*, se trata de la relación entre seres vivientes, una relación dialógica. Que tiene como propósito asegurar un medio ambiente saludable a través del respeto y manejo equilibrado de los recursos naturales, la biodiversidad y el territorio.
- 4) *Educación intracultural, intercultural e interreligiosa*, la educación intracultural significa que los procesos educativos deben promover la autoafirmación y fortalecimiento de la identidad sociocultural, territorial, económica y lingüística a través de la puesta en práctica de los saberes, conocimientos, pensamientos y valores espirituales de las naciones y

pueblos indígenas originario, campesino. La educación intercultural debe promover la relación dialógica, recíproca y complementaria de lo propio con la diversidad cultural del mundo en igualdad de condiciones. La educación interreligiosa, promueve y desarrolla el dialogo horizontal interreligioso en el horizonte del vivir bien, con el fin de buscar mecanismos de enriquecimiento mutuo para afirmar, reproducir y desarrollar vida.

- 5) *Educación productiva*, esta promueve acciones dinámicas, creativas orientadas a la producción del conocimiento y bienes materiales. A partir de las necesidades concretas y así, generar conocimiento propio, que nos permita salir de la dependencia científica, tecnológica, económica, construyendo la soberanía.
- 6) *Educación con conciencia crítica, social y comunitaria*, esta promueve la formación de personas con conciencia crítica para la vida, comprendiendo el origen, los límites, potencialidades y sentido de las cosas. Seres sociales reflexivos, autocríticos, con capacidad de pensar, actuar con autodeterminación comunitaria.
- 7) *Educación liberadora y antiimperialista*, está orientada a mostrar el contenido oculto del sistema capitalista y del poder, develando las relaciones injustas de producción, acumulación de capital, imposiciones e intromisiones dictatoriales. La educación liberadora promueve y construye la cultura de la paz y complementariedad, rechaza la violencia, toda forma de imposición, así como el armamentismo y el militarismo, es la lucha permanente por la libertad de las personas esto implica la capacidad de poder decidir con soberanía que es un acto fundamental de libertad y soberanía nacional

Las dimensiones de la calidad fueron constituidas a partir de un motor como lo es la formación integral holística y la transformación social. Así, las dimensiones trascienden del enunciado hacia la definición de acciones que permiten la consecución de la expectativa social de educación de la sociedad del Estado Plurinacional de Bolivia, estando en sentido de comunidad presente permanentemente en esta construcción. (SEACE: 54).

Además, para dar continuidad al trabajo de este documento se tiene contemplado la creación del Sistema de Información Integrada de la Calidad Educativa (SIICE), con el objeto de llevar adelante la evaluación en los diferentes niveles y fases del ciclo evaluativo de la calidad educativa, que les permitirá recopilar, almacenar, procesar información, así como difundir los resultados

Sin embargo, con respecto a la formulación de indicadores, es claro que queda un proceso pendiente, más aún si lo que se pretende es implementar la construcción del mismo, desde la participación sociocomunitaria para definir los indicadores y parámetros de la evaluación de la calidad educativa en Bolivia.

Desde una mirada objetiva, no se puede afirmar que la misma haya tenido avances o retrocesos, debido a que no existen datos, ni evidencia que permita evaluar su comportamiento. No obstante, más allá de los contenidos y formas de la formulación de los indicadores para medir la calidad, según el último informe nacional presentado por el PNUD nos indica que el desafío central en materia de oferta educativa es el de aumentar el número de docentes por alumno y mejorar aspectos como infraestructura y equipamiento.

Este estudio, adquiere como base de información un estudio del Ministerio de Educación, que en aproximación alternativa para la medición de la calidad educativa muestra dos indicadores: el primero es la relación estudiante - docente y el segundo, referido a la infraestructura disponible a partir de los datos de las unidades educativas en Bolivia.

El Informe Nacional sobre Desarrollo Humano en Bolivia presentado por el PNUD, revela datos sobre estos dos indicadores evidenciando que desde el 2008 al 2012 la relación de docente con el número de estudiantes en el nivel primario ha disminuido paulatinamente, lo que ha permitido un proceso pedagógico más personalizado, lo contrario sucede en nivel secundario, pues dicho indicador ha aumentado entre el 2008-2012.

La segunda aproximación a la calidad educativa que este informe señala, es la dotación de infraestructura para la prestación del servicio, según las investigaciones de este estudio solo en tres regiones de metropolitanas como es La Paz, Cochabamba y Santa Cruz se logra ofrecer los tres niveles de educación en mayor porcentaje en comparación con las unidades educativas del país.

Para concluir, los avances que se han obtenido en materia educativa hasta la fecha, nos señalan la necesidad de seguir trabajando en esta área, en efecto es evidente que la mejora en la educación es una condición imprescindible para el logro del círculo virtuoso, en el que mayores niveles educativos nos permitan alcanzar el desarrollo humano y la reducción de la vulnerabilidad económica a largo plazo.

Esto implica reflexionar sobre la calidad de la educación y los múltiples factores como; infraestructura apropiada, formación de docentes, buenas condiciones alimentarias, currículas escolares adecuadas al contexto, disponibilidad y acceso de los estudiantes a tecnologías de información y comunicación que garanticen el aprendizaje de los estudiantes, de manera que estos acumulen conocimientos, capacidades y habilidades que les permita acceder a una vida digna con una educación de calidad que desarrolle conocimiento e inteligencia personal que son la base de la libertad y el potencial humano.

Es el séptimo Informe Nacional sobre Desarrollo Humano en Bolivia, presentado el 23/03/16 por el PNUD: "El nuevo rostro de Bolivia, transformación social y metropolización".

CAPÍTULO III
MARCO PRÁCTICO

1. Tipo de investigación

El presente trabajo tiene principalmente un enfoque de investigación *descriptivo*, puesto que un estudio como este: “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno a analizar” (Bisqueira, 2000:15). En este entendido, a través de este procedimiento explicaremos las características más importantes del fenómeno de estudio en lo que respecta a su aparición, frecuencia y desarrollo, basados en estudios de la opinión y de la actitud que tienen las personas respecto a una situación determinada. Por ende la presente investigación:

- Será *inductiva*, ya que la aplicación de este método implica la observación de este caso en particular, para así obtener conclusiones que expliquen y se relacionen con los fenómenos estudiados.
- Se aplicará el método *analítico*, este ayudará a establecer un análisis de la situación mediante la observación del objeto de estudio.
- Según la profundidad u objeto la investigación es de carácter *explicativo*, en cuanto al análisis de los factores que inciden en la relación causa-efecto de determinados acontecimientos que se pretenden explicar, así como su comportamiento, para conocer los aspectos que intervienen en su dinámica.
- Según el carácter de la medida se aplicará tanto lo *cuantitativo*, ya que habrá aspectos observables y susceptibles de cuantificar y analizar estadísticamente; como lo *cualitativo*, que utiliza sobre todo la interpretación de las acciones humanas.
- Finalmente, será una investigación *exploratoria*, orientada al descubrimiento, buscando generar o crear conocimiento.

*Bisqueira Rafael (2000), Métodos de Investigación Educativa. Barcelona: Editora CEAC, Educación.

2. Universo y Muestra

2.1 Universo de estudio

La unidad de análisis del presente trabajo está determinada por todo el personal en planilla que presta sus servicios en la Unidad Educativa Adolfo Kolping Santa Cruz. Así también como de los receptores del servicio de educación:

- La primera unidad de análisis la constituye toda la estructura administrativa de la unidad educativa tanto: directivos, administrativos y plantel docente.
- La segunda unidad de análisis la constituyen los actuales estudiantes, de la Unidad Educativa Adolfo Kolping. Para obtener información adicional y certera, también se tomó en cuenta la percepción los padres/madres de familia de los estudiantes.

2.2 Muestra

En el caso de la primera unidad de análisis, el universo la constituyen el Director, plantel docente y administrativos

- a) Primera unidad de análisis: Para el criterio de selección por la importancia de la información se determinó tomar en cuenta a todo el personal desde el director administración y docentes sin excepción alguna.

Cuadro N°5

REGISTRO DEL PERSONAL DE LA U.E. ADOLFO KOLPING GESTIÓN 2015

AREA DE TRABAJO	PUESTO	TOTAL
Administración	Director	1
Administración	Secretaria	1
Área escolar	Docentes	32
Área escolar	Psicólogo/ pedagogo	2

Fuente: Elaboración propia, basada en información de la base de datos de la Unidad Educativa Adolfo Kolping, gestión 2015

- b) Segunda unidad de análisis: Se encuestó a una muestra de las mismas, aplicando el criterio de selección aleatoria, en base a los sujetos convocados por listas en el caso de los estudiantes y padres/madres de familia por voluntad propia estuvieron dispuestos a brindar información de requerimiento.

Cuadro N°6
ALUMNOS MATRICULADOS DE LA U.E. KOPLING GESTION 2015

DETALLE	TOTAL	MUESTRA
Estudiante	525	60
Padres/madres de familia	525	60

Fuente: Elaboración propia, basada en información de la base de datos de la Unidad Educativa Adolfo Kolping, gestión 2015.

En esta unidad de análisis por el cuantioso número de estudiantes y padres de familia, se tomó una muestra determinándose a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

Z = 90% --- 1.64 (Nivel de Certeza, bajo la curva normal)

P = 0.5 (Probabilidad de éxito)

Q = 0.5 (Probabilidad de Fracaso)

E = 10% --- 0.1 (Nivel de error)

N = 525 estudiantes (Tamaño de la Población)

Sustituyendo valores

$$n = \frac{(1.64)^2 * (0.5) * (0.5) * (525)}{(0.1)^2 * (525 - 1) + (1.64)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = 60$$

Con respecto a la muestra de población de los padres/madres de familia, considerando que por alumno un padre/madre de familia figura como responsable, se tomó en cuenta la misma fórmula para determinar el tamaño de la muestra, donde:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Z = 90% --- 1.64 (Nivel de Certeza, bajo la curva normal)

P = 0.5 (Probabilidad de éxito)

Q = 0.5 (Probabilidad de Fracaso)

E = 10% --- 0.1 (Nivel de error)

N = 525 padres/madre de familia (Tamaño de la Población)

Sustituyendo valores:

$$n = \frac{(1.64)^2 * (0.5) * (0.5) * (525)}{(0.1)^2 * (525 - 1) + (1.64)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = 60$$

3. Operativización de variables

A continuación se presenta una matriz que, a partir del objetivo general y los objetivos específicos del trabajo, expresa operacionalmente las variables ya sean cualitativas o cuantitativas cuyos conceptos fueron explicitados en el fundamento teórico, y describen los procesos y mecanismo de evaluación de la calidad educativa de la presente investigación.

Cuadro N°7
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

OBJETIVO	VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL
Evaluar el servicio de educación que se ofrece en la UE Adolfo Kolping Santa Cruz	Información general	-Se aplicarán formularios guiados (cuestionarios) con el fin de conocer la percepción de quienes prestan y reciben el servicio. - Se aplicará una prueba para medir el uso efectivo del tiempo de enseñanza de los docentes y su productividad en las aulas	* Cuestionarios a informantes claves. *Prueba Stalling *Visitas al establecimiento educativo para verificar las condiciones en las que el servicio educativo se presta.
Identificar y definir los factores asociados al proceso educativo	Factores asociados del proceso educativo	Elaboración de encuestas sobre la percepción del servicio educativo Aplicación de pruebas de medición del uso efectivo del tiempo de instrucción	*Cuestionarios de percepción del servicio : -Director -Profesores -Estudiantes -Padres/madres de familia. *Prueba Stalling
Analizar las variables de los factores asociados y su comportamiento	Índices de factores asociados al aprendizaje	Descripción de las variables latente su relación y comportamiento	Análisis y sistematización de los resultados cualitativos y cuantitativos
Determinar los principales factores que contribuyen de manera positiva y negativa al proceso educativo	Resultados y conclusiones	Elaboración de una propuesta basada en los resultados de la investigación.	Propuesta para mejorar el servicio de la calidad educativa de la U.E. Kolping Santa Cruz

Fuente: Elaboración propia.

4. Instrumentos de recopilación de datos

Para alcanzar los objetivos propuestos se requiere de una serie de datos, los cuales permiten llegar al conocimiento. En la presente investigación se utilizaron técnicas e instrumentos de ambos enfoques de investigación tanto cualitativa y cuantitativa, ya que, ambas se complementan y enriquecen la información a obtener.

4.1 Técnicas e instrumentos:

4.1.1 Revisión documental.- Inicialmente la información primaria, se obtuvo a partir de la revisión de documentos proporcionados por la Fundación Kolping referentes a los objetivos de la institución. A partir de estos datos se hizo posible establecer un marco referencial a la calidad que la institución desea proporcionar.

4.1.2 Cuestionarios-entrevistas a informantes clave.- Por las características del presente trabajo se decidió hacer uso de los modelos de encuestas que relacionan los índices de los Factores Asociados al proceso educativo, detallados en el marco teórico, los cuales fueron modificados ligeramente a nuestro contexto y población de estudio, con el fin de identificar las variables latentes de los factores asociados que intervienen en el proceso educativo y determinar su comportamiento. Los actores claves de este proceso de evaluación fueron cinco grupos específicos: (i) director; (ii) plantel docente; (iii) administrativos; (iv) estudiantes y (v) padres/madres de familia.

4.1.3 Aplicación de la Prueba Stalling.- La aplicación de esta prueba se ha realizado sobre la base de la observación reactiva y directa de los estudiantes y docentes dentro de las aulas, con el objetivo de medir el uso efectivo del tiempo enseñanza que el docente administra en clase.

5. Resultados

5.1 Procesamiento de la información

La presentación de los resultados de la investigación consta de tres fases:

- Primera fase.- Se describe los resultados de las encuestas de la primera unidad de análisis, constituida por quienes están a cargo del servicio de educación, director, administrativos y docentes, así mismo el informe descriptivo de las condiciones de infraestructura – mobiliario de la U.E. Con el fin de identificar y definir los principales factores asociados al proceso educativo, a través del análisis de su comportamiento y determinar sus beneficio o desafíos.
- Segunda fase.- Se describe los resultados de las encuestas de la segunda unidad de análisis, constituida por quienes reciben el servicio: los estudiantes, así como la percepción de los padres/madres de familia. Con el fin de identificar y definir los principales factores asociados al proceso educativo, a través del análisis de su comportamiento y determinar sus beneficios o desafíos.
- Tercera fase.- Se presentan los resultados de la Prueba Stalling, los resultados de esta evaluación a los docentes proporciona tres tipos de información: (i) el uso efectivo en el tiempo de instrucción definido como Actividades Académicas, (ii) el tiempo perdido definido como Actividades No Académicas, y por último, iii) las observaciones generales del proceso educativo en el tiempo de instrucción entre ellos: el uso de material más frecuente que los docentes utilizan, las practicas pedagógicas de los docentes para mantener la atención de sus alumnos.

Estos hallazgos permitirán identificar los principales factores que se asocian al proceso educativo, y así, mediante el análisis de su comportamiento ya sea este positivo o negativo, tener pautas para la elaboración de una propuesta que contribuya a mejorar y elevar la calidad educativa del establecimiento.

5.2 Primera fase.-

- a) Resultados del cuestionario del Compromiso
- b) Resultados del cuestionario del Director
- c) Resultados del cuestionario del Profesor
- d) Informe descriptivo de la infraestructura- mobiliario.
- e) Conclusiones y resultados de la primera Unidad de Análisis

**CUADRO N°8
 ASPECTOS A EVALUAR DEL PROCESO EDUCATIVO DE LA U.E.**

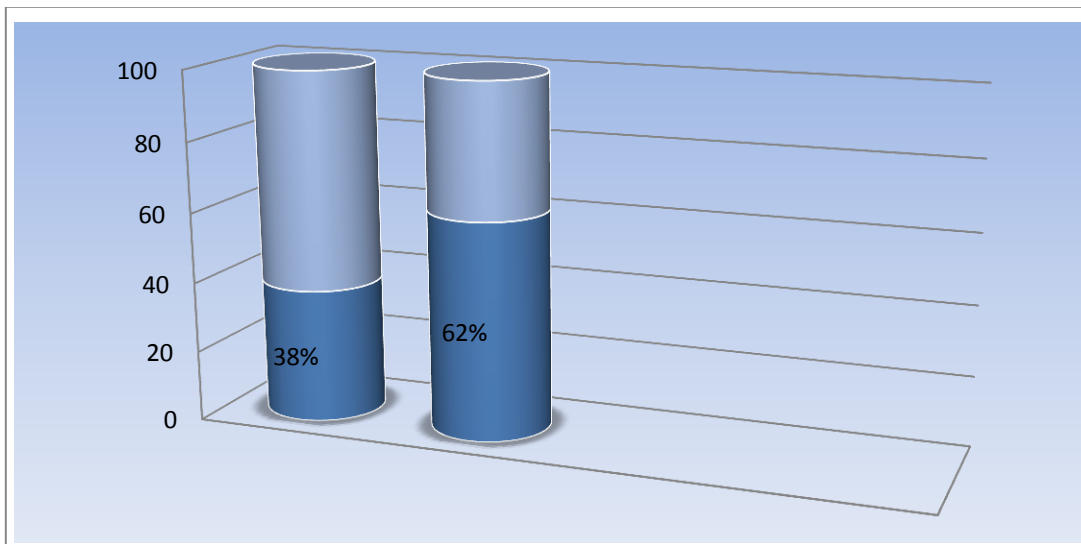
PERSONAL ADMINISTRATIVO	DIRECTOR	DOCENTES	INFRAESTRUCTURA
<ul style="list-style-type: none"> • Grado de compromiso con la institución. • Competencia profesional. • Ambiente laboral • Relaciones interpersonales 	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de compromiso con la institución • Competencia profesional • Conocimiento de sus funciones • Grado de satisfacción con el reconocimiento y desarrollo profesional • Liderazgo y organización laboral • Capacidad de gestión administrativa • Relaciones interpersonales y manejo del ambiente laboral • Capacidad de resolución de conflictos 	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de compromiso con la institución • Competencia profesional • Satisfacción con el reconocimiento profesional • Relaciones interpersonales con sus colegas • Clima laboral • Satisfacción con los recursos que la U.E le proporciona para la enseñanza • Conocimiento de tecnologías de información • Percepción de la infraestructura de la U.E. • Interacción con los estudiantes • Planificación y desarrollo de las sesiones de clase. 	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones adecuadas y confortables de las instalaciones- mobiliario en general • Organización de las aulas • Disponibilidad de servicios básicos • Seguridad e higiene • Disponibilidad de ambientes creatividad y expresión como: sala de música, laboratorio, computación, ingles etc. • Disponibilidad de recursos materiales pedagógicos y tecnológicos.

a) Resultados del Cuestionario del Compromiso

Para medir el grado de compromiso del personal de la U. E. Adolfo Kolping con la institución, se realizó una encuesta con el objetivo de conocer la forma cómo el personal de la institución percibe su ambiente laboral y su valoración con respecto a este, con la opción que mejor describe su nivel de compromiso como parte del personal de la institución.

El análisis de esta encuesta se la realizo con la suma de sus totales en conjunto y no individualmente para obtener un resultado que muestre el grado de compromiso en conjunto del personal que trabaja en el establecimiento.

Cuadro N°9
GRADO DE COMPROMISO



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del cuestionario del compromiso.

- 38% No se sienten comprometidos con la institución
- 62% Se sienten comprometidos con la institución.

El resultado general refleja que un 38% del personal encuestado, demuestran una ausencia del compromiso con la institución. No obstante, el 62% del personal si se sienten comprometidos, lo cual representa una respuesta positiva para la institución, considerando al compromiso como una motivación en el trabajo cuya importancia recae en la productividad de sus trabajadores.

a) Resultados del Cuestionario del Director

Grado de compromiso con la institución	Evidentemente, como Director del colegio Adolfo Kolping el Prof: José Luis Limpas Rodas, es la persona que mayor compromiso demuestra con la institución, no solo por el tiempo que lleva desempeñando sus funciones en el cargo (7 años), sino por la aprobación y valoración que los docentes, padres de familia y estudiantes expresan con relación al trabajo que desempeña en la administración del colegio.
Competencia profesional	En relación a su competencia profesional, no cuenta con título universitario, sin embargo tiene concluida su formación académica como docente, así como una amplia trayectoria en su profesión, lo que le permite hacer de la praxis un aliado a su favor para ejercer sus funciones como director.
Conocimiento de sus funciones	Con relación a este punto el director se considera como principal responsable de las siguientes funciones: -Contratación y despido de los docentes. -Supervisión, evaluación y orientación de los docentes -Establecer normas disciplinarias

	<ul style="list-style-type: none">-Establecer criterios de evaluación de los estudiantes-Buscar recursos y fondos para optimizar su gestión.-Atender y solucionar aspectos y tareas con respecto a la administración del colegio.
Grado de satisfacción con el reconocimiento y desarrollo profesional	Dado su nivel de compromiso, las expresiones de reconocimiento hacia su persona son satisfactorias según las encuestas de opinión de: docentes, padres/madres de familia y estudiantes. Así como la satisfacción personal con relación a su desarrollo profesional
Liderazgo y organización laboral	Según el resultado de las encuestas y entrevistas en opiniones dirigidas hacia el desempeño del director en relación a este punto, este procura mantener y promover un clima positivo laboral entre docentes en una relación horizontal, de trato equitativo, generando así un clima laboral de confianza, compromiso y colaboración entre todo el personal.
Capacidad de gestión administrativa	Su capacidad de gestión, liderazgo e iniciativa son aspectos que resaltan en cuanto al manejo administrativo, puesto que las limitaciones presupuestarias no han detenido su capacidad de dar solución a los conflictos e

	<p>inconvenientes que tiene el establecimiento. En la entrevista pudimos conocer los mecanismos a los cuales el director recurre por su cuenta, en busca de solventar las necesidades más básicas de la U. E. como equipos tecnológicos, equipos de música, a través de la búsqueda de donaciones en organizaciones.</p>
<p>Relaciones interpersonales y manejo del ambiente laboral</p>	<p>La relación laboral con los docentes se considera “positiva”. El director tiene organizado un sistema de control de información constante con los docentes, para este fin programa reuniones una o dos veces por mes, con el propósito de conocer los inconvenientes o identificar posibles situaciones de conflicto para tomar acciones preventivas o acciones correctivas de ser necesario.</p>
<p>Capacidad de resolución de conflictos</p>	<p>Programar reuniones de información con los docentes y el personal en general, le han permitido estar al tanto de situaciones inconvenientes propios de un colegio, e identificar problemas latentes con repercusiones negativas, para dar solución a estas problemáticas y garantizar el desarrollo del proceso educativo que se ofrece en esta unidad educativa.</p>

b) Resultados del Cuestionario del Profesor

El establecimiento de educación Adolfo Kolping, tiene dos niveles de atención turnos: mañana y tarde, en ambos turnos de atención cuenta con un total de 32 docentes. El Cuestionario del Profesor, se realizó con la presencia del total de 26 docentes, quienes estuvieron dispuestos a brindar y colaborar con la información requerida.

Este cuestionario tiene 14 preguntas que evalúan los diferentes aspectos citados en el cuadro N°7. Los resultados de esta encuesta nos permitirán identificar los factores que se asocian al proceso educativo, y a su vez contrastar información relevante de los maestros con los resultados de la Prueba Stalling.

Pregunta 1 Genero: Masculino / Femenino

Se busca conocer el porcentaje de maestros y maestras que forman parte del establecimiento, el género no tiene ninguna relevancia más que la equidad que representa. En este caso, se destaca una mayoría de mujeres donde aproximadamente 6 de cada 10 profesores son de sexo femenino.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	HOMBRE	11	42,3	42,3	42,3
	MUJER	15	57,7	57,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Pregunta 2 ¿Su formación como docente esta culminada o en proceso?

Se quiere verificar cuantos docentes poseen la competencia profesional requerida, para la adecuada ejecución de la enseñanza. Según la tabla el porcentaje de docentes que aún no ha culminado sus estudios es considerado inferior en relación al 76,9% que si culmino. Sin embargo, analizar este punto no debe pasarse por alto, para generar las mejoras en la calidad educativa que se derivan de la capacitación de los maestros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	6	23,1	23,1	23,1
	CULMINADA	20	76,9	76,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Pregunta 3 ¿Su contrato como docente se encuentra en calidad de interino o titular?

La intención es relacionar el reconocimiento de su labor docente con la seguridad laboral que perciben los docentes en cuanto a su desarrollo profesional. Por tanto, podemos observar que según los resultados, el 69,2% de los maestros tiene contratos en calidad de interino, lo que podría repercutir con efectos negativos sobre todo en la ausencia del compromiso, por considerar endeble su posición como interinos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INTERINO	18	69,2	69,2	69,2
	TITULAR	8	30,8	30,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Pregunta 4 Su ingreso como docente en esta Unidad Educativa fue mediante:

Lo que se quiere conocer es el ingreso de los docentes a la U.E, ya sea esta por mérito, cualidad, virtud que correspondería en cuanto a la competencia profesional que estos debieran demostrar. Sin embargo, pudimos corroborar que no existe una prueba/examen de calificación propia de la institución para aprobar el ingreso de su personal. Según los resultados de la encuesta el 50% del ingreso de los docentes a esta unidad educativa, fue por designación directa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	OTROS	12	46,2	46,2	46,2
	CONVOCATORIA PUBLICA	1	3,8	3,8	50,0
	DESIGNACIÓN DIRECTA	13	50,0	50,0	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Pregunta 5 ¿Desearía ser reasignado a otra Unidad Educativa?

Se intenta conocer el agrado o desagrado que los docentes sienten en formar parte de la institución. Los indicadores de satisfacción de los docentes son favorables para el proceso educativo, ya que, estos promueven un ambiente laboral positivo entre sus colegas y nos permite evidenciar la sensación de bienestar que sienten con respecto al ambiente laboral en el que desempeñan sus funciones. En este sentido, podemos observar que la mayoría de los maestros no desean ser reasignados a otra unidad educativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	25	96,2	96,2	96,2
	SI	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Pregunta 6 ¿Cómo califica usted su uso de tecnología para la aplicación de prácticas pedagógicas y de enseñanza?

En una época en que el uso de tecnología se ha convertido en una herramienta necesaria de información e investigación, para profundizar el conocimiento, sobre todo en la actualización en materia educativa, es un factor clave el uso y aplicación de esta herramienta. Por consiguiente, es necesario que los profesores también se adapten y tengan un manejo y

conocimiento óptimo de esta herramienta. Como podemos apreciar los docentes en su mayoría, es decir el 84,6% considera tener un conocimiento óptimo de esta herramienta tecnológica, sin embargo la aplicación para la enseñanza es una cuestión que podría ser comprobada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	4	15,4	15,4	15,4
	ÓPTIMO	22	84,6	84,6	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Pregunta 7 ¿Cómo califica la disponibilidad de material o recursos pedagógicos en la U.E., para el adecuado desempeño del proceso de enseñanza?

Como podemos apreciar en los resultados, el grado de satisfacción con la disponibilidad de recursos materiales pedagógicos que la U. E. debería disponer y proveer a los docentes para el óptimo desempeño de sus funciones es calificado como regular. Este es un factor que influye en el desempeño de la labor docente, por lo tanto, debería ser corregido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SATISFACTORIO	2	7,7	7,7	7,7
	REGULAR	17	65,4	65,4	73,1
	DEFICIENTE	7	26,9	26,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Pregunta 8 ¿Cómo considera el desempeño del director con respecto a su desempeño en la administración organizativa del establecimiento?

La percepción del manejo administrativo que el director ejerce sin duda es conocimiento de los más allegados, en este caso los docentes, dada la

cotidianidad y relación diaria como colegas de trabajo. Esta pregunta también se relaciona con la aprobación o desaprobación sobre la gestión directiva. El 84,6% aprueba el trabajo que desempeña el director en esta unidad educativa. (Percepción que será contrastada con los otros encuestados).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PÉSIMO	1	3,8	3,8	3,8
	REGULAR	3	11,5	11,5	15,4
	BUENO	22	84,6	84,6	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Pregunta 9 ¿En términos generales como percibe usted el rendimiento educativo de los estudiantes de este establecimiento?

Según la apreciación de los docentes en relación al rendimiento de sus estudiantes, notoriamente es bajo. Lo que nos llevó a indagar el porqué de esta respuesta. El día de la entrevista la mayoría de los docentes nos dio a conocer la preocupación que ellos perciben en relación a la falta de atención que demuestran los padres/madres de familia por sus hijos y que consideran este como el mayor problema de desmotivación que los estudiantes afrontan. Problemática que nos afirmó en una breve entrevista la psicóloga del colegio cuando le consultamos acerca del mismo tema.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	3	11,5	11,5	11,5
	MEDIO	10	38,5	38,5	50,0
	BAJO	13	50,0	50,0	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Pregunta 10 ¿Cómo considera usted el ambiente laboral y la colaboración entre sus colegas?

La colaboración y cooperación entre los equipos de trabajo son indicadores positivos, para el mejor desempeño de las funciones laborales y el buen ambiente de trabajo. Gratamente podemos apreciar según los resultados que existe un alto grado de satisfacción en relación a este tema.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	HOSTIL	1	3,8	3,8	3,8
	REGULAR	4	15,4	15,4	19,2
	AGRADABLE	21	80,8	80,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Pregunta 11 ¿Cómo considera usted los problemas más frecuentes que surgen entre los estudiantes con respecto a temas como: bullying, discriminación, alcoholismo y robo de pertenencias en esta U.E.?

La apreciación de los docentes en la identificación de este tipo de problemáticas más frecuentes en la juventud es importante, y tiene que ver con la relación de confianza que propician los maestros con sus estudiantes. Así como el interés e involucramiento para la solución. Satisfactoriamente el porcentaje de problemáticas como estas no son alarmantes, no obstante el tema de prevención y concientización sobre este tipo de problemáticas podrían ser puestas a consideración por a la U.E.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MODERADO	7	26,9	26,9	26,9
	MENOR	12	46,2	46,2	73,1
	SERIO	7	26,9	26,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Pregunta 12 ¿Cómo califica usted la participación e involucramiento de los padres/madres de familia en las actividades educativas de sus hijo/as?

La percepción que los docentes tienen acerca del interés que los padres/madres de familia demuestran en las actividades educativas de sus hijos según los resultados es baja. La falta de apoyo e involucramiento de los padres/madres de familia es un problema latente y se lo considera como uno de los factores que afecta directamente el rendimiento académico de los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	4	15,4	15,4	15,4
	MEDIO	9	34,6	34,6	50,0
	BAJO	13	50,0	50,0	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Pregunta 13 ¿Cuál es su percepción general de la infraestructura, mobiliario y ambientes disponibles para el ejercicio de sus funciones?

La apreciación de los docentes en relación a este tema no es alentadora, puesto que la mayoría considera la falta de ambientes y mobiliario adecuado para el óptimo desempeño de sus funciones. Lo que repercute no solo en la incomodidad de los docentes, sino también afecta el proceso de enseñanza de los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ADECUADO	3	11,5	11,5	11,5
	REGULAR	10	38,5	38,5	50,0
	INADECUADO	13	50,0	50,0	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Pregunta 14 ¿Usted se siente satisfecho con el salario que percibe en esta U.E.?

La profesión docente es de trayectoria plana, lo que quiere decir que en su desarrollo profesional no hay ascensos o incrementos salariales significativos. Según los resultados existe una baja satisfacción con relación a este tema. Sin embargo existen otras maneras de recompensar el invaluable servicio de los maestros, como el incentivo al reconocimiento profesional, promover ese tipo de actividades podría mejorar el grado de satisfacción y aumentar el compromiso de este grupo por la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	6	23,1	23,1	23,1
	Poco satisfecho	13	50,0	50,0	73,1
	Muy satisfecho	7	26,9	26,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

c) Informe descriptivo de infraestructura y equipamiento de la U.E.

El Colegio Adolfo Kolping, se encuentra situado en el Segundo Anillo de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, del barrio El Trompillo, zona San Antonio Av. Monseñor A. Costas N° 601. Esta infraestructura alberga una edificación de dos pisos destinada al área administrativa y estudiantil, que consta de dos bloques y una cancha multifuncional para la recreación y prácticas deportivas de los estudiantes, a su vez cuenta con un patio pequeño infantil para el nivel inicial situado en la parte trasera de uno de los bloques, mismos que en términos generales se encuentran en buen estado.

El colegio cuenta con aulas con cantidad suficiente para cubrir los requerimientos mínimos de los estudiantes en lo que respecta a cantidad. No obstante, si

hablamos de calidad, la falta de aulas de expresión y creatividad de los estudiantes es un problema serio.

No existen aulas destinadas a tareas educacionales, tales como: sala de música, inglés, laboratorio de química – física – biología, sala de biblioteca. Tan solo cuenta con una sala de computación convertida en un depósito de máquinas obsoletas que ya cumplieron su tiempo de vida útil, por tanto esta sala se encuentra fuera del uso práctico para los estudiantes.

El único ambiente disponible para este tipo de actividades es de uso compartido entre docentes y estudiantes. Lugar donde, a su vez, se llevan a cabo reuniones de docentes, asambleas de padres de familia, etc. Este ambiente no cuenta con mobiliario adecuado para este tipo de acontecimientos y su uso general lo ha convertido parcialmente en un depósito de pupitres fuera de uso.

Otro inconveniente que se identificó y observó durante la visita al colegio es la falta de áreas diferenciadas tanto para: docentes y estudiantes, lo que repercute en ambientes de uso común, como los servicios higiénicos o la sala de reuniones. Esto provoca un grado de incomodidad tanto en los docentes como en los estudiantes.

La insuficiencia de material pedagógico para un óptimo desarrollo del proceso de enseñanza – aprendizaje evidentemente también es una dificultad. Los docentes nos comentaban que existe solo un data show para el uso general del alumnado del colegio y que cuando desean hacer uso de este, el mismo no se encuentra disponible o se encuentra en malas condiciones.

Durante las visitas al establecimiento en el mes de Septiembre, identificamos algunos problemas serios relacionados con el mobiliario y las condiciones climáticas de esta región del país, sobre todo en esa época del año. En la mayoría de las aulas los sistemas de ventilación no se encuentran en buenas condiciones o requieren de reparación.

El mayor perjuicio de esta problemática afecta el rendimiento académico de los estudiantes y las buenas prácticas docentes, debido al calor que se genera dentro de las aulas a causa de las altas temperaturas, tanto que el ambiente se torna asfixiante e insoportable.



Como observamos en esta imagen, es claro que los estudiantes, como el docente se ven forzados a abandonar las aulas. Tal hecho, repercute de manera negativa en la comodidad de los estudiantes y en las condiciones necesarias que se les debe proporcionar para el óptimo proceso de aprendizaje del proceso educativo.

Finalmente, no identificamos mayores dificultades en la infraestructura más que las mencionadas. El tema de seguridad interno como externo es satisfactorio debido al buen sistema del control, así como la óptima instalación de servicios básicos de luz, agua, teléfono, a excepción del sistema de ventilación. La limpieza e higiene a cargo de la responsable del área de mantenimiento es satisfactoria.

Por último, existe un adecuado control de los alimentos que se ponen a disposición de los estudiantes en el servicio del kiosco que se encuentra al interior del colegio.

En conclusión, las condiciones actuales del establecimiento en general se consideran: Regulares, al margen de los inconvenientes mencionados, que en la medida de lo posible son subsanables, si se asignan recursos para la renovación de equipos, mobiliario y material de enseñanza – aprendizaje, y se considera la habilitación de ambientes diferenciados tanto para docentes y estudiantes, tal accionar podría ser considerado como una inversión a largo plazo.

d) Conclusiones y resultados de la primera Unidad de Análisis

En base al análisis de los cuestionarios del compromiso, director, profesores y el informe general de infraestructura, se identificaron las principales variables latentes de los factores asociados que intervienen en el proceso educativo, a través del análisis de su comportamiento ya sea este positivo o negativo.

- **Grado de compromiso con la institución.-** Como habíamos explicado anteriormente en el marco teórico, la motivación en el trabajo reside en la importancia del compromiso, lo cual deriva en otros aspectos positivos principalmente en la productividad de los trabajadores, en la satisfacción del reconocimiento profesional, el clima laboral entre otros. Por los resultados de la “encuesta del compromiso” podemos evidenciar que existe un óptimo nivel de compromiso por parte de la mayoría del personal con la institución. Lo cual representa un beneficio para el logro de los estudiantes y más aún en beneficio del servicio de educación de la UE. Sin embargo existe también un bajo porcentaje del personal que expresa no sentirse comprometido, lo cual podría atribuirse a la baja satisfacción que expresan los docentes en relación a las falencias que se perciben. Para mejorar este aspecto, es necesario realizar actividades para fortalecer el compromiso, el cual debe ser una actividad que se promueva de forma constante en los

trabajadores, estableciendo un diálogo horizontal y creando conciencia sobre el objetivo y propósito de la institución.

- **Ambiente laboral.-** Esta variable tiene una significativa correlación con las relaciones interpersonales, cabe señalar que crear un ambiente laboral positivo depende de muchos factores como: la colaboración y cooperación entre colegas, la buena comunicación, una relación horizontal con los directivos entre otros, necesarias para la libertad de realizar un trabajo eficaz y eficiente, son aspectos que se deben considerar para no propiciar descontento o disgusto del personal en general y así lograr mantener un ambiente laboral positivo, que hasta ahora se considera ser un factor que no presenta inconveniente alguno.
- **Competencia profesional.-** Efectivamente en su mayoría el personal que está a cargo del servicio educativo del establecimiento es considerado idóneo, si hacemos referencia a la formación docente, sin embargo este aspecto no necesariamente se relaciona con la productividad y la competencia profesional. Se evidenció que no existen mecanismos de selección y contratación del personal que ponga a prueba su competencia profesional. Según los resultados de la encuesta realizada a este grupo la mayoría afirma que su ingreso fue por designación directa. Por tanto, para mejorar la calidad educativa sería conveniente evaluar los resultados de la gestión de los docentes, su desempeño, así como la posibilidad, junto con otras autoridades, de poder participar en el proceso de selección para evaluar la competencia profesional de los mismos.
- **Satisfacción docentes.-** El grado de satisfacción de los docentes tiene que ver con una serie de aspectos, entre ellos; salarios, relación con los estudiantes, el apoyo y colaboración entre sus colegas y el director, la disponibilidad de material y recurso pedagógico en el trabajo, la comodidad de los ambientes, adecuado mobiliario entre otros. En este caso, la baja satisfacción salarial de los docentes no es el factor más importante para retenerlos y lograr mejores niveles de enseñanza en las aulas, puesto que este factor tiene la carga más baja en relación a otras necesidades de

satisfacción de los docentes. Dentro de las variables latentes de mayor carga está: la disponibilidad de material de enseñanza adecuado para el desempeño óptimo de sus funciones, mobiliario e instalaciones apropiadas para la comodidad en el proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes y por último el reconocimiento profesional.

- **Infraestructura de la Unidad Educativa.-** Las condiciones y disponibilidad de las instalaciones, mobiliario e infraestructura en general son regulares, existen aspectos que son perjudiciales y tienen efectos negativos principalmente en el logro cognitivo de los estudiantes. Después de evaluar una serie de variables de infraestructura e instalaciones del establecimiento y conocer las condiciones actuales llegamos a la conclusión de que es urgente dar prioridad y atención a este tema, puesto que si se trata de mejorar el servicio de calidad educativa, este aspecto es perjudicial para el logro del proceso educativo. En efecto, se detalló las principales falencias identificadas y sus repercusiones en el informe general sobre infraestructura y mobiliario.
- **Gestión administrativa.-** Las variables del cuestionario del director son pocos confiables, por tanto, se recogió esta información del cuestionario de los profesores y de la percepción del cuestionario de la familia, la información fue satisfactoria y simultánea en relación al eficiente manejo administrativo y óptima gestión del director.

5.3 Segunda fase.-

Consta de:

- a) Resultados del cuestionario del Estudiante
- b) Resultados del cuestionario de la Familia
- c) Conclusiones y resultados de la segunda Unidad de Análisis

CUADRO N°10
ASPECTOS A EVALUAR DEL PROCESO EDUCATIVO DEL ESTUDIANTE

Factores externos	Factores internos
<ul style="list-style-type: none">• Prácticas educativas en el hogar• Participación de la familia en las actividades educativas de los estudiantes• Clima escolar• Organización del aula• Disponibilidad de material pedagógico en la U. E.• Seguridad del establecimiento (interna-externa)• Confortabilidad de las instalaciones• Relación con los docentes• Relación entre los estudiantes.	

a) Resultados del Cuestionario del Estudiante

Por la cantidad de alumnado del establecimiento, en total 525 estudiantes, tomamos en cuenta el tamaño de la muestra según la fórmula que aplicamos: Lo que dio como resultado a 60 estudiantes encuestados, el criterio para su selección fue aleatoriamente a través de listas entre los últimos cuatro grados de secundaria que serían: 3ro, 4to, 5to y 6to debido al criterio avanzado que corresponde a esta edad.

Pregunta 1 ¿Si tuvieras la oportunidad de cambiar de colegio, lo harías?

Conocer la sensación de bienestar y la satisfacción de los estudiantes al formar parte de esta U.E. fue el propósito de esta pregunta, según los resultados de la consulta el 71,4 % siente agrado de pertenecer al establecimiento. No obstante el 28,6 % dice lo contrario, lo interesante

será identificar los inconvenientes que conducen a esta respuesta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO		71,4	71,4	71,4
	SI		28,6	28,6	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Pregunta 2 ¿Cómo calificas en general el trato que recibes por parte de tus profesores?

Los resultados se destacan entre el trato “regular y bueno” que los estudiantes perciben en cuanto al trato que reciben de sus maestros y su relación con los mismos, la intención de la pregunta era conocer si existen malos tratos por parte de los docentes hacia los estudiantes, satisfactoriamente este tema no parece ser un inconveniente en el establecimiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PÉSIMO		9,5	9,5	9,5
	REGULAR		42,9	42,9	52,4
	BUENO		47,6	47,6	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Pregunta 3 En general tus profesores utilizan o emplean material pedagógico, didáctico, tecnológico u otros métodos que faciliten mejor tu comprensión?

El material pedagógico que emplean los docentes en el tiempo de instrucción, según los resultados de esta consulta no son aplicadas con frecuencia, esto podría repercutir en el desempeño de los estudiantes, ya

que cuando el método de enseñanza es monótono el proceso de aprendizaje se torna aburrido, para esto los docentes deben trabajar en la innovación creativa del conocimiento pedagógico y su aplicación en beneficio de sus estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA		42,9	42,9	42,9
	REGULARMENTE		47,6	47,6	57,1
	SIEMPRE		9,5	9,5	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Pregunta 4 ¿Te sientes seguro en las instalaciones del colegio?

La seguridad interna de los estudiantes cuando ingresan a la U.E., es plena responsabilidad de las autoridades del colegio, así como la seguridad dentro de las instalaciones y el confort que los ambientes deben brindar. Del mismo modo, promover una cultura de paz entre los estudiantes, es también responsabilidad de los educadores.

Tomando en cuenta estos criterios podemos observar que el 57,1% de los estudiantes considera que existe un ambiente seguro para los ellos, en relación al control interno del establecimiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	9	42,9	42,9	42,9
	SI	12	57,1	57,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Pregunta 5 ¿Consideras que existe interés por tu desempeño educativo por parte de tus padres?

Según esta consulta, es evidente que nos encontramos ante un problema de falta de atención por parte los padres/madres de familia. El 76,2 % de

los estudiantes percibe la falta de interés por parte de sus progenitores en cuanto a su desempeño educativo. Lo cual repercute de manera negativa en el logro cognitivo de los estudiantes. La psicóloga del colegio, nos puso al tanto de esta situación, al referirse que la mayoría de los estudiantes en este establecimiento perciben la falta de interés de sus padres. Este factor incide en la falta de motivación de los estudiantes en el proceso de aprendizaje.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO		76,2	76,2	76,2
	SI		23,8	23,8	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Pregunta 6 ¿Recibes ayuda o tienes la supervisión de alguien para el control de tus tareas en casa?

En este aspecto, tomamos en cuenta el interés y apoyo que reciben los estudiantes de los padres/madres de familia en las prácticas educativas dentro del hogar, lamentablemente según los resultados el 61,9% de los estudiantes encuestados perciben la falta de atención por parte de sus progenitores en relación a este tema.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA		61,9	61,9	61,9
	A VECES		23,8	23,8	85,7
	SIEMPRE		14,3	14,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Pregunta 7 ¿Cómo consideras en general los ambientes de tu colegio en relación a la comodidad y confort que se te ofrece?

Las condiciones en que se encuentra el establecimiento, en términos de infraestructura, organización y limpieza son muy importantes para la sensación de confort y bienestar de los estudiantes. A pesar de que en los resultados no parece haber inconveniente alguno, a través de las visitas de supervisión, observamos que la U. E. tiene deficiencias de equipamiento y mobiliario. En nuestro recorrido observamos que la mayoría de las aulas no cuentan con sistemas de ventilación en funcionamiento, este problema repercute en el aprendizaje de los estudiantes, dadas las condiciones climáticas de esta región del país, el sofocamiento que se padece en algunas aulas es notorio y preocupante, tanto que los estudiantes solicitan permiso con frecuencia a los docentes para tomar aire fuera del salón, e incluso algún docente prefiere pasar clases en los pasillos del establecimiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA		42,9	42,9	42,9
	BUENA		57,1	57,1	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Pregunta 8 ¿Con relación a tus compañeros cómo consideras tu relación con ellos en términos generales?

Actualmente, existe un fenómeno en los estudiantes que es la falta de tolerancia que ha llegado a derivar en actitudes violentas como el bullying, tal accionar es una manera agresiva de confrontar a alguien que es o piensa distinto al otro. Esta pregunta se relaciona con el tema de seguridad interna y el clima escolar entre los estudiantes. Satisfactoriamente los resultados reflejan que el 61,9% considera “buena” la relación entre sus compañeros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENA		61,9	61,9	61,9
	REGULAR		28,6	28,6	90,5
	MALA		9,5	9,5	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Pregunta 9 ¿Encuentras material educativo disponible para tu aprendizaje o comprensión sobre algún tema en el colegio?

La disposición de material pedagógico de consulta en la U.E. que el estudiante requiera para el proceso de aprendizaje es un requisito necesario para el proceso educativo. El resultado es claro, no existen ambientes como biblioteca o material pedagógico de esta índole, este hecho limita el desarrollo integral del conocimiento de los estudiantes, lo que también repercute en la limitación de la enseñanza de los docentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	21	100,0	100,0	100,0
	SI	0	0,00	0,00	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Pregunta 10 ¿Con que frecuencia lees en casa, material educativo de lectura como: enciclopedias, diccionarios, libros o internet?

Es necesario identificar las prácticas educativas dentro del hogar, podemos evidenciar que el 57,1% de los estudiantes tienen hábitos de lectura regulares, sin embargo este resultado puede ser fomentado a través de la concientización a los padres/madres de familia desde el colegio con el fin de mejorar el desempeño de los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente		28,6	28,6	28,6
	Raras veces		57,1	57,1	85,7
	No me gusta		14,3	14,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

a) Resultados del Cuestionario de la Familia

Por la cantidad de alumnos matriculados en el establecimiento en total 525 estudiantes, en ambos turnos y tomando en cuenta que por estudiante, existe un responsable a cargo, tomamos en cuenta el tamaño de la muestra según este criterio, lo que dio como resultado a 60 padres o madres de familia encuestados, según el caso, mismos que de manera voluntaria estuvieron dispuestos a brindarnos la información requerida.

Pregunta 1 ¿Cuál es su relación con el estudiante?

A través de esta consulta solo deseamos identificar y comprobar el grado de parentesco de los informantes, en este caso padres, madres o apoderados de los estudiantes. Según los resultados el 68% de los entrevistados para la información requerida fueron las madres de familia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PADRE		16,0	16,0	16,0
	MADRE		68,0	68,0	84,0
	OTRO		16,0	16,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Pregunta 2 ¿Cuál es el grado académico de el/la jefe/a del hogar?

El propósito de esta consulta es conocer el nivel cultural de educación en el hogar, ya que podría considerarse un factor externo que influye en el

rendimiento de los estudiantes, como también existe la probabilidad de que no tenga ninguna repercusión. Como podemos observar la mayoría de los encuestados no cuenta con un grado superior de educación académica.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO TIENE		44,0	44,0	44,0
INCOMPLETO		36,0	36,0	80,0
PROFESIONAL		20,0	20,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Pregunta 3 ¿Su hijo tiene la costumbre de leer en casa por iniciativa propia?

La lectura es considerada una práctica o hábito educativo que se origina desde el hogar, que también depende de la disponibilidad de material en casa. Podemos apreciar que los resultados no son alentadores, ya que la mayoría de los consultados manifiesta que sus hijos no hacen práctica de este hábito en el hogar y en otros casos regularmente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO		40,0	40,0	40,0
RARA VEZ		32,0	32,0	72,0
SI		28,0	28,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Pregunta 4 ¿Usted como padre/ madre de familia conoce a los profesores de su hijo/a?

La importancia que los padres de familia demuestran hacia sus hijos se refleja en el conocimiento del rendimiento académico sobre el avance o dificultad del estudiante, esta información se la conoce a través de consultas directas con los docentes. El 56% de los entrevistados afirma no

conocer a los profesores de sus hijos, lo cual ratifica anteriores apreciaciones con relación a la ausencia del interés de los padres/madres de familia en el desempeño académico de los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BASTANTE		44,0	44,0	44,0
	POCO		56,0	56,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Pregunta 5 ¿Según su percepción como califica la enseñanza impartida a sus hijos en la U.E Kolping con relación a otros establecimientos educativos?

Tomando en cuenta el reconocimiento y la percepción que los padres de familia tienen por el establecimiento, y teniendo en cuenta la comparación que mencionamos en la pregunta con relación a otras unidades educativas cercanas al lugar, según los resultados de esta consulta, la calificación que le otorgan los entrevistados a la enseñanza impartida en este establecimiento es aceptable en términos generales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA		12,0	12,0	12,0
	REGULAR		48,0	48,0	60,0
	BUENA		40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Pregunta 6 ¿Está conforme con la mensualidad que se pide en la U.E. Kolping por el servicio educativo que este establecimiento le ofrece a su hijo/a?

El 48% de los encuestados está de acuerdo con la mensualidad que pagan por el servicio de educación que esta U. E. ofrece. De alguna manera puede que este resultado tenga relación con la calidad educativa que el establecimiento presta, puesto que el grado de satisfacción compensatoria por un servicio se debe a la conformidad de este.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO		16,0	16,0	16,0
	SI		48,0	48,0	64,0
	NS/NR		36,0	36,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Pregunta 7 ¿Con que frecuencia participa de las actividades que involucran a su hijo/a como: reuniones, asambleas o citas convocadas por el profesor o por el colegio?

El propósito es conocer cuál es el grado de involucramiento de los padres/madres de familia, con relación sus hijos. A su vez, la predisposición para con las actividades educativas que el colegio organiza. Según los resultados, podemos evidenciar que la participación en las actividades educativas que involucran a sus propios hijos no es alta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE		8,0	8,0	8,0
	NUNCA		36,0	36,0	44,0
	RARA VEZ		56,0	56,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Pregunta 8 ¿Tiene quejas de maltrato que reciben sus hijos por parte de los docentes en el establecimiento?

El propósito es conocer si los padres/madres de familia perciben un

ambiente escolar seguro para sus hijos/as, así como el trato que reciben por parte de los docentes del colegio. Un alto porcentaje de los consultados no tiene queja. Sin embargo, lo ideal sería que la cifra sea menor de lo que el resultado refleja.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI		28,0	28,0	28,0
NO		72,0	72,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Pregunta 9 ¿Está usted conforme con el manejo administrativo y desempeño del director de la U.E. Kolping?

La percepción de los padres/madres de familia en cuanto a la gestión administrativa del director es muy importante, así como la conformidad o disconformidad que manifiesten en relación a su gestión. Como podemos apreciar el 88% manifiesta sentirse conforme con relación a la gestión administrativa del director.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CONFORME		88,0	88,0	88,0
INCONFORME		12,0	12,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Pregunta 10 ¿Usted considera que la U.E. Kolping cuenta con los requisitos básicos que un establecimiento educativo debería tener?

Según la percepción de los padres/madres de familia un 64% considera que el establecimiento cumple con los requisitos básicos, sin embargo lo deseable es elevar esta cifra para mejorar el servicio educativo de calidad

que se desea ofrecer.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI		64,0	64,0	64,0
	NO		36,0	36,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

b) Conclusiones y resultados de la segunda Unidad de Análisis

En base al análisis de los cuestionarios del estudiante, y el cuestionario de la familia se determinan e identifican las principales variables latentes de los factores asociados que recaen en el logro cognitivo de los estudiantes sus beneficios y desafíos a través del análisis de su comportamiento.

- **Prácticas educativas en el hogar.-** En efecto las prácticas educativas del hogar, como el hábito de la lectura se relaciona significativamente con el bajo porcentaje de involucramiento de los padres/madres de familia en las actividades educativas de sus hijos, por el comportamiento de este índice se sugiere mayor involucramiento de los padres/madres de familia en las actividades educativas de sus hijos dentro del hogar, aspecto que debe ser puesto en consideración si se desea elevar el logro cognitivo de los estudiantes. Sin duda, esto permitiría un efecto más positivo en el rendimiento académico de los estudiantes
- **Participación de la familia en las actividades educativas de los estudiantes.-** Esta variable presenta una relación significativa con el logro cognitivo del estudiantes, a mayor participación de la familia en las actividades educativas de los estudiantes, genera una respuesta positiva a la conducta y rendimiento del estudiante. Del mismo modo, este índice se relaciona de manera significativa con las prácticas educativas de los estudiantes en el hogar.
- **Clima escolar.-** El clima escolar se compone de varios factores que se reflejan en la percepción de los estudiantes entre ellos: el compañerismo, el

trato de los docentes, así como la comodidad y seguridad que el establecimiento debe proveer. Es importante analizar este último aspecto por separado, ya que es el factor que presenta una relación negativa en el logro cognitivo de los estudiantes, corregir el perjuicio que provoca la incomodidad que sufren algunos estudiantes en algunas aulas permitirá mejorar el clima escolar que en términos generales se considera positivo.

- **Comodidad y seguridad en las instalaciones.-** La comodidad y seguridad de los estudiantes se relaciona con aspectos como la seguridad interna del colegio y mobiliario e instalaciones en condiciones óptimas. Según el resultado de las encuestas este es el factor menos considerado y el de mayor perjuicio en relación al proceso de aprendizaje de los estudiantes y el proceso de enseñanza de los docentes. Debido a las falencias identificadas en algunas aulas que tienen que ver principalmente con el tema del mobiliario.
- **Disponibilidad de material pedagógico y tecnológico para la enseñanza.-** La disponibilidad de los recursos pedagógicos como material educativo y tecnológico se relaciona significativamente con el logro de los estudiantes. Basados en el cuestionario del profesores y del estudiante, se considera al comportamiento de este índice como negativo, por el perjuicio que representa en el proceso de enseñanza y aprendizaje de docentes y estudiantes. Este problema repercute en prácticas obsoletas de enseñanza, que limitan las practicas pedagógicas de enseñanza dinámica, investigativa e incluso informatizada de los docentes a los estudiantes.
- **Organización del aula.-** El índice que llamamos organización del aula se relaciona con la variable de las prácticas docentes, así como las condiciones de seguridad y comodidad de las instalaciones, puesto que este factor repercute en el proceso de aprendizaje de los estudiantes y se relaciona significativamente con las condiciones necesarias que se requiere para este proceso. Con respecto a este índice logramos evidenciar como se ve afectado el proceso de enseñanza de los docentes cuando las condiciones no son convenientes y propicias para el proceso óptimo de

aprendizaje. Por tanto, es necesario poner a consideración la repercusión de esta variable y modificar su comportamiento.

- **Prácticas docentes.**- Las prácticas docentes tienen efectos importantes y significativos en el logro de los estudiantes porque son los docentes los directos involucrados y responsables de los procesos de enseñanza. Este factor presenta un efecto positivo o negativo dependiendo de la relación de los docentes con los estudiantes en el buen trato o maltrato que estos reciben. El cual repercute significativamente en el manejo de conducta de los estudiantes y su rendimiento académico, lo cual resulta de la productividad y eficacia de las buenas prácticas de los docentes. Para obtener esta información fue necesario recurrir a los alumnos porque las respuestas de los profesores varían y no proveen información confiable. Por tanto, fue importante incluir preguntas sobre las prácticas educativas de los profesores en el cuestionario del estudiante. Para verificar y contrastar esta información también se realizó una evaluación a los docentes para medir el uso efectivo del tiempo de instrucción dentro de las aulas, que nos permita conocer la productividad y el trabajo eficiente de los docentes. Los resultados serán descritos con mayor detalle y precisión en la siguiente fase de investigación.

5.4 Tercera fase:

Los resultados de esta fase de la investigación nos permiten conocer la productividad de los docentes al interior de las aulas y contrastar información relevante sobre los factores asociados al logro cognitivo de los estudiantes y las variables que se identificaron.

a) Procedimiento de la Prueba Stalling

A través de este método se puede determinar, si en el salón de clases se implementaron actividades que tienen o no tienen que ver con el trabajo de todo el grupo, sea este conformado por el docente y los estudiantes.

Con el propósito de comprobar la forma en cómo se utiliza el tiempo de instrucción en las aulas, o si se recae en la pérdida del tiempo, estableciendo un formato de revisión, en el que se realizan 10 instantáneas o (fotografías mentales), describiendo lo que se percibe en los momentos determinados que se desarrollan en una clase y luego se los codifica, generando gráficas en las que se define si el trabajo del docente es productivo o no.

- Lo que se hizo con esta herramienta de observación es, registrar a los participantes, en este caso docente y estudiantes, registrar sus actividades y los materiales que se utilizaron, en 10 momentos distintos de la duración de cada clase, mediante la toma de instantáneas.
- Posteriormente, se registró en cada instantánea a los participantes, actividades y uso de material como si estuvieran siendo fotografiados durante un breve instante, que duró entre 10-15 segundos en cada uno de los 10 momentos divididos por la duración de una clase.
- Finalmente, se codificó el proceso de observación de cada clase y se registró las observaciones en el formato de codificación es decir marcamos una opción según correspondía a la actividad registrada en el momento para indicar los que se observó durante la toma de cada instantánea.

b) Categorías de los materiales registrados:

- Libro de texto
- Cuadernos o elementos de escritura
- Pizarrón
- Material didáctico
- Tecnologías de información y comunicación (TIC)
- Cooperativo
- Sin material

c) Categoría de la las actividades académicas y no académicas

Actividades académicas

- Lectura
- Exposiciones/demostraciones
- Debate/discusión, preguntas y respuestas
- Prácticas de memorización
- Trabajo individual, ejercicios/ tareas
- Copiar
- Instrucción verbal
- Administración de la clase (docentes y alumnos participan)

Actividades no académicas

- Interacción social
- Alumno no involucrado
- Disciplina
- Administración de la clase por si solo (únicamente el docente)
- Docente no involucrado
- Docente fuera del aula

d) Resultados de la Prueba Stalling

Una vez aplicada esta herramienta, seguido al proceso de codificación, se presentan los resultados a través de cuadros gráficos donde podremos observar el resultado de cada medición en tres categorías:

- I. Actividades académicas de aprendizaje
- II. Actividades no académicas de aprendizaje
- III. Total uso del tiempo efectivo entre actividades académicas y actividades no académicas.

El tiempo determinado de observación por cada materia fue de 90 minutos. El intervalo de cada una de las diez instantáneas fue entre 8 - 9 minutos hasta completar el total de la sesión de una clase.

Para realizar esta prueba de medición del uso efectivo del tiempo, se tomaron en cuenta cuatro materias:

Materia: Matemáticas

MATERIA: Matemáticas	SESIÓN DE CLASE (90 MINUTOS)	TOTAL USO EFECTIVO DEL TIEMPO
Actividades académicas	<ul style="list-style-type: none">▪ Instrucción verbal▪ Exposición/demostración▪ Ejercicios▪ Copia	52%
Actividades no académicas	<ul style="list-style-type: none">• Interacción social• Disciplina• Administración de la clase por si solo	48%

Observaciones.-

Como podemos observar según los resultados de la medición, del total de la clase (90 min.) solo el 52% se considera como tiempo utilizado productivamente por el docente. El 48% del tiempo que abarcan las actividades no académicas el único involucrado es el docente, en prácticas de organización de la clase y llamadas de atención por indisciplina.

La sesión de clase se enfocó principalmente en cuatro actividades: instrucción verbal, exposición y demostración, ejercicios y copia, el uso de material pedagógico más frecuente en las prácticas de enseñanza fue el uso del pizarrón.

Materia: Literatura/ Lenguaje

MATERIA: Literatura	SESION DE CLASE (90 MINUTOS)	TOTAL USO EFECTIVO DEL TIEMPO
Actividades académicas	<ul style="list-style-type: none">▪ Instrucción verbal▪ Trabajos individuales▪ Lectura▪ Debate y discusión	58%
Actividades no académicas	<ul style="list-style-type: none">• Disciplina• Administración de la clase por si solo• Docente no involucrado	42%

Observaciones.-

Los resultados de la medición indican, que el 58% del total de la clase (90 minutos), se considera tiempo empleado efectivamente por el docente.

Sin embargo, el 42% del tiempo el docente ha dedicado tiempo a actividades no académicas entre ellas las llamadas de atención y de indisciplina, la administración de la clase por sí solo, manteniendo actividades como revisión de tareas en el aula y momentos en que definitivamente el docente no se encontraba involucrado y estaba fuera del aula.

La sesión de clase se enfocó principalmente en tres actividades pedagógicas: instrucción verbal, trabajo individual, debate y discusión, el uso de material pedagógico más frecuente en las prácticas de enseñanza fueron el pizarrón y los elementos de escritura.

Materia: Estudios Sociales

MATERIA: Estudios Sociales	SESION DE CLASE (90 MINUTOS)	TOTAL USO EFECTIVO DEL TIEMPO
Actividades académicas	<ul style="list-style-type: none">▪ Instrucción verbal▪ Ejercicios individuales	32%
Actividades no académicas	<ul style="list-style-type: none">• Administración de la clase por si solo• Interacción social	68%

Observaciones.-

Los resultados de esta medición en particular, reflejan como se recae en la pérdida del tiempo de instrucción, tiempo que debe ser dedicado al proceso de enseñanza óptimo.

El 68% del total de la sesión de la clase que tuvo una duración de 90 minutos, fue desperdiciado en actividades no académicas, donde solo se llevaron a cabo dos actividades pedagógicas entre ellas: instrucción verbal y tareas individuales.

El tiempo perdido recae principalmente en la administración del docente por sí solo, a pesar de estar involucrado con los estudiantes y encontrarse dentro del salón durante toda la clase, la productividad del docente no fue eficiente.

La mayor parte del tiempo, el docente se dedicó a revisar las tareas de los estudiantes, uno a uno. Mientras la mayoría de los otros estudiantes perturbaban la clase y se mantenían al margen de las actividades instruidas en los elementos de escritura que fue el único material utilizado durante toda la sesión de esta clase.

Materia: Ciencias Naturales

MATERIA: Ciencias Naturales	SESION DE CLASE (90 MINUTOS)	TOTAL USO EFECTIVO DEL TIEMPO
Actividades académicas	<ul style="list-style-type: none">▪ Administración de la clase▪ Prácticas de memorización▪ Ejercicios individuales	39%
Actividades no académicas	<ul style="list-style-type: none">• Interacción social• Alumnos no involucrados• Docente no involucrado• Disciplina	61%

Observaciones.-

El resultado de esta prueba de medición, evidencia que el 61% del total de la sesión de clase, es decir 90 minutos no fue de productiva. La mayor parte de este tiempo el docente no estuvo involucrado en actividades significativas centradas en los estudiantes.

Las actividades académicas se reducen al 39%. Además cabe mencionar que entre las actividades no académicas la mayor parte del tiempo el docente no estuvo involucrado. Mientras que a los alumnos se les instruyo realizar ejercicios basado en memorizar información de la materia como tablas y reglas de la memorización de los ejercicios presentados, esta parte del tiempo el docente se encontraba fuera del salón de clase.

Las actividades académicas fueron reducidas al 39%, donde se llevaron a cabo solamente dos actividades académicas, la lectura y las prácticas de memorización. Los materiales de uso frecuente en esta sesión de clase fueron los elementos de escritura, el pizarrón y las tablas de memorización.

e) Conclusiones de la Prueba Stalling

- El porcentaje satisfactorio de las actividades académicas de aprendizaje es de 50% o más en el uso efectivo del tiempo en los docentes eficaces.
- La categoría de las actividades académicas, tiene que ver con la correlación entre el uso del tiempo y los logros de aprendizaje durante ese tiempo.
- En las actividades académicas el docente y los estudiantes se encuentran involucrados en actividades significativas centradas en los estudiantes.
- El tiempo de aprendizaje en las actividades académicas implica principalmente que los estudiantes se hallen involucrados en actividades de aprendizaje
- En las actividades no académicas el porcentaje aceptable de la pérdida de tiempo en tareas administrativas es de 35% puesto que el docente realiza actividades que solo a él le conciernen.
- En las actividades no académicas el porcentaje aceptable en planeación y organización de la clase es de 15% o menos.

Cuadro N° 11

RESULTADOS GENERALES DE LA PRUEBA STALLING

Materia/ tiempo total	Actividades académicas	Actividades no académicas
Matemáticas/ 90 min.	52%	48%
Literatura/ 90min.	58%	42%
Estudios Sociales/90 min.	32%	68%
Ciencias Naturales/90 min.	39%	61%

*Elaboración propia en base a los resultados de la Prueba Stalling

Considerando los parámetros para el análisis de los resultados podemos observar en la tabla, que la destinación del uso efectivo del tiempo corresponde a dos materias: Matemáticas y Literatura, tal resultados demuestra que en ambas

materias los docentes realizaron más actividades que contribuyeron a favorecer el aprendizaje de los estudiantes, por tanto estas actividades significativas generan mayores aprendizajes y por ende resultados satisfactorios.

Sin embargo, los resultados de las dos últimas materias: Estudios Sociales y Ciencias Naturales, son preocupantes, en ambas materias se recae en la pérdida del tiempo de enseñanza lo que repercute de manera directa en el rendimiento académico de los estudiantes si consideramos que en el proceso educativo cada minuto cuenta

Según las observaciones de las pruebas de medición, los factores que limitan el uso efectivo del tiempo tienen que ver principalmente con la planificación previa y la organización de los docentes para cada sesión de clase, ya que es evidente la pérdida del tiempo en las actividades no académicas. En efecto, existe un porcentaje para la organización y planeación de actividades en el aula que es del 15% pero este tiempo no debe ser sobrepasado de lo contrario se termina por perjudicar las horas de aprendizaje programadas.

La pérdida de tiempo aceptable es tareas administrativas, como llamar lista, repartición de material, instrucciones verbales, llamadas de atención, monitoreo de los estudiantes, es de 35%, pero no se debe exceder este tiempo, de ser así, se resta tiempo a la gestión pedagógica, como sucede con los resultados de las dos materias mencionadas anteriormente. Los maestros deben estar conscientes de estos hallazgos y considerar lo valioso que sería aprovechar esos minutos.

5.5 Síntesis y conclusiones de la investigación

Para evaluar el servicio educativo que ofrece la unidad educativa Adolfo Kolping Santa Cruz, se determinaron los principales factores asociados al proceso educativo, analizando el contexto en el cual se desarrolla el trabajo de la unidad educativa. Se enfatizaron dos perspectivas para conocer su comportamiento:

- Primero, desde la perspectiva de los ofertantes, es decir de quienes están a cargo, que incluye plantel docente, personal administrativo y director. Así mismo, un informe sobre la infraestructura-mobiliario de las condiciones actuales en que se presta el servicio educativo.
- Segundo, desde la perspectiva de los receptores de este servicio, es decir los estudiantes y la percepción de padres/madres de familia.

Posteriormente, luego de recolectar toda la información correspondiente a la investigación y analizar el comportamiento de las variables, se determinó los principales factores asociados que repercuten de manera positiva y negativa en el proceso educativo, en base a estos hallazgos, se elaboró una propuesta para mejorar la calidad del servicio educativo de la U.E. Kolping Santa Cruz.

CONCLUSIONES DEL COMPORTAMIENTO DE LOS PRINCIPALES FACTORES ASOCIADOS AL PROCESO EDUCATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA ADOLFO KOLPING	
Compromiso del personal con la institución	<ul style="list-style-type: none"> • Aunque los resultados generales pueden considerarse positivos, con 62%, este nivel puede incrementarse, tomando en cuenta aspectos motivacionales para en el mejor desempeño del personal, tales como: <ul style="list-style-type: none"> - Promover el reconocimiento profesional -Mejorar las condiciones laborales - Promover la concientización del objetivo y propósito de la institución
Ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Los resultados son regulares en relación a esta variable, y para mejorar este aspecto se debe considerar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar relaciones interpersonales a través de la comunicación. -Incentivar a la colaboración y cooperación entre colegas.

	<p>- Ofrecer las condiciones para que el personal tenga la libertad de realizar un trabajo eficiente</p>
Competencia profesional	<ul style="list-style-type: none">• El personal en general es considerado idóneo, sin embargo en el caso de los docentes este aspecto no necesariamente se relacionó con la productividad y la competencia profesional, por tanto se debe poner a consideración los siguientes aspectos:<ul style="list-style-type: none">- Promover e incentivar a la formación académica de calidad de los docentes a través de capacitaciones y actualizaciones pedagógicasElaborar mecanismos de selección y contratación del personal docente que ponga a prueba su competencia profesional.- Evaluar los resultados de la gestión de los docentes, su desempeño y productividad dentro de las aulas.
Satisfacción docente	<ul style="list-style-type: none">• El grado de satisfacción de los docentes es negativo y se relaciona con aspectos como la falta de condiciones necesarias para el desempeño de sus funciones entre ellos:<ul style="list-style-type: none">-Insuficiente disponibilidad de material y recurso pedagógico para el proceso de enseñanza.- Falta de ambientes exclusivos para docentes.- Mobiliario e instalaciones inapropiadas para el proceso de enseñanza.- Desmotivación de los estudiantes en el proceso de aprendizaje.- Percepción baja del reconocimiento profesional- Baja satisfacción salarial, en este caso, este no

	<p>es el factor más importante para retenerlos y lograr mejores niveles de enseñanza, puesto que tiene la carga más baja en relación a las otras necesidades de satisfacción de los docentes.</p>
Infraestructura y equipamiento	<ul style="list-style-type: none">• Las condiciones actuales de las instalaciones, mobiliario e infraestructura en general son regulares y en algunos casos negativas, existen aspectos perjudiciales con efectos negativos en el logro cognitivo de los estudiantes. Se considera urgente dar prioridad y atención a aspectos como el equipamiento de las aulas entre otros:<ul style="list-style-type: none">- Mobiliario (refacción o renovación del sistema de ventilación)- Mobiliario (refacción o renovación de pupitres)- Ampliar las instalaciones (disponibilidad de ambientes y aulas de expresión y creatividad para estudiantes)- Adecuar y organizar las instalaciones (en áreas diferenciadas para docentes y estudiantes)
Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none">• Esta información fue basada en la apreciación de los cuestionarios del profesor y de la familia, <p>Considerando el manejo administrativo del director como eficiente, sin embargo existen aspectos los cuales están más allá de la responsabilidad del director como la asignación de recursos para áreas que requieren inmediata atención, para lo cual se sugiere tomar medidas necesarias para mantener la buena imagen del establecimiento, así como la de sus administrativos</p>

<p>Prácticas educativas en el hogar, y la participación de la familia en las actividades educativas de los estudiantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Son dos factores que tienen un efecto negativo en los estudiantes y se relaciona con el insuficiente involucramiento de los padres/madres de familia en las actividades educativas de sus hijos, lo cual repercute en: <ul style="list-style-type: none"> - Desmotivación del estudiante en el proceso de aprendizaje. - Bajos porcentajes de hábitos de lectura - Malos hábitos de conducta - Bajos niveles de rendimiento académico.
<p>Clima escolar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Este factor se analizó en base a la percepción de bienestar de los estudiantes, así como la comodidad y seguridad que se brinda al interior del establecimiento. <p>En términos generales este aspecto es considerado regular, ya que, existe un componente que repercute de manera negativa en la percepción de bienestar de los estudiantes. Según el resultado de las encuestas la comodidad que deben ofrecer las instalaciones del establecimiento es afectada por el deterioro de mobiliario, y los sistemas de ventilación que en algunos casos están fuera de uso, este aspecto se presenta como el de mayor perjuicio en relación al proceso de aprendizaje de los estudiantes. Corregir estas falencias contribuirán a mejorar el logro cognitivo de los estudiantes.</p>
<p>Disponibilidad de recursos materiales, técnicos y</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En base al cuestionario del profesor y del

pedagógico para el proceso de enseñanza y aprendizaje	<p>estudiante:</p> <p>Se considera negativo el comportamiento de este factor, por la escasa disponibilidad de estos recursos los cual repercuten en la limitación de las prácticas pedagógicas de aprendizaje y enseñanza dinámico, investigativo e informatizado tanto de los estudiantes y los docentes. Por tanto se sugiere dar atención a este tema y dotar del material necesario para mejorar el rendimiento de los estudiantes y desempeño laboral de los docentes.</p>
Organización del aula	<ul style="list-style-type: none">• Este factor se relaciona con las prácticas docentes y las condiciones adecuadas de las instalaciones, <p>Los resultados varían en cuanto al equipamiento de cada aula, algunas no están adecuadas para el uso óptimo de enseñanza, por tanto, esto repercute en la baja predisposición de los estudiantes en el proceso de aprendizaje y afecta su rendimiento académico. Como ya habíamos sugerido es necesario poner a consideración y dar prioridad a este factor para modificar su comportamiento favorablemente. Puesto que la organización de las aulas, al margen de las buenas practicas docentes, es responsabilidad de los administrativos, el ofrecer las condiciones necesarias para el proceso de enseñanza y aprendizaje tano a docentes y estudiantes.</p>

Prácticas docentes	<ul style="list-style-type: none">• Este factor tiene efectos importantes y significativos en el logro cognitivo de los estudiantes. <p>Para evidenciar y contrastar esta información se aplicó la Prueba Stalling, la cual consiste en evaluar a los docentes midiendo el uso efectivo del tiempo de instrucción y su productividad dentro de las aulas. Los resultados de esta prueba nos permitieron conocer el ejercicio de las buenas y malas prácticas docentes. El desempeño varía en relación de un docente a otro. En algunos casos la productividad y eficiencia es óptima, sin embargo en otros casos se recae estrepitosamente en la pérdida del tiempo de instrucción. Para corregir este aspecto se sugiere concientizar e informar a los maestros sobre estos hallazgos y poner a consideración lo valioso que sería aprovechar cada minuto del proceso de enseñanza. A través de:</p> <ul style="list-style-type: none">- La preparación de cada sesión de clase con antelación.- Hacer buen uso de la administración del tiempo en las sesiones de cada clase.- Enfocarse en el tiempo de instrucción.- Planificar las actividades de cada clase para disponer con anticipación de los materiales que se emplearán.- Prohibir visitas o reuniones con padres/madres de familia en horario de clases.
---------------------------	---

CAPÍTULO IV
MARCO PROPOSITIVO

1. Propuesta

La presente propuesta fue elaborada en base a los resultados del proceso de evaluación. Una vez identificados los principales factores que se asocian al proceso educativo se elaboró la siguiente propuesta para contribuir a mejorar la calidad del servicio de educación que ofrece la unidad educativa Adolfo Kolping en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.

Para la elaboración de esta propuesta, se aplicó la metodología del Marco Lógico, instrumento que está centrado en la orientación por objetivos, lo cual permite hacer énfasis en la definición de objetivos y su priorización, mediante la jerarquización de cada uno de estos, desde los más simples hasta los más complejos. Así mismo, permite delimitar la responsabilidad de los ejecutores de las actividades realizadas y desarrollar los indicadores de medición que permitan conocer si se logró alcanzar los resultados esperados, sirviendo de guía para posteriores evaluaciones.

Los aspectos más relevantes a considerar de la siguiente propuesta son las actividades de los componentes que se sugieren para alcanzar el propósito, puesto que, estas actividades permitirán dar solución a las problemáticas identificadas en el proceso de evaluación. De este modo, tomar acciones correctivas que influyan positivamente en la eficacia de los procesos educativos que prestan los servicios de educación de la Fundación Kolping.

El componente uno, tiene que ver con el logro de la calidad y eficacia de los docentes, para lo cual se sugiere realizar evaluaciones de competencia profesional y estudios complementarios dirigidos especialmente a las prácticas educativas al interior de las aulas, con el fin de ampliar los conocimientos sobre el desempeño y productividad de los docentes. Además, de realizar talleres de actualización pedagógica que les permita a los docentes estar actualizados, asimismo, realizar programas de reconocimiento profesional para incentivar su desempeño y reforzar el compromiso por la institución

El componente dos, tiene que ver con la optimización de la infraestructura y el equipamiento, que no solamente tiene que ver con adecuar los espacios y brindar comodidad, sino con las necesidades prioritarias del proceso educativo que permiten llevar a cabo el óptimo proceso de aprendizaje de los estudiantes y el óptimo proceso de enseñanza de los docentes, que como se demostró en los resultados de la evaluación, este aspecto afecta de manera directa a estos procesos.

En relación al componente tres, es necesario obtener información precisa sobre el rendimiento académico en los estudiantes, para lo cual se sugiere realizar pruebas de conocimiento. La presente investigación presenta información obtenida en base a la percepción de los docentes quienes nos manifestaban que los bajos niveles de rendimiento académico de los estudiantes se deben a la baja participación e involucramiento de los padres/madres de familia en las actividades educativas de sus hijos.

Por consiguiente, las actividades de este componente están orientadas a gestionar la participación activa e involucramiento de la familia en las actividades educativas de los estudiantes, ya que se considera como uno de los factores claves para estimular el rendimiento académico de los mismos. Otro aspecto que se relaciona con este tema es la dotación de recursos y material pedagógico para el adecuado proceso de aprendizaje de los estudiantes, para lo cual se sugiere la asignación de recursos económicos para la provisión de estos elementos a fin de proporcionar las condiciones necesarias de este proceso e incluso para mejorar las buenas las prácticas docentes.

Finalmente el componente cuatro, tiene que ver con la capacitación general del personal a cargo del servicio de esta unidad educativa, para lo cual se propone realizar talleres de capacitación sobre la gestión de talento humano con el propósito de elevar la calidad y eficiencia de todo el personal, dotando de herramientas de gestión y planeación que permitan mejorar el desempeño laboral e influyan positivamente en el manejo administrativo del establecimiento.

2. MARCO LÓGICO

PROPUESTA PARA MEJORAR EL SERVICIO DE EDUCACIÓN EN LA UNIDAD EDUCATIVA ADOLFO KOLPING SANTA CRUZ

FIN	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Mejorar la calidad educativa del sistema de educación en las Unidades Educativas de Bolivia	Estudiantes con mejores niveles de calidad educativa y mayores posibilidades de ingreso a las universidades del país.	<ul style="list-style-type: none"> - Reportes estadísticos del Ministerio de educación - Reportes estadísticos del OPCE 	El funcionamiento del OPCE es óptimo y el ejercicio pleno de sus funciones favorece a mejorar el sistema de evaluación educativo en todas las unidades educativas del país
PROPÓSITO	Gestión 2017, aumento de la matrícula escolar en la Unidad Educativa Kolping Santa Cruz 20%	<ul style="list-style-type: none"> -Reportes estadísticos, 2017. -Número de estudiantes matriculados - Presupuesto anual. - Estados financieros. 	Según el último informe del OPCE, los indicadores para medir la calidad educativa indican que el sistema educativo ha tenido avances según los datos de la última evaluación a nivel nacional
COMPONENTES	-Docentes y administrativos participaran en 4 cursos de capacitación en cada gestión educativa. -El 80 % de Docentes y	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de capacitaciones - Planillas de participación - Certificados - Convocatorias - Fotografías 	
1. Docentes eficientes, de calidad y alta formación profesional			

	administrativos demuestran eficiencia y compromiso en cada gestión.	- Evaluaciones de Contratos	
2. Infraestructura y equipamiento en óptimas condiciones	Aumentan de la designación de recursos para infraestructura y mobiliario en general 50%	<ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto de construcción y refacción - Planos Aprobados - Fotografías. - Actas de autorización. - Contratos. 	
3. Altos niveles de rendimiento académico en los estudiantes	<p>-Aprovechamiento del 90% de los estudiantes disminuyendo las reprobaciones entre las gestiones 2017-2019</p> <p>-70% de los estudiantes bachilleres, ingresan a las universidades e institutos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Libretas de calificaciones. - Actas de seguimiento y evaluación a estudiantes y Padres de familia. - Plan de orientación y seguimiento para bachilleres. - Lista de estudiantes que ingresaron a las universidades. 	
4. Alta calidad de gestión de talento Humano	-2017-2019 más del 80% del personal son capacitados con cursos	<ul style="list-style-type: none"> - Certificaciones - Listas de 	

	de actualización y conocimiento del talento humano, mejorando su desempeño -80%-90% del personal incrementa y mejora el compromiso con la institución.	participación. - Planes de seguimiento, monitoreo y evaluación	
ACTIVIDADES			
COMPONENTE 1 1.1 Realizar Talleres de actualización pedagógica a docentes 1.2 Realizar evaluaciones de competencia profesional 1.3 Realizar capacitaciones a los docentes para el uso de TIC's 1.4 Evaluar por resultados el desempeño y gestión de los docentes 1.5 Realizar programas de reconocimiento profesional de los docentes 1.6 Elaborar programas de planificación del uso efectivo del tiempo del proceso de enseñanza al interior de las aulas 1.7 Dotar de material y recursos pedagógicos para el óptimo desempeño del proceso de enseñanza			
COMPONENTE 2 2.1 Adecuar la infraestructura-mobiliario			

<p>y equipamiento a las necesidades prioritarias del proceso educativo.</p> <p>2.2 Realizar mantenimiento de la infraestructura – mobiliario y equipamiento.</p> <p>2.3 Planificar y destinar un presupuesto para la dotación de recursos materiales pedagógicos y tecnológicos del establecimiento.</p> <p>2.4 Adecuar las instalaciones en relación a las actividades de requerimiento de la malla curricular.</p> <p>2.5 Ampliar la infraestructura y adecuar espacios de uso diferenciado para docentes y estudiantes.</p> <p>COMPONENTE 3</p> <p>3.1 Realizar pruebas de conocimiento extracurricular.</p> <p>3.2 Realizar talleres de concientización para padres/madres de familia sobre la influencia de los mismos en el proceso educativo</p> <p>3.3 Promover actividades que involucren a los padres/madres de familia en las actividades educativas de los estudiantes</p> <p>3.4 Habilitar ambientes y aulas de expresión y creatividad en relación a la malla curricular de los estudiantes</p> <p>3.5 Facilitar recursos y material</p>			
---	--	--	--

<p>pedagógico de aprendizaje para los estudiantes 3.6 Realizar pruebas de conocimiento extracurriculares.</p> <p>COMPONENTE 4 4.1 Realizar tres capacitaciones anuales sobre la gestión de talento humano al personal en general 4.2 Evaluar periódicamente el desempeño laboral de todo el personal. 4.3 Realizar talleres de concientización sobre el objetivo y la función social de la Fundación Kolping a todo el personal. 4.4 Promover actividades de reconocimiento profesional y premiación al mejor desempeño laboral. 4.5 Elaborar herramientas de planeación y gestión que permitan mejorar el desempeño laboral de todo el personal.</p>			
--	--	--	--

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

La fundación Kolping Bolivia ha venido desarrollando procesos de mejora continua en los diferentes programas en servicio de la sociedad civil durante los años que viene cumpliendo esta función social en territorio boliviano, con miras a brindar un servicio de calidad para la formación integral de los estudiantes a través de la mejora de la calidad educativa.

Esta institución al igual que otras entidades, está conformada por personas cuya labor está orientada a satisfacer las necesidades de los clientes externos de la institución (en este caso los estudiantes y padres/madres de familia), a través de una óptima prestación del servicio educativo.

Considerando el aporte de la investigación, la finalidad de este trabajo fue el de obtener, interpretar y proporcionar información oportuna y confiable sobre los procesos educativos, que coadyuven a mejorar la enseñanza y el aprendizaje, comprobando que los recursos, así como las condiciones necesarias estén disponibles para una eficiente gestión educativa.

En este sentido, fue necesario identificar los principales factores que se asocian al proceso educativo, con el fin de conocer su comportamiento y en el caso de ser necesario intervenir y corregir situaciones que repercuten de manera negativa a este proceso. Precisamente por ello, y en respuesta a los objetivos específicos de la investigación, los principales factores que intervienen en el proceso educativo son:

- Nivel de compromiso del personal con la institución (positivo)
- Ambiente laboral(positivo- regular)
- Competencia profesional(regular)
- Satisfacción docente (negativo)
- Infraestructura y equipamiento (regular - negativo)
- Gestión administrativa (positiva)
- Prácticas educativas en el hogar (negativo)

- Participación de la familia en las actividades educativas de sus hijos (negativo)
- Clima escolar (regular)
- Disponibilidad de recursos materiales, técnicos y pedagógicos para el proceso de enseñanza y aprendizaje.(negativo)
- Organización del aula (regular)
- Prácticas docentes (regular)

De esta manera, en base al análisis de estos factores, se determinó de acuerdo a su comportamiento, cuál de ellos contribuye de manera positiva, regular o negativa al proceso educativo.

Para comprender la incidencia de cada uno de los factores en el proceso educativo, es preciso observar las “Conclusiones del Comportamiento de los Principales Factores Asociados al Proceso Educativo de la Unidad Educativa Adolfo Kolping” que se encuentran en la última parte del tercer capítulo del presente trabajo. A fin de modificar favorablemente los resultados obtenidos, son varios los aspectos que se tomaron en cuenta para la elaboración de la propuesta, plasmada en el cuarto capítulo.

Para concluir, la misión que cumple la Fundación Kolping en correspondencia a la función social que desempeña la iglesia católica de contribuir a la creación de capacidades y oportunidades para el desarrollo integral del ser humano es un aporte significativo para el desarrollo de nuestra sociedad.

El aporte que realiza la Fundación Kolping desde las unidades educativas a su cargo, pretendiendo mejorar la calidad de los servicios educativos que buscan elevar el conocimiento y saberes de los estudiantes, permite de manera proporcional mejorar la calidad de vida de las personas al intentar brindar el acceso a un servicio de calidad educativa. En este sentido, se considera positivo el rol que cumple la Fundación Kolping, para promover el desarrollo del potencial humano, puesto que, la educación es considerada como un pilar fundamental para el logro de este objetivo.

RECOMENDACIONES

La presente investigación ha permitido contar con resultados importantes, relacionados con los principales factores que intervienen en el proceso educativo de la Unidad Educativa Adolfo Kolping. De esta manera, el proceso de evaluación permitió obtener información adecuada sobre las condiciones actuales del servicio de educación de este establecimiento. Y a partir de estos hallazgos obtener pautas para la elaboración de una propuesta integral a fin de mejorar la gestión de los procesos educativos y alcanzar mayores niveles de calidad educativa.

Por lo tanto, se recomienda a nuestra consideración:

Profundizar el análisis en caso de ser necesario, realizar estudios complementarios dentro de la misma unidad educativa, con el fin de verificar la consistencia de los resultados y de llevar a cabo las correcciones necesarias.

Además, se recomienda aplicar estudios similares en otras entidades de servicio educativo; con la finalidad de ampliar los conocimientos sobre la temática y tener mayores elementos de análisis a la hora de explicar situaciones y de plantear soluciones a las diversas dificultades a las que se enfrentan las instituciones educativas en general.

En relación a la propuesta, se recomienda tener en mente que se trata de un proceso paulatino, que no necesariamente mostrará resultados inmediatos, en algunos casos y en otros probablemente sí. En este sentido, la propuesta servirá para establecer algunos lineamientos de operación de la institución con miras a incrementar la calidad educativa y eficacia organizativa de la institución.

En caso de que la Fundación Kolping acepte la propuesta y que la Unidad Educativa ejecute la misma, tanto los insumos, actividades y productos deberán ser puestos a consideración para verificar por un lado, si es posible asignar los recursos necesarios para su óptima implementación, y por otro lado, la disposición de las partes involucradas para llevar a cabo la propuesta.

BIBLIOGRAFÍA

Amartya K. Sen, (1998) *“El Desarrollo Económico y Social en los umbrales del siglo XXI”*, Emmerij L., Núñez del Arco J., (Comp.) Washington, DC. Banco Interamericano de Desarrollo.

Amartya K. Sen, (2000) Premio Nobel de Economía *“Desarrollo y Libertad”*, Argentina Buenos Aires, (Impresión traducida al español)

Amartya K. Sen, (1995) *“Elección colectiva y bienestar social”*, Alianza Madrid 1976, *“ Rationalfools: a critique of behavioural*, (Traducción castellana).

Barbara Bruns y Javier Luque (2014), *“Docentes excelentes: Cómo mejorar el aprendizaje en América Latina y el Caribe”*, resumen, Washington, DC. Banco Mundial.

Cabrol Marcelo y Székely Miguel, (2012) *“Educación para la Transformación”* Washington, DC. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

CIDAC (Centro de Investigación para el desarrollo. A.C) (1992). *“Educación para una economía competitiva”* (El Colegio de México) Edit. Diana. México

Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia

Crosby, P. (2004). *“La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad”*.

CERSA. Documento consultado el 20/03/16 del sitio WEB

http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad_educativa

Declaración: *“Primera Reunión de Ministros de Educación de los países del ALBA”*. Documento consultado el 21/02/16 del sitio web: <http://www.aporrea.org/actualidad/n130625.html>

Delors, Jacques, (1996). *“La educación encierra un tesoro”*. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI. Santillana, Ediciones UNESCO.

Fundación Kolping Internacional (1984-2003) *“Documentos de la Fundación y la obra Kolping en Bolivia”*. La Paz- Bolivia.

(Gertler, Martinez, Premand, Rarlings y Vermeersch, (2011) *“La evaluación de impacto en la práctica”*, Washington, DC, Banco Mundial.

Ley 070 Avelino Siñani - Elizardo Pérez.

LLECE, Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación, (2013). *“Factores asociados al aprendizaje en el SERCE: Análisis de los factores latentes y su vínculo con los resultados académicos de los estudiantes”*, OREAL/UNESCO, Santiago. Editorial Santillana.

Mora David, (2009) *“Estándares e indicadores de calidad de la educación para los países del ALBA”*, Instituto Internacional de Integración Convenio Andrés Bello, (Rev, de investigación educativa/ Vol II, N#3, Septiembre-Diciembre 2009).

Ministerio de educación (2012), *“Currículo Base del Sistema Educativo Plurinacional”*, La Paz – Bolivia.

Observatorio Plurinacional de la Calidad Educativa OCPE, (2013) *“Hacia la descolonización y construcción de una nueva concepción de evaluación de la calidad de la educación para el Vivir Bien en el Estado Plurinacional de Bolivia”* Instituto Internacional de Integración Convenio Andrés Bello, La Paz- Bolivia.

O: C: E: D: (1991). *“Escuelas y calidad de la enseñanza”* (Informe Internacional) Paidós- MEC: Madrid. España

PNUD, (2016). *“El nuevo rostro de Bolivia; Transformación social y metropolización”*, (Informe Nacional sobre Desarrollo Humano en Bolivia). Primera edición impresa en Bolivia, diciembre 2015. Ediciones PNUD.

SEACE (2013) Documento de trabajo; *“Sistema de evaluación de la calidad de la educación del Estado Plurinacional de Bolivia”*, Editorial; Presencia. La Paz – Bolivia.

Ugas Fermín, Gabriel (2007). *“La educada ignorancia: un modo de ser del pensamiento”*. Ediciones del Taller permanente de Estudios epistemológicos en Ciencias Sociales. TAPECS. Venezuela.

_____ (2011). *“Observaciones en la clase a partir del sistema de observación Stallings. Manual y guía del usuario”*. Guía y herramienta para medir el tiempo de enseñanza en clase. México.

ANEXO 1

CUESTIONARIO DEL COMPROMISO

ESCALA DE GRADO DE COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN DE LAS U. E. KOLPING

Con el fin de conocer la forma como usted percibe su trabajo, responda eligiendo la opción que mejor describe su experiencia laboral en esta institución educativa. Cada una de las declaraciones tiene cinco posibles valores que usted esté dispuesto a darle a cada una de ellas, marque con una (x) en la columna que corresponda a su respuesta.

Totalmente en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	No lo tengo definido (No sé)	Medianamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

DECLARACIÓN	1	2	3	4	5
1. En esta institución se toman en cuenta mis opiniones.					
2. Mi opinión es tomada en cuenta cuando se analiza la calidad de lo que hacemos.					
3. Cuando se presenta algún problema en mi área se me permite colaborar en búsqueda de alguna alternativa o solución.					
4. Aquí, en esta institución no se consulta nuestra opinión.					
5. Puedo fijar mis propias metas y objetivos en este colegio.					
6. Existe mucha cooperación entre los que trabajamos aquí.					
7. Tengo la voluntad de hacer el mayor esfuerzo, incluso más allá de lo esperado para ayudar en esta institución educativa a ser exitosa.					
8. Fue una buena decisión trabajar para esta institución educativa.					
9. Encuentro que mis valores y los valores que promueve la institución son muy similares.					
10. Hablo sobre esta institución a mis amigos como una gran organización para trabajar.					
11. Con gusto usaría una insignia o un uniforme que señale que pertenezco a esta institución.					
12. Me siento orgulloso de contar a otros que soy parte de esta institución.					
13. No tengo la sensación de pertenecer a la institución.					
14. Trabajar en esta institución fue una equivocación de mi parte.					
15. Siento que no soy parte de la institución, me siento relegado.					
16. Sí pudiera no elegiría esta institución para trabajar.					
17. Desde que entre a trabajar en la institución me sentí desmotivado.					
18. Realizo mi trabajo sin pretender dar más de lo que me pagan.					
19. Para mi esta es una de las mejores instituciones para trabajar.					
20. Ante situaciones institucionales adversas, debemos tener calma, paciencia y esperar demasiado a que los dirigentes hagan lo que deben.					
21. Anhele tener un trabajo diferente.					

ANEXO 2
FICHA DE OBSERVACIÓN PRUEBA STALLING

FICHA DE OBSERVACION EN EL AULA

FOLIO/HOJA

Incremento/número de la observación:

OBSERVACION DEL AULA "INSTANTÁNEAS"

MATERIAL

ACTIVIDAD		SIN MATERIAL				LIBRO DE TEXTO				CUADERNOS/ELEMEN TOS ESCRITURA				PIZARRON				MATERIAL DIDACTICO				TIC				COOPERATIVO							
LECTURA EN VOZ ALTA	D	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Marque si es Lectura a Coro	A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EXPOSICIÓN Y DEMOSTRACIÓN	D	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PREGUNTAS Y RESPUESTAS/DEBATE/DISCUSIÓN	D	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	A	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PRÁCTICA/MEMORIZACIÓN	D	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TAREA/TRABAJO INDIVIDUAL/EJERCICIO	D	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	A	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COPIAR	D	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INSTRUCCIÓN VERBAL	D	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

INTERACCIÓN SOCIAL	D	0	0	0	1	0	0		ASIGNATURA	
	A	0	0	0	1	0	0		LENGUAJE	
ALUMNO NO INVOLUCRADO	A	0	1	2	0	0	0		MATEMATICAS	
DISCIPLINA	D	0	0	0	1	0	0		C. NATURALES	
	A	0	0	1	0	0	0		HISTORIA	
ADMINISTRACION DE LA CLASE	D	0	0	0	0	0	0		ESTUDIOS SOCIALES	
	A	0	0	0	0	0	0			
ADMINISTRACIÓN DE LA CLASE POR SI SOLO	D									
INTERACCION SOCIAL DEL DOCENTE O DOCENTE NO INVOLUCRADO	D									
DOCENTE FUERA DEL AULA	D									

COMENTARIOS