

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



**ADMINISTRACIÓN ASERTIVA COMO FACTOR DETERMINANTE EN LA
CALIDAD EDUCATIVA DE LA ESCUELA OFICIAL URBANA MIXTA RAFAEL
ÁLVAREZ OVALLE DE SAN GABRIEL SUCHITEPÉQUEZ**



SINDY MARISOL CAPUANO MARROQUÍN

CARNET: 201990886

MAZATENANGO, SUCHITEPÉQUEZ 06 DE OCTUBRE 2023

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



**ADMINISTRACIÓN ASERTIVA COMO FACTOR DETERMINANTE EN LA
CALIDAD EDUCATIVA DE LA ESCUELA OFICIAL URBANA MIXTA RAFAEL
ÁLVAREZ OVALLE DE SAN GABRIEL SUCHITEPEQUEZ**

BASE LEGAL

**Normativo de Tesis para Optar al Grado de Maestría en Ciencias, actualizado y
aprobado por el Consejo Académico de Postgrado en Acta No. 05-2020, punto
Tercero, de fecha 06 de noviembre de 2020**

ASESOR

DR. MARCO ANTONIO DEL CID FLORES

AUTORA

SINDY MARISOL CAPUANO MARROQUÍN

MAZATENANGO, SUCHITEPÉQUEZ 06 DE OCTUBRE 2023

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE

M.A. Walter Ramiro Mazariegos Biolis

Rector

Lic. Luis Fernando Cordón Lucero

Secretario general

**MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE
SUROCCIDENTE**

M.A. Luis Carlos Muñoz López

Director

MSc. Edgar Roberto del Cid Chacón

Representante Docente

**REPRESENTANTE GRADUADO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE
SUROCCIDENTE**

Lic. Vilser Josvin Ramírez Robles

Vocal

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

TPA. Angélica Magaly Domínguez Curiel

Vocal

PEM y TAE. Rony Roderico Alonzo Solís

Vocal

CONSEJO ACADÉMICO DE POSTGRADOS

M.A. Luis Carlos Muñoz López

Presidente del Consejo académico de Postgrado Cunsuroc

PDr. Marco Antonio del Cid Flores

Director

Dr. Marco Antonio del Cid Flores

Maestría en Docencia Universitaria con Énfasis en Andragogía

Coordinador

M.A. Rita Elena Rodríguez Rodríguez

Maestría en Gestión Comunitaria para el Desarrollo Humano Local

Coordinadora

MSc. Hans Augusto Rivera Carrillo

Maestría en Administración de Recursos Humanos

Coordinador

MSc. Edgar Roberto del Cid Chacón

Maestría en Formulación y Evaluación de Proyectos

Coordinador



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR OCCIDENTE
Departamento de Estudios de Postgrado

Imprimase No. **DIR-MARH -2023**

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE Mazatenango,
Suchitepéquez, 07 de noviembre de Dos Mil Veintitrés

Encontrándose agregados al expediente los dictámenes del Asesor y Revisor, se autoriza la impresión de la Tesis titulada: **“Administración asertiva como factor determinante en la calidad educativa de la EOUM Rafael Álvarez Ovalle de San Gabriel, Suchitepéquez”** De la maestrante **Sindy Marisol Capuano Marroquín** carné 201990886 y CUI 2 0 0 6 4 6 9 2 3 1 0 0 1 de la Maestría en Administración de Recursos Humanos.

“ID Y ENSEÑAD A
TODOS”

M.A Luis Carlos Muñoz López

Director





USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR OCCIDENTE
Departamento de Postgrado
Maestría en Administración de Recursos Humanos

Dictamen CMARH 02-2023

Mazatenango, 06 de noviembre de 2023

Honorable

Consejo Directivo CUNSUROC

Pte

Estimados Señores:

Respetuosamente me dirijo a ustedes, para hacer de su conocimiento que por medio de la presente me permito otorgar: **D I C T A M E N**

A la tesis titulada: **“Administración asertiva como factor determinante en la calidad educativa de la EOUM Rafael Álvarez Ovalle de San Gabriel, Suchitepéquez”**; de la Maestrante Sindy Marisol Capuano Marroquín con número de carné 201990886; dicho trabajo contiene las observaciones y enmiendas efectuadas por el Tribunal Examinador que fue conformado por PHd. Marco Antonio del Cid Flores, MSC. Hans Augusto Rivera Carrillo, MSc. Cindy Marioly Domínguez Miranda y MSc. Francis Esduardo Arriaza Meza por lo que se autoriza proceder al Acto Público de Examen de Graduación como **Maestro en Administración de Recursos Humanos** de la Licda. Sindy Marisol Capuano Marroquín carné **201990886**.

Sin más que agregar, me suscribo,

Atentamente,

MSc. Hans Augusto Rivera Carrillo
Coordinador Maestría en Administración de Recursos Humanos





USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR OCCIDENTE
MAZATENANGO, SUCHITEPEQUEZ
Departamento de Postgrados

Mazatenango, 06 de Noviembre de 2023

Honorable
Consejo Académico Postgrado
Depto Estudios Postgrado
CUNSUROC
Pte

Respetables Señores(as):

Respetuosamente me dirijo a ustedes, para desearles toda clase de éxitos profesionales.

Por este medio, me permito informar que en calidad de REVISOR del trabajo de Tesis titulado **“Administración asertiva como factor determinante en la calidad educativa de la EOUM Rafael Álvarez Ovalle de San Gabriel, Suchitepéquez”**; de la Maestrante Sindy Marisol Capuano Marroquín con número de carné 201990886 y que fuera asignado por parte del Consejo Académico a mi persona para revisión, en solicitud formulada en el Oficio No. CMARH 01-2023, de fecha 28 de Julio de 2023.

Me permito emitir **Dictamen FAVORABLE de la REVISIÓN** del trabajo que presenta ***rluego que llegaran a mis manos, las notas de aprobación de los evaluadores de la Defensa de Tesis de la Maestría en Administración de Recursos Humanos realizada el 05 de octubre de 2023.***

Sin más que agregar, me suscribo de ustedes,

Atentamente,

“ID y ENSEÑAD A TODOS”

MSc. Hans Augusto Rivera Carrillo
Maestro en Administración de Recursos Humanos

Msc. Lic. Hans A. Rivera Carrillo
Administrador de Empresas
Colegiado # 8,346



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR OCCIDENTE
MAZATENANGO, SUCHITEPEQUEZ
Departamento de Postgrados

Mazatenango, 13 de septiembre de 2023

Honorable
Consejo Académico Postgrado
Depto Estudios Postgrado
CUNSUROC
Pte

Respetables Señores(as):

Respetuosamente me dirijo a ustedes, para desearles toda clase de éxitos profesionales.

Por este medio, me permito informar que en calidad de REVISOR del trabajo de Tesis titulado **“ADMINISTRACIÓN ASERTIVA COMO FACTOR DETERMINANTE EN LA CALIDAD EDUCATIVA DE LA ESCUELA OFICIAL URBANA MIXTA RAFAEL ÁLVAREZ OVALLE DE SAN GABRIEL SUCHITEPEQUEZ”**; de la Maestrante Sindy Marisol Capuano Marroquín con número de carné 201990886 y que fuera asignado por parte del Consejo Académico a mi persona para revisión, en solicitud formulada en el Oficio No. CMARH 01-2023, de fecha 28 de Julio de 2023.

Por lo que me permito emitir **Dictamen FAVORABLE de la REVISIÓN** del trabajo que presenta **previo a sustentar el exámen de Defensa de Tesis de la Maestría en Administración de Recursos Humanos**.

Sin más que agregar, me suscribo de ustedes,

Atentamente,

“ID y ENSEÑAD A TODOS”

MSc. Hans Augusto Rivera Carrillo
Maestro en Administración de Recursos Humanos

Msc. Lic. Hans A. Rivera Carrillo
Administrador de Empresas
Colegiado # 8,346



Mazatenango, 25 de agosto de 2022.

Señores Consejo Académico de Postgrados

Licda. Sindy Marisol Capuano Marroquín
Carné 201990886
Tesis Maestría en Administración de Recursos Humanos

MSc. Hans Augusto Rivera Carrillo
Coordinador Maestría en Administración de Recursos Humanos
Presente.

Respetables profesionales:

Reciban un atento saludo deseándole muchos éxitos en sus actividades y profesionales.

Por este medio me permito informarles en mi calidad de Asesor de la tesis de maestría en Administración de Recursos Humano de la Licda. Sindy Marisol Capuano Marroquín Carné 201990886, titulada: **“Administración asertiva como factor determinante en la calidad educativa de la Escuela Oficial Urbana Mixta Rafael Álvarez Ovalle de San Gabriel Suchitepéquez”** que he revisado el informe final de la Licda. Sindy Marisol Capuano Marroquín.

En tal virtud me permito emitir **DICTAMEN FAVORABLE DE ASESOR DE TESIS**, para que el maestrante, pueda solicitar Revisor de Tesis, ante el Honorable Consejo Académico de Postgrados

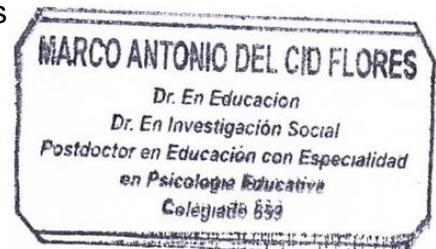
Sin otro particular por el momento, me suscribo de ustedes.

Deferentemente;

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

PDr. Marco Antonio del Cid Flores

Asesor de Tesis



ÍNDICE

Resumen	I
Abstract.....	II
INTRODUCCIÓN	III
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	2
3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	3
3.1 Teórica.....	3
3.2 Temporal.....	3
3.3 Geográfica	3
3.4.1 Alcances	3
3.4.2 Límites	3
5. OBJETIVOS.....	6
5.1 General	6
5.2 Específicos.....	6
7. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	11
7.1 La Administración.....	11
7.1.1 La administración educativa	12
7.1.2 Fases de administración educativa	14
7.1.3 Objetivos generales de la administración educativa	16
7.1.4 Funciones del administrador educativo	17
7.1.5 El liderazgo	17
7.1.6 La administración asertiva.....	20
7.2 ¿Qué es la calidad?	22
7.2.1 Calidad educativa.....	23

7.2.2	Educación de calidad	30
7.2.3	La educación en Guatemala	30
7.2.4	Estándares educativos de Guatemala	32
7.3	Legislación educativa nacional	36
7.3.1	Definición	36
7.3.2	Funciones del director escolar	37
7.3.3	Funciones del docente escolar	38
8.	HIPÓTESIS	40
9.	OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS	5
11.	RESULTADOS	11
12.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	12
12.1	Unidad de análisis	13
12.2	Indicadores	13
12.3	Indicadores cualitativos	13
12.4	Métodos, técnicas e instrumentos	14
13.	CONCLUSIONES	16
14.	RECOMENDACIONES	17
15.	CRONOGRAMA	18
16.	PRESUPUESTO	19
4.	REFERENCIAS	20
5.	ANEXO	24
18.1	Gráficas de Cuestionario a Docentes	24
18.2.	Propuesta de Capacitación a Docentes y Directora	44
18.3	Registro de Artículo Científico	50
6.	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	51

7.	FOTOGRAFÍAS	72
8.	CUADRO DE RESULTADOS	77

ÍNDICE DE GRÁFICAS

<i>gráfica 1</i>	24
<i>gráfica 2</i>	24
<i>gráfica 3</i>	25
<i>gráfica 4</i>	25
<i>gráfica 5</i>	26
<i>gráfica 6</i>	26
<i>gráfica 7</i>	27
<i>gráfica 8</i>	27
<i>gráfica 9</i>	28
<i>gráfica 10</i>	28
<i>gráfica 11</i>	29
<i>gráfica 12</i>	29
<i>gráfica 13</i>	30
<i>gráfica 14</i>	30
<i>gráfica 15</i>	31
<i>gráfica 16</i>	31
<i>gráfica 17</i>	32
<i>gráfica 18</i>	32
<i>gráfica 19</i>	33
<i>gráfica 20</i>	33
<i>gráfica 21</i>	34
<i>gráfica 22</i>	34
<i>gráfica 23</i>	35
<i>gráfica 24</i>	35
<i>gráfica 25</i>	36
<i>gráfica 26</i>	36
<i>gráfica 27</i>	37
<i>gráfica 28</i>	37
<i>gráfica 29</i>	38
<i>gráfica 30</i>	38

<i>gráfica 31</i>	39
<i>gráfica 32</i>	39
<i>gráfica 33</i>	40
<i>gráfica 34</i>	40
<i>gráfica 35</i>	41
<i>gráfica 36</i>	41
<i>gráfica 37</i>	42
<i>gráfica 38</i>	42
<i>gráfica 39</i>	43
<i>gráfica 40</i>	43

Resumen

La presente investigación tenía como fin principal demostrar que una administración asertiva promueve la comunicación interna en los miembros de la comunidad escolar, un ambiente laboral sano y esto da paso a mejor la calidad educativa.

En la Escuela Oficial Urbana Mixta Rafael Álvarez Ovalle de San Gabriel Suchitepéquez. Se llevó a cabo la presente investigación, con la premisa de mostrar que promover la calidad educativa es eje primordial del proceso de aprendizaje de los alumnos, esto se obtiene aplicando una administración asertiva.

La administración educativa, que como su nombre lo indica es la encargada de dar directrices al administrador educativo. Cuando este conoce sus funciones y las aplica correctamente, todo va de la mano para alcanzar la calidad educativa que los estudiantes necesitan para que sean profesionales y puedan desempeñarse en cualquier ámbito laboral.

En la Ley de Educación Nacional de Guatemala Decreto Legislativo No. 12-91, se establecen directrices esenciales para el administrador educativo, también promueve que la calidad de educación que el docente debe recibir reciba del docente sea la adecuada. Esta siempre y cuando se pueda aplicar correctamente, cito textualmente “Artículo 5. Definición de Calidad Educativa. La educación de calidad es científica, crítica, participativa, democrática y dinámica. Se fundamenta en el derecho a la educación, la formación integral con pertinencia cultural, impulsa la igualdad de oportunidades en el marco de la equidad, la inclusión y la optimización de recursos. La calidad educativa permite que las personas aprendan y desarrollen competencias que les ayuden a reflexionar y entender el pasado, que sean significativas y relevantes en el presente, y que los prepare para el futuro. La calidad educativa que se pretende, es medible, se fundamenta en el aprender a aprender, aprender a ser, aprender a hacer, aprender a convivir, y aprender a emprender para transformar la sociedad en armonía con la naturaleza”, como establece la ley la calidad educativa se basa en varios factores importantes que dan herramientas al estudiante para desenvolverse en cualquier ámbito.

Palabras claves: *calidad educativa, administración educativa, Ley de Educación*

Abstract

The main purpose of this research is to demonstrate that an assertive administration promotes internal communication in members of the school community, a healthy work environment and this leads to better educational quality.

At the Rafael Álvarez Ovalle Mixed Urban Official School in San Gabriel Suchitepéquez. This research was carried out with the premise of showing that promoting educational quality is the primary axis of the students' learning process, this is obtained by applying assertive administration.

The educational administration, which as its name indicates, is responsible for giving guidelines to the educational administrator. When he knows his functions and applies them correctly, everything goes hand in hand to achieve the educational quality that students need so that they are professionals and can perform in any work environment.

In the National Education Law of Guatemala, Legislative Decree No. 12-91, essential guidelines are established for the educational administrator, it also promotes that the quality of education that the student must receive from the teacher is adequate. This as long as it can be applied correctly, I quote "Article 5. Definition of Educational Quality. Quality education is scientific, critical, participatory, democratic and dynamic. It is based on the right to education, comprehensive training with cultural relevance, promotes equal opportunities within the framework of equity, inclusion and optimization of resources. Educational quality allows people to learn and develop skills that help them reflect and understand the past, that are meaningful and relevant in the present, and that prepare them for the future. The educational quality that is intended, is measurable, is based on learning to learn, learning to be, learning to do, learning to live together, and learning to undertake to transform society in harmony with nature," as established by law. Educational quality is based on several important factors that give the student tools to function in any field.

Keywords: educational quality, educational administration, Education Law

INTRODUCCIÓN

En el ámbito educativo la administración es un proceso similar a la de cualquier empresa, con la diferencia que el producto final son los conocimientos de los estudiantes que se encuentren en las aulas de los centros educativos, los enseñantes tiene en sus manos la formación educativa y base fundamental de cada uno de ellos, ya que si vemos en los horarios que los estudiantes asisten a clases, pasan la mayor parte de tiempo del día en sus aulas aprendiendo habilidades básicas que los deberían de preparar para un buen trabajo o para ser un profesional de éxito, ya que son quienes llevan el futuro de Guatemala en sus hombros.

Los docentes tienen el papel de formadores de los profesionales del mañana, dicha labor se debe establecer sobre una base ética para el desarrollo adecuado, la cual garantice la calidad educativa que los profesionales del futuro sean competentes, estén preparados para enfrentarse a los retos de la sociedad, con un alto compromiso y con valores humanos.

La labor docente es ardua y extensa, en las aulas se encuentra entre 25 hasta 45 o más personalidades distintas interactuando entre ellas, cada educador debe moldear cada aspecto de esa personalidad, así como la forma de aprender, el contexto social y psicológico de cada estudiante, porque todos estos aspectos influyen en el desarrollo personal de cada uno

La integración de los estudiantes a la sociedad se fundamenta en el conocimiento y autorrealización que los mismos tienen en su formación primaria, ya que son los cimientos de cada uno. El educador debe influir activamente en dicha formación otorgándole al estudiante herramientas y conocimientos, modificando y eliminando las deficiencias de cada niño para tener un profesional competente.

Los educados necesitan efectuar su labor docente de forma plena y cumpliendo con todos sus contenidos y sus horarios establecidos, los educadores deben de ser el ejemplo de sus estudiantes, deben mostrar responsabilidad en sus funciones, todo este proceso es un trabajo en equipo en donde toda la comunidad educativa debe intervenir.

El papel del administrador educativo es primordial para el proceso de enseñanza y aprendizaje de la comunidad educativa sea adecuado, pero muchas veces estas funciones no las asume el administrador educativo y los docentes deben realizarlas, para que el proceso administrativo se aplique correctamente, se debe poner en práctica la administración asertiva, la cual como su nombre lo indica se debe administrar basándose en la comunicación de todos los que intervienen en el proceso de aprendizaje, el liderazgo que el administrador educativo debe demostrar a sus docentes y la confianza que este demuestre en la resolución de conflictos.

Es por eso que se hace prescindible que en toda entidad educativa se comience aplicar la administración asertiva, la cual implica que todo administrador educativo posea cualidades esenciales para poderla llevar a cabo, entre las cuales podemos citar, el compromiso de alcanzar las metas fijadas en el proceso de aprendizaje, poseer la disciplina y persistencia que el cargo amerita, entre otras.

La administración asertiva tiene con único objetivo promover la calidad educativa, con el fin de entregarle a cada uno de los estudiantes en las aulas la educación que los prepare para un futuro prometedor.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La administración educativa es parte fundamental de la calidad, nos permite profundizar cual, en la correcta gestión de los recursos, ya sean humanos o materiales. El administrador es el que tiene el rol principal en la administración educativa, el gerente educativo debe tener la autoridad para controlar y gestionar todos los aspectos del centro educativo. Hay que conocer las leyes, gestionar los recursos humanos y, por supuesto, ser educador de corazón.

En este proceso son las actividades administrativas de la institución los principales escenarios para que la comunidad educativa pueda desarrollar buenas relaciones interpersonales, contribuyendo a clases con calidad, en las cuales se pueden enseñar con ejemplo personal, aspectos sociológicos, sociopolíticos y el entorno donde se desarrolla el proceso aprendizaje de los estudiantes.

En la Escuela Urbana Mixta Rafael Álvarez Ovalle de San Gabriel Suchitepéquez, la calidad de la educación es inadecuada porque la escuela tiene problemas con la gestión del centro educativo. La mencionada institución cuenta con dos módulos donde funciona la escuela, módulo sur y módulo norte, cada módulo cuenta con una oficina administrativa, en el módulo norte los educadores realizan actividades y funciones del administrador educativo del establecimiento, debido a esto los docentes muestran insatisfacción porque no pueden seguir su horario y los contenidos brindados a los estudiantes están incompletos.

Las tareas administrativas se deben realizar en el módulo de sur, muchas veces las notificaciones no llegan puntualmente y las notificaciones de la supervisora llegan a oídos de los docentes fuera de tiempo.

Los docentes del módulo Norte resuelven situaciones administrativas que los afectan por que no están capacitados para realizar dichas funciones, por lo que la educación que se ofrece en la institución educativa no es de alta calidad para los estudiantes, de acuerdo con los estándares establecidos. Con base en lo anterior se planteó la siguiente pregunta: ¿Es la administración asertiva un factor determinante de la calidad de la educación en la Escuela Oficial Municipal Rafael Álvarez Ovalle de San Gabriel Suchitepéquez?

2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La administración es universal, como necesidad, disciplina, proceso, conjunto de técnicas y herramientas que son necesarias aplicarlas con toda seriedad en el proceso educativo, a fin de lograr la eficiencia en todos los centros educativos que están bajo la dirección del Ministerio de Educación de Guatemala. La eficiencia administrativa es considerada como una cualidad de una empresa educativa que desarrolla y obtiene el talento humano que la conforma, esto implica que el equipo que está al frente de dicha institución debe de velar por conseguir la misión, visión, objetivos, metas y resultados.

En el ámbito educativo es muy común escuchar de los problemas que existen en los miembros de la comunidad educativa de nuestro país, tanto en las instituciones educativas pública como privadas. Todos estos conflictos afectan no solo a los actores interesados, las personas que intervienen si no que todo el proceso de enseñanza de los estudiantes haciendo que estos no reciban la calidad educativa que se merecen. Es importante que se pueda evidenciar y contrarrestar los conflictos en la comunidad educativa, estableciendo estrategias para que los sujetos involucrados puedan realizar sus funciones en un clima organizacional más ameno y poder contribuir a la calidad educativa que todos merecen. La tesis tuvo como objetivo evaluar la administración educativa que se presenta en el establecimiento educativo con el fin de mejorar la calidad educativa del mismo. Esta investigación se realizó en la Escuela Oficial Urbana Mixta Rafael Álvarez Ovalle de San Gabriel Suchitepéquez. Se aplicaron encuestas y entrevistas para recopilar información relevante y de esta manera evidenciar la problemática que existe en dicho establecimiento educativo. Los sujetos de investigación fueron la directora, los docentes del establecimiento, la supervisora educativa del distrito. Se utilizó el método descriptivo y las variables fueron administración educativa y calidad educativa, las cuales orientan el estudio, contando para ello con el aporte de los sujetos de investigación.

Esta investigación corresponde al enfoque mixto cualitativo-cuantitativo, pues se aplicaron instrumentos tales como: encuestas a docentes y directora de los establecimientos educativos oficiales, que contienen ítems relacionados a identificar el actuar del director en el proceso administrativo, así mismo, se realizarán entrevistas a profesores y administradores educativos, lo que permitirá constatar lo expresado en las encuestas.

3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

3.1 Teórica

Se establece información verificada de todos los temas que servirán de base para recabar información de dicha investigación. Se tomarán en cuenta leyes, reglamento y acuerdos para poder llevar la investigación de manera ordenada, eficiente y eficaz.

3.2 Temporal

Marzo a octubre de 2022. Se pretende cumplir con todo el proceso de investigación en el tiempo que se estipula en el cronograma de actividades. En cada etapa de investigación tendrá su fecha establecida con el objetivo de tener un proceso efectivo y eficaz.

3.3 Geográfica

La investigación se llevo a cabo en la institución educativa Escuela Oficial Urbana Mixta Rafael Álvarez Ovalle del municipio de San Gabriel Departamento de Suchitepéquez. En el módulo Norte de la institución educativa, con la comunidad educativa del mismo.

3.4 Alcances y límites

3.4.1 Alcances

- La presente investigación abarco la comunidad educativa del módulo norte de la institución educativa.
- Se pretendió alcanzar a los futuros estudiantes de la institución educativa al brindar una educación de calidad.

3.4.2 Límites

- Limitante principal es la pandemia actual.
- El sesgo de la información brindada por los integrantes de la institución educativa.
- Factor tiempo.

4. JUSTIFICACIÓN

La administración asertiva es vital dentro de cualquier institución, dentro de la educación aún más ya que de un buen proceso educativo dependerá el futuro de la sociedad. En la administración educativa se encuentran procesos de vital importancia de los cuales depende la calidad de educación que pueda ser impartida en la institución educativa.

Todos los miembros de la comunidad educativa deben integrarse para favorecer el aprendizaje en el establecimiento educativo. Cada docente debiera de conocer la cultura que presenta la institución, sentirse identificado y trabajar por ellos. La administración asertiva contribuye a mejorar la calidad de educación de los establecimientos educativos siempre y cuando esta sea adecuada y en qué todo momento sea un proceso eficiente, eficaz y transparente. En la actualidad los cambios son acelerados, las escuelas presentan retos permanentes para poder lograr sus metas y objetivo.

Las instituciones educativas cada día apuestan por brindar un servicio de calidad a su comunidad educativa, la administración educativa debe ser asertiva para poder brindar un servicio educativo que pretenda satisfacer las necesidades de los estudiantes.

La educación es el pilar más importante para el desarrollo de cualquier sociedad, es lo que distingue el desarrollo de las grandes potencias. Por lo que se hace necesario un cambio para contribuir al desarrollo de nuestro país.

La Escuela Oficial Urbana Mixta Rafael Alvares Ovalle cuenta con dos edificios los cuales son nombrados módulo norte y módulo sur debido a esto se presentan problemas administrativos, ya que los procesos administrativos de uno de los módulos de la escuela antes mencionada no son atendidos de manera adecuada, debido a esto la calidad educativa del establecimiento va en declive afectando la educación del municipio.

La escuela cuenta con una dirección en ambos módulos, pero debido a que el módulo sur está enfrente al parque central del municipio, se le da más relevancia y los procesos administrativos se atienden de manera correcta y eficaz, por otro lado, los módulos norte no cuentan con el apoyo inmediato de la administración de la escuela, por lo que ellos deben realizar funciones administrativas, las cuales no son parte de su puesto. Esto contribuye que los estudiantes se queden solos en periodos de clases, que puedan ocurrir accidentes debido

a que los estudiantes están sin supervisión y así mismo la calidad educativa se ve afectada por que los estudiantes no reciben los contenidos completos.

Se hace necesaria una intervención para corregir los errores administrativos que se presentan en dicha institución, de esta manera corregir los procesos administrativos, establecer cuáles son las normativas y leyes que rigen la institución, así como detallar cada uno de los procesos. Es importante corregir esta problemática para ayudar al desarrollo del municipio y por consiguiente al desarrollo de Guatemala.

Por lo cual, con esta investigación se pretendió dar solución a los problemas antes mencionados, con la utilización de un método científico y la observación directa.

5. OBJETIVOS

5.1 General

- Identificar los procesos administrativos y las relaciones interpersonales, contribuyendo a la integración de la administración asertiva y dando paso a mejor la calidad educativa.

5.2 Específicos

- Evaluar los procesos administrativos que realizan los administradores del establecimiento y el clima organizacional por parte de la comunidad educativa.
- Determinar los factores que inciden en la interacción por parte de la comunidad educativa y la calidad educativa que se tiene en el establecimiento.

6. ESTADO DEL ARTE

Oscó, (2015), estudió la administración educativa y el desempeño eficiente de la unidad educativa; su objetivo fue establecer la importancia de la administración educativa y su incidencia en la obtención de niveles de eficiencia interna que genera el cumplimiento de meta y objetivos institucionales, utilizando una muestra de 61 personas que integran la comunidad educativa entre ellos el director de la institución educativa, 55 Docentes y 5 padres de familia que integran la comunidad educativa. El instrumento utilizado fue el cuestionario el cual se realizó en base a las preguntas con el escalamiento Likert, los cuales estaba conformados de 15 preguntas para cada uno de los miembros de la comunidad educativa. El tipo de estudio fue descriptivo permitió abordar la realidad a través de la verificación sistemática del trabajo desarrollado por el director, los docentes y los padres y madres de familia, facilitó la recolección de información de conductas y actividades, opiniones, juicios, motivaciones y valoraciones, así como la participación comunitaria. Concluyó que para que la administración educativa funcione bien se requiere que toda la unidad educativa lleve a cabo las fases de la administración, tales como la planificación, la organización, dirección y ejecución, control y evaluación para que de esta manera se cumplan con los objetivos y metas institucionales, que con llevan a lograr la eficiencia interna. Recomendó desarrollar un plan estratégico para el mejor funcionamiento de la institución.

Pérez, (2003), estudió el liderazgo directivo y desempeño docente en las escuelas básicas, su objetivo fue describir el tipo de liderazgo que prevalece en los gerentes educativos de las escuelas básicas, la muestra que se utilizó fueron 153 personas de distintas instituciones educativas los cuales fueron 53 directores y 100 docentes. El instrumento utilizado fue un cuestionario de cuarenta (40) ítems y se dividió en dos (2) partes: la primera con treinta (30) ítems referentes a las subvariables comunicación, motivación y liderazgo propiamente dicho. La segunda sección, constituida por diez (10) ítems relacionados con las subvariables desempeño técnico – docente y administrativo. tipo de estudio fue descriptivo de la investigación está dado porque se describirán los fenómenos que conforman el problema, se determina, predice e identifica las relaciones que existen entre las dos variables del estudio en referencia. Concluyó que los profesionales de la educación que ocupan puestos

administrativos deben ser capacitados para manejar la complejidad de a interrelaciones que vienen conjunto a sus cargos. Recomendó que los profesionales sean capacitados para convertirse en líderes gerenciales proactivos, creativos y colaboradores.

Paz, (2021), investigó la gestión administrativa educativa para la formación basada en competencias, su objetivo fue establecer la gestión administrativa educativa para la formación basada por competencias en estudiantes, cuya muestra fue 78 estudiantes matriculados en dicho establecimiento, el instrumento que se utilizó para evaluar la variable independiente: gestión administrativa educativa fue un cuestionario que cuenta con 18 preguntas con opción múltiple, la investigación fue descriptiva y explicativa; por cuanto se trata de determinar la relación directa entre la gestión administrativa educativa y las competencias en estudiantes. Concluyó que los procesos de gestión educativa determinan la formación basada por competencias en estudiantes. Recomendó que la gestión administrativa para formación de los estudiantes se debe basar en competencias.

Salas y Lucin, (2013), estudiaron la evaluación de la calidad del servicio educativo, su objetivo fue evaluar la calidad de la gestión de la unidad educativa, la muestra que se estudió fue 427 miembros de la comunidad educativa lo cuales son 22 docentes, 202 representantes y 202 estudiantes. El instrumento utilizado fue un cuestionario de su autoría, la observación la cual se aplicó a los directivos y personal administrativo, la entrevista que se aplicó al grupo de directivos y el cuestionario de 12 preguntas cerradas aplicado a los estudiantes. La investigación fue de tipo cuantitativo. Concluyeron que los docentes de la institución tienen un nivel calificado para el desempeño de sus funciones, pues todo tienen estudios de tercer nivel, lo que constituye una garantía en la condición académica del personal que se dedica a la tarea educativa. Recomendaron realizar programas de capacitación continua en los docentes.

Villafuerte, (2016), estudio la calidad educativa y su incidencia en rendimiento académico de los niños y niñas, su objetivo fue investigar la incidencia de la calidad educativa en el rendimiento académico de los niños y niñas de educación básica, la muestra fue de sesenta y tres miembros de la comunidad educativa, los cuales son treinta niños y treinta niñas, dos maestras y un maestro. La investigación fue descriptiva pues permite conocer como la aplicación de los estándares de calidad incide en el rendimiento académico para lograr una

calidad educativa de la misma manera consta de diferentes documentos de investigación, así como bibliografía que ayudan para que la investigación se haga de la mejor manera posible y así ayudar al problema encontrado. Concluyó que los niveles de calidad se han podido identificar, a partir de lo observado mediante los indicadores de calidad y que el rendimiento académico de los niños y niñas está dentro de los niveles aceptable. Recomendó fortalecer la capacitación docente.

Salazar, (2018), investigó la gestión educativa y la calidad educativa en una institución educativa inicial, su objetivo fue demostrar como la gestión institucional se relaciona con la calidad educativa en la institución, la muestra estuvo conformada por 13 participantes, los cuales eran 1 personal directivo, 4 personal administrativo y 8 del personal docente, el tipo de estudio fue descriptivo para poder conocer las estándares de calidad de la educación educativa en la institución educativa, los instrumentos utilizados fueron un cuestionario de 40 ítems dirigido al personal directivo, administrativo y docente de la institución educativa inicial y para medir la calidad educativa se utilizó un cuestionario de 30 ítems dirigido al personal directivo, administrativo y docente de la institución educativa inicial, en la cual se concluyó que la gestión educativa tiene relación significativa con la calidad educativa en la institución educativa. Recomendó implementar estrategias para favorecer la gestión educativa institucional.

Cano, (2016), investigó la gestión educativa y la calidad educativa en la institución educativa Ricardo Betín, su objetivo fue determinar la relación positiva que existe entre la gestión educativa pedagógica curricular y la calidad educativa en la institución educativa, la muestra que utilizó fue 203 docentes del nivel primario y secundaria, los instrumentos utilizados para la recogida de datos fue la encuesta, para los docentes se dividió en 5 dimensiones con veinte ítems, el estudio fue el modelo cualitativo ya que este generaliza y presupone, con el objetivo de alcanzar un grado más alto de validez, conocimiento cualitativo y bien desarrollado, en la cual se concluyó que se probó la relación entre la gestión educativa y la calidad educativa con reflexión muy alta positiva, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, lo que se confirmó con los valores porcentuales descriptivos de la gestión educativa. Recomendó propiciar la educación con base en competencias y la formación en valores.

Milan y Vega, (2012), estudiaron el clima escolar y su relación con la calidad educativa, su objetivo fue determinar la relación que existían entre el clima escolar con la calidad educativa, de la cual se tomó como muestra a 90 estudiantes, el instrumento utilizado fue un cuestionario el cual contenía 40 ítems, el tipo de estudio que descriptivo-explicativo y diseño correlacional. Concluyeron que la investigación entre las variables estudiadas contribuye a la realización de esta investigación ya que se enfoca en una organización educativa. Recomendaron generar un clima escolar que favorezca la calidad educativa en la institución.

Huertas, (2018), estudio la gestión educativa y calidad de la educación en las instituciones del nivel inicial red 4 UGEL 5 San Juan de Lurigancho, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre gestión institucional y la calidad de educación en las instituciones del nivel inicial, la muestra utilizada fue de 53 docentes, el instrumento que se utilizo fue la encuesta con 16 ítems, el tipo de estudio utilizado o es descriptivo correlacional, de acuerdo con Hernández y Baptista (2006, p. 212) y Sánchez (2006, p. 104). Concluyó que la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad de la educación en las instituciones del nivel inicial. Recomendó implementar estrategias para favorecer la gestión institucional y la calidad educativa en las instituciones del nivel inicial.

Olaya, (2016), estudió la gestión administrativa y su relación con la calidad educativa de la I.E.N. 16536, su objetivo fue determinar la relación entre el enfoque de la administración clásica y la gestión de la calidad del modelo Deming en la institución educativa. Se utilizó como muestra 26 miembros de la comunidad educativa, de los cuales son veinticinco docentes y un director, utilizando como instrumento la encuesta: que se aplicó a través de dos cuestionarios referentes a la gestión administrativa y la calidad educativa teniendo en cuenta su concordancia sus dimensiones e indicadores. Los instrumentos se basaron en la escala de Likert; el primero referente a la primera variable (gestión administrativa) con 26 ítems (apéndice 01) y el otro para la segunda variable (calidad educativa) con 26 ítems (apéndice 02). El total de ítems fue de 52 los que tuvieron respuestas, el mismo que fue aplicado a todos los docentes y el director de la Institución Educativa. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional. Concluyó en que una propuesta de gestión administrativa basa en un proceso de capacitación continua de los docentes mejora la calidad educativa de la institución. Recomendó la aplicación del modelo de Deming en la institución educativa.

7. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

7.1 La Administración

La administración asertiva es un concepto que no es conocido, ya que podemos encontrar la comunicación asertiva en la organización, la cual hace referencia a expresar lo que sentimos y queremos, tenemos la asertividad empresarial, la cual también hace referencia conocer todo los aspectos de la sociedad en donde nos desenvolvemos, y también la asertividad como tal en un organización que es alcanzar nuestros intereses sin dañar a otros y muchas más definiciones, pero debemos conocer la raíz de donde se entrelazan estas definiciones.

La primera definición es La administración que es la disciplina científica que tiene por objetivo el estudio de las organizaciones constituyendo una sociedad tecnológica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, materiales tecnológicos y del conocimiento de una organización.

Se considera que el padre de la gestión administrativa es Henri Fayol (1841-1925), un francés que trabajaba para una empresa minera de carbón.

La teoría administrativa de Henri Fayol, afirmaba que se debía poner más énfasis en la gestión organizacional y los factores humanos de comportamiento para la misma. De este modo, el enfoque principal es cómo está estructurada la gestión de la organización y qué tan bien están organizados los individuos en ella para realizar las tareas.

Si bien Fayol abrió camino para entender el proceso administrativo a fondo, son diversos los autores que han contribuido, y siguen contribuyendo, a detallar cada uno de los elementos implicados, cómo se relacionan entre sí y cuáles son sus alcances.

Ahora veamos lo que es la administración según varios autores:

Según Tomás Alberich y Teresa Amezcua

“La acción de planificar es una tarea integral y multidisciplinaria. Planificar está a la de prever, organizar, preparar y ordenar unas determinadas acciones que queremos realizar para conseguir algo. Planificar es pensar antes de actuar y algo más. Implica anticiparse al futuro

para poder construirlo de acuerdo a un modelo de realidad que se considera deseable ".
(Tomás Alberich, 2014)

Según Lourdes Munch Galindo

"La administración comprende una serie de conocimientos, principios y herramientas que son indispensable para obtener la máxima eficiencia y calidad en los resultados de cualquier tipo organización". (Munch, 1997 (rimp 2006))

Según La Universidad Católica Boliviana

“La administración es una de las actividades humanas más importantes, encargada de organizar y dirigir el trabajo individual y colectivo efectivo en términos de objetivos.”.
(Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2020)

7.1.1 La administración educativa

La educación y su comunidad o actores (alumnos, docentes, institución, etc.) necesitan de un proceso que los ayude a alcanzar sus objetivos. En este punto, la administración general cuenta con una rama denominada Administración educativa, la cual imprime orden a las actividades que se realizan en las organizaciones educativas para el logro de sus objetivos y metas. Puede afirmarse que esta disciplina es un instrumento que ayuda al administrador a estudiar la organización y estructura institucional educativa, y le permite orientar sus respectivas funciones.

La administración escolar está dirigida a la ordenación de esfuerzos; a la determinación de objetivos académicos y de políticas externa e interna; a la creación y aplicación de una adecuada normatividad para alumnos, personal docente, administrativo, técnico y manual con la finalidad de establecer en la institución educativa las so de enseñanza-aprendizaje y un gobierno escolar eficiente y exitoso.

Ciertos autores definen la administración educativa como la “ciencia que planifica, organiza, dirige, ejecuta, controla y evalúa las actividades que se desarrollan en las organizaciones educativas, dirigidas a desarrollar las capacidades y el desarrollo de los discentes”; esta

disciplina trata de organizar el trabajo del personal escolar (docentes, administrativos, etc.), y el manejo de recursos físicos, financieros, tecnológicos y pedagógicos, entre otros, para cumplir con el currículo definido por la sociedad educativa.

Como ciencia, proporciona los principios y las técnicas para prever, planear, organizar, dirigir, integrar y evaluar todos los componentes del sistema educativo en ámbitos restringidos, como las escuelas y las respectivas comunidades en ámbitos más amplios, como los de supervisión y alta dirección del sistema, de tal modo que cada uno pueda contribuir de modo eficaz al logro de los objetivos educacionales.

Otros autores conceptualizan la Administración educativa como “la aplicación racional y sistemática de los principios y las teorías de la administración general al manejo de organizaciones educativas”; pues esta disciplina busca resolver en una organización educacional la asignación y coordinación de los distintos recursos con los que ella cuenta, sean estos materiales, financieros, tecnológicos, académicos, con el fin de lograr los objetivos y metas trazados por la institución.

De manera específica, la administración escolar está referida a la dirección de la institución misma; al uso y ejercicio estratégico de los recursos humanos, intelectuales, tecnológicos y presupuestales; a la proyección de necesidades humanas futuras; a la previsión estratégica de capacitación del recurso humano y la formación docente; a la vinculación con el entorno; la generación de identidad del personal con la organización; la generación de una visión colectiva de crecimiento organizacional en lo colectivo, individual, profesional y el principio de colaboración como premisa de desarrollo.

Desde el punto de vista funcional, la administración educativa tiene a su cargo la implementación de las políticas educativas; y desde la óptica institucional, la administración educativa es el conjunto de las estructuras organizacionales que deben asegurar la prestación de los servicios educativos a la población.

La administración educativa implica el logro de objetivos por parte de personas que aportan sus mayores esfuerzos, y de acuerdo con acciones que de antemano se pre establecen, situación que puede presentarse tanto en el sector educativo privado como en el gubernamental. Aquella se puede conceptualizar como la aplicación racional y sistemática de los principios y teorías de la administración al manejo de organismos educativos; o bien como la forma razonable y segura de conducir la escuela hacia el logro pleno de los objetivos de la educación.

7.1.2 Fases de administración educativa

La administración consta de fases para que esta se lleve adecuadamente, y en la administración educativa no es la excepción ya que para poder tener una adecuada administración es necesario contar con pasos específicos, los cuales son: Planificación, ejecución, organización, dirección, coordinación, control y evaluación.

Estas fases se pueden aplicar de la forma en que se desee o como se necesiten en el proceso administrativo y que estas se adaptan, teniendo en ocasiones distinta importancia.

Según la Universidad en 12 meses estas son las fases o pasos:

Planificación: Implica la previsión de situaciones y acontecimientos; evita la dispersión de actividades; y conduce al logro de los objetivos. La planificación debe ser un proceso científico y coherente en el cual hay que aplicar técnicas, métodos y conocimientos para lograr los objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Ejecución: Se refiere a la puesta en práctica de lo planificado, dentro de plazos establecidos y en función de los objetivos propuestos.

Organización: Organizar es crear el cuerpo social que da vida a la institución; es crear una estructura con partes integradas de tal forma que la relación de una y otra está gobernada por su relación con el todo.

Dirección: La Dirección escolar se define como "el aspecto interpersonal de la administración por medio de la cual los subordinados pueden comprender y contribuir con efectividad y eficiencia al logro de los objetivos de la institución". Al igual que las otras etapas, tienen una naturaleza iterativa, es decir que se repite en los distintos niveles en donde se deba exterioriza.

Coordinación: Se concibe como el establecimiento y mantenimiento de la armonía entre las actividades de los subsistemas de una dependencia o institución. Con esta se persigue sincronizar y uniformizar los esfuerzos y actividades desarrolladas para con seguir la unidad de acción en el logro de los objetivos propuestos.

Control: Esta fase debe concebirse como una función permanente que se realiza a lo largo del proceso de administración educativa, reduciéndose así el trabajo disperso e incrementándose el orden, la disciplina y coordinación debido a los recursos y medios disponibles y de las actividades y tareas que se realicen.



(meses, pág. 5)

Evaluación:

La evaluación se ejecuta sobre dos campos dentro de las instituciones educativas:

- Sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje, fundamentalmente.
- Sobre las demás actividades y procesos que se dan en las organizaciones escolares.

(meses, pág. 5)

7.1.3 **Objetivos generales de la administración educativa**

- ✓ Contribuir a la formulación, integración, coordinación, instrumentalización y ejecución de las políticas del sector educativo referidas al sector de educación formal y no formal.
- ✓ Facilitar la racionalización de los recursos humanos y físicos permitiendo la disminución de costos unitarios, sin menoscabo de la iniciativa y creatividad profesionales y del óptimo rendimiento educativo.
- ✓ Organizar y prever los servicios educativos requeridos por la sociedad, coordinando los diversos esfuerzos que realizan todos los sectores que, de una u otra forma, participan en el quehacer educativo.
- ✓ Promover la investigación y el planeamiento administrativo, para dar eficiencia y visión de futuro a la educación.
- ✓ Fomentar la interacción de los participantes en el proceso educativo a fin de facilitar el análisis conjunto y búsqueda de soluciones de índole socio-económico en todos los niveles del sistema educativo.
- ✓ Propiciar la igualdad de oportunidades educativas mediante el logro de algunas de las siguientes acciones:
 - Requerimientos de espacios adecuados
 - Adquisición de mobiliario, equipo e instalaciones
 - Expansión y mejoramiento de los servicios educativos
 - Capacitación y perfeccionamiento permanente del personal Docente
 - Financiamiento adecuado para gastos de operación
 - Financiamiento adecuado para los servicios personales, docentes, administrativos y operativos.

Propiciar y favorecer la participación de todas las fuerzas vivas de la comunidad para que respondan a los requerimientos de una educación del pueblo y para el pueblo, permitiendo para ello una autogestión y cogestión de la Administración de la Educación.

Orientar a los participantes del proceso educativo en la consecución de los objetivos cognitivos y no cognitivos por medio de la coordinación, asesoramiento, seguimiento y control.

7.1.4 Funciones del administrador educativo

Dentro de cada institución debe haber una persona encargada de velar por la administración y dirección de la misma llamándose a este administrador, esta persona no únicamente debe poseer amplios conocimientos, sino que debe tener una serie de cualidades o virtudes, como el de ser un líder positivo para poder cumplir con los objetivos propuestos.

Según Ponce, (1466) “Las funciones del administrador son variadas, complejas y en todas ellas existen técnicas e instrumentos que le permiten lograr, mediante el uso adecuado, la máxima eficacia que es el fin que busca el administrador” (p.15).

Si la administración es la ciencia social apoderada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos de una institución, con base en esto el administrador podrá establecer las estrategias necesarias y definir con efectividad, el cómo utilizar los recursos con los que cuenta, dirigiéndolos hacia el objetivo final.

El mismo debe analizar los recursos físicos, financieros y humanos con los que cuenta, planear y distribuir los mismos de una manera estratégica y eficiente, y de la misma manera evaluar continuamente como puede optimizar cada uno de estos recursos, para el beneficio de su organización.

7.1.5 El liderazgo

El liderazgo es parte fundamental de la administración, ya que un buen administrador también es un buen líder, esto quiere decir que es necesario que el administrador será capaz de guiar a su equipo de trabajo, que aporte ideas, que sea capaz de solucionar conflictos, que administre recursos además de tener buenas relaciones interpersonales.

Encontramos varias definiciones de que es un buen líder, pero a mi parecer un buen líder además de poseer un ideal asombroso, cualidades administrativas excepciones y resolución

de conflictos deberá poseer también una gran calidez humana, para poder entender que las personas con la que se relacionan son seres humanos que poseen cualidades, así como defectos y todos necesitan apoyo y comprensión.

Este tema al igual que la administración se relación con la administración asertiva, ya que se necesita de un buen liderazgo para poder llevar el proceso administrativo con juntamente con todos los que en el intervienen, a continuación, se detalla la definición de liderazgo:

Según el cito web Aden Business Magazine, estos son algunos autores que describen las cualidades de un buen líder

Según Max Weber, un líder es la persona encargada de guiar a otras por el camino correcto para alcanzar objetivos específicos o metas que comparten, es la persona que guía al grupo y es reconocida como orientadora.

Por su parte Jim Collins, consultor de negocios y escritor, asegura que un líder es una persona simple, sencilla, que se destaca por la humildad y la generosidad, pero siempre con una gran ambición de crecimiento.

Su principal objetivo es formar a futuros líderes capaces de continuar con el crecimiento de la compañía, a esto lo llama: liderazgo de Nivel 5.

- **¿Qué tipos de liderazgo existen?**

En primer lugar, hay que tener en cuenta que el liderazgo siempre es contextual, es decir dependiendo de la empresa, el lugar geográfico y las características culturales en las cuales te encuentres inmerso, deberás tener más cualidades de un liderazgo que de otro.

Estas son las características de los tipos de liderazgo más conocidos para que puedas descubrir en cuál te encuentras y así determinar si es necesario generar un cambio.

- **Autoritario**

No acepta la creatividad de su equipo, es rígido, tiende a basarse en el miedo y elimina todo tipo de pensamiento que no vaya con la línea planteada. Es unidireccional: el jefe manda, y los empleados obedecen las órdenes.

Al hablar de fortalezas podemos mencionar una rapidez en la implementación y la productividad, como el bajo costo, aunque todo esto, a corto plazo.

- **Transaccional**

Conocido también como gerencial, se basa en un intercambio o transacción. El líder premia a los trabajadores que realizan sus tareas y castiga a los trabajadores que no cumplen con los estándares establecidos.

Este vínculo se genera así, porque se asume que los individuos no están motivados por sí mismos para realizar sus tareas y necesitan estructura y supervisión.

Un líder transaccional no suele encajar bien en entornos de emprendimiento donde se requiere creatividad e innovación. El liderazgo transaccional suele contrastarse con el liderazgo transformacional.

- **Participativo**

Invita a los miembros a trabajar por motivación propia y lograr los objetivos de forma colectiva, destacando el propósito más que el resultado.

Promueve el diálogo entre todo el grupo para tener en cuenta todas las opiniones y visiones sobre la realidad, aunque la decisión final suele recaer en el líder. Esto genera producción de ideas e innovación y es sostenible a largo plazo ya que une a las personas, sin embargo, el impacto en los resultados puede tardar y en muchos casos la figura del líder se ve debilitada.

- **Laissez-faire**

Se basa en la máxima: “deja hacer a tus empleados, ellos saben lo que deben hacer”. Por tanto, el líder laissez-faire no es muy propenso a dirigir a su grupo ni a dar demasiadas instrucciones sobre cómo deben hacerse las cosas. Es una clase de liderazgo no autoritaria que confía en la experiencia y en la motivación del empleado para llevar a cabo sus tareas y proyectos con éxito.

- **Transformacional**

El líder posee una comunicación fluida y constante con el grupo de trabajo, posee naturalidad y carisma. El líder transformacional es capaz de sacar lo mejor de cada profesional, sabe cómo potenciarlo al máximo y, así, logra aumentar los niveles de productividad. Es uno de

los tipos de liderazgo más completos que existen. El liderazgo transformacional es un estilo de liderazgo que se centra en motivar e inspirar a los trabajadores para buscar la innovación en sus tareas.

(Magazine, 2021)

7.1.6 La administración asertiva

Si bien la administración asertiva no se define como tal, pero podemos asociar que un administrador asertivo tiene que ser una persona que se exprese con seguridad, educación y respetando siempre a los que lo rodean. La asertividad se encuentra en el punto central de un continuo en el que a un lado encontramos la agresividad y al otro la pasividad. Una persona pasiva olvidará sus derechos para dar siempre su brazo a torcer a favor de otros. Alguien agresivo, intentará imponer sus ideas y sus preferencias, olvidando los derechos de los demás. La persona asertiva hará respetar sus derechos si olvidar los de los demás.

La conducta asertiva es muy importante en el día a día de nuestra empresa ya que va a facilitar nuestro trabajo y el de los demás. Si por el contrario nos encontramos en uno de los extremos de la línea, tanto en el extremo pasivo como el agresivo, nuestra conducta nos generará malestar, lo que se reflejará en el día a día de la empresa.

Una parte muy importante de nuestra asertividad es **aprender a decir no**, esta acción puede ser necesaria en algunos momentos y puede ayudarnos, por ejemplo, a ser más productivos evitando que asumamos demasiadas tareas que no podremos cumplir.

Es importante, por tanto, trabajar nuestra asertividad tanto en nuestra vida personal como laboral. Los pasos que llevaremos a cabo en el entrenamiento asertivo son los siguientes:

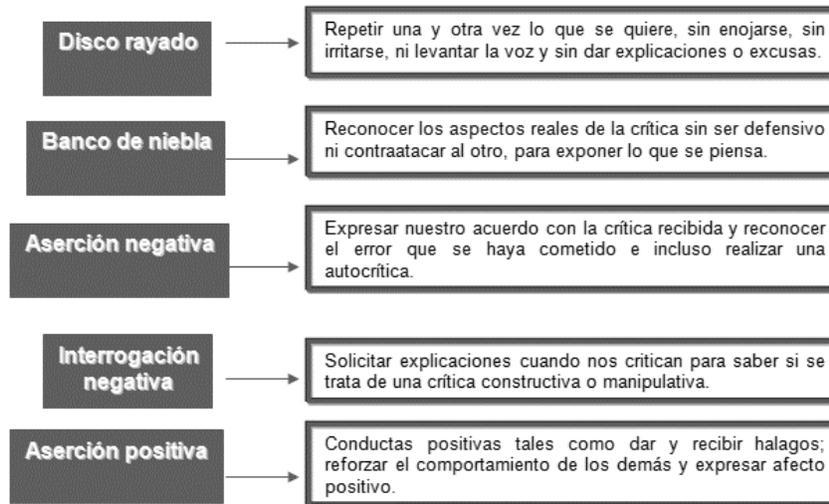
- Detectar cuál es nuestro estilo básico de conducta, saber si somos asertivos, agresivos o pasivos. Conocer los diferentes estilos y reconocerlos en nuestro comportamiento. En esta fase nos pueden ayudar algunos test que nos den pistas sobre el estilo que nos caracteriza.

- Identificar situaciones en las que queremos ser más asertivos. Existen situaciones en las que detectaremos que tenemos problemas por la falta de asertividad y que nos gustaría trabajar. En esta fase habremos de realizar un registro de estas situaciones, sabiendo cómo estamos reaccionando actualmente y cuál es la conducta que nos gustaría modificar.
- Describir las situaciones problemáticas. El autorregistro para esta descripción deberá contener lo que hacemos, lo que pensamos y lo que sentimos en esas situaciones.

Fecha	Situación	Pensamiento/s automático/s	Emoción/es	Conducta
	<i>Describe:</i> 1. Lo que ha pasado. 2. Lo que estaba haciendo, pensando o imaginando	1. <i>Escriba</i> qué pensamientos ha tenido 2. <i>Valore</i> cuánto ha creído en cada uno de ellos (0-100%)	1. <i>Especifique</i> qué ha sentido (tristeza, ansiedad, rabia, etc.) 2. <i>Valore</i> la intensidad de cada emoción (0-100)	<i>Especifique:</i> 1. Lo que hace 2. Cuánto dura su conducta 3. Qué consecuencias tiene su comportamiento, qué pasa después

(López, 2020)

- Detectar ideas irracionales. Muchas veces nuestro comportamiento no asertivo es debido a que estamos utilizando ideas irracionales que deberíamos detectar para poder adecuarlas y modificarlas. Algunas ideas de este tipo serían «Tengo que caerle bien a todo el mundo» «No puedo herir a otros, prefiero ser yo quién sea herido», etc.
- Definir nuestra respuesta asertiva en estas situaciones. Definir de la forma más real posible cómo van a ser nuestras respuestas, cómo vamos a empezar a ser asertivos y cómo responderemos en las situaciones que suelen ser problemáticas para nosotros.
- Ensayar nuestras respuestas. Ensayaremos estas situaciones para enfrentarnos a ellas con la mayor seguridad posible. Cuantos más ensayos y más reales sean, más fácil nos resultará extrapolarlo a una situación real.
- Llevar las acciones a situaciones reales. Enfrentarnos a estas situaciones modificando las conductas que hemos ensayado, utilizando diferentes técnicas asertivas existentes. Seguiremos utilizando autor registros para ir mejorando nuestras conductas y detectar cómo nos estamos sintiendo con los cambios que hayamos ido introduciendo



(López, 2020)

Es fundamental trabajar el asertividad en nuestra vida personal y profesional. Defender nuestro derecho sin olvidar los de los demás nos ayudará a sentirnos bien y ganar confianza, un equilibrio no siempre fácil de conseguir.

7.2 ¿Qué es la calidad?

Es un concepto que varía según la perspectiva que da la persona y lo que se quiera adquiera con calidad.

Como lo describe Rosario Peiro (Peiró, 2020)

- **“La calidad de vida.** Se refiere al hecho de percibir unos valores subjetivos y objetivos que entrañan que el individuo pueda conseguir un bienestar total en todos los ámbitos sociales, y que pueda acceder a los bienes que necesita y suplir sus necesidades vitales. Por ejemplo, para algunos la calidad de vida sería vivir en el campo, disfrutar de la naturaleza y desconectar de la gran ciudad. Para otros sería lo contrario. Algunos pueden encontrar la calidad de vida viviendo en un pequeño apartamento, abrazando el minimalismo, sin la necesidad de tener demasiadas cosas, pero dando valor a lo que poseen. Para otros sería vivir en una gran casa con numerosas estancias y disponer de cualquier objetivo novedoso del mercado. Lo deseable es poder permitirse vivir del modo en que se desea.
- **La calidad en la atención al cliente.** Este aspecto depende de la percepción que tiene el cliente sobre el trato recibido cuando se dirige a una marca. Pueden ser múltiples

causas las que lleven a un usuario a contactar con una determinada marca: quejas, dudas, incluso felicitaciones por el producto o servicio. Pero lo importante, y para que el cliente tenga una percepción de calidad óptima, es ofrecerle un trato personalizado, comunicación y solución a sus cuestiones lo antes posible. De esa manera, un cliente podrá asociar la palabra calidad al trato recibido.

- **La calidad de un producto.** Se trata de los rasgos que tiene un artículo, su funcionalidad, cumplir lo que promete, y que las expectativas que se han generado a la hora de hacer uso de él se cumplan totalmente.
- **La calidad en la producción.** Se trata de llevar a cabo una serie de planificación, ejecución y acciones para conseguir que el proceso desde que se origina el producto, se gestiona en fábrica, se distribuye y llega al cliente, sea óptimo en todos los aspectos consiguiendo la calidad necesaria para suplir las necesidades del cliente.”

7.2.1 Calidad educativa

El término calidad educativa aparece por primera vez en el panorama mundial como resultado del informe "A Nation at Risk", de 1983, en el que se consideró que el estado de la educación en Estados Unidos "había puesto en peligro la competitividad e integración de la sociedad norteamericana y que, por lo tanto, era necesario introducir medidas que produjeran cambios" (Casassus, 1999, p. 46). Es de resaltar que el debate por la calidad educativa aparece en un momento de crisis económica y social en el que se busca un chivo expiatorio y donde se pone en la mira a una institución sobre la que se levantan juicios condenatorios solamente introduciendo la sospecha.

Posterior a esta aparición del término, para las últimas tres décadas en el panorama mundial se ha incrementado el interés por la calidad educativa. Inicialmente en organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) o la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), hasta posteriormente migrar a las agendas nacionales, los ministerios de educación y las escuelas. La literatura al respecto de la calidad educativa es abundante, pero al mismo tiempo en ella es difícil precisar el concepto de calidad. La forma como se registra en la Carta

magna de Colombia es un ejemplo de esa ambigüedad de la idea de calidad. En ella se indica que "corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos" (Constitución Política de Colombia, art. 67). En este artículo el término calidad no agrega o quita nada a la claridad de la función del Estado, y se puede eliminar sin que falte como elemento fundamental, pero, a pesar de que aparece sin un adjetivo calificativo que acompañe y dé sentido (buena, mala, alta o baja), es un referente de acción que afecta toda la política educativa del país.

Para dar soporte a la toma de una postura clara de la calidad y su relación con la gestión escolar, se vio necesario hacer una reconstrucción a partir de una deducción hermenéutica del concepto, usando ejercicios de falsación y deducción. Inicialmente se hizo un acercamiento a qué es la calidad y de este se procedió a revisar los dos elementos fundantes de la idea de calidad: el de los intereses y el de la capacidad y posibilidad que tiene el objeto o la representación³. Para este marco de referencia no es necesario ver cómo se hacen operativos los juicios de calidad, así que al final solo se plantean consideraciones y posibles soportes interdisciplinarios para futuras reflexiones.

Los seres humanos construyen permanentemente ideas y juicios. La calidad es un tipo de juicio en el que se otorga un valor a la satisfacción de una necesidad, una expectativa o un deseo. Estos juicios se pueden hacer respecto de objetos o de representaciones del mundo de la vida⁴. Estos objetos y representaciones tienen una capacidad inherente de ser, es decir, una potencialidad determinada por sus propias condiciones de existencia. Es importante recalcar en este punto que la calidad no es un juicio sobre el objeto o representación en sí mismos, sino respecto de las expectativas, necesidades y deseos que estos incitan en una persona o comunidad. La calidad no existe hasta que el objeto o representación se compara con una expectativa, necesidad o deseo.

Si se utiliza el término calidad sin ningún adjetivo calificativo, no se está dando ninguna característica ni un juicio claro sobre el objeto o la representación. Así, por ejemplo, si se dice "esta es una silla de calidad", es como si se dijera "esta es una silla de color". En ambos

casos es una sentencia vacía, porque son características a las que no puede renunciar el objeto, en este caso, la silla: ni al color, ni a un estado. Ahora bien, cuando se hace la precisión, silla de buena o mala calidad, no se está dando realmente una cualificación del objeto, sino que un juicio personal que corresponde al grado de satisfacción de la expectativa que el individuo tiene de él. De ser así, se puede deducir que la buena o mala calidad es la concordancia entre la expectativa personal (interés) y la capacidad o potencialidad del objeto para cumplirla.

Este asunto explica por qué para unos puede parecer buena, mientras para otros es mala la calidad de la educación. En sus indagaciones, Cassasus encuentra que, respecto a la calidad de la educación, "la opinión es más favorable cuanto más bajo el nivel socioeconómico de las personas y más desfavorable cuanto más alto. Lo que así es posible concluir [es] que los juicios acerca de la calidad de la educación son socialmente construidos y varían según las culturas y estratos sociales" (1999, p. 55).

Esta situación indica que la calidad tiene que ver más con las expectativas construidas sobre el objeto o representación que con su realidad. En un nivel socioeconómico bajo, las expectativas, necesidades o deseos que se tienen frente al objeto o la representación (en este caso, la educación) tienden a estar limitados por el acervo cultural y experimental de quien hace el juicio.

En este punto es importante aclarar por qué acá se habla de necesidades, deseos y expectativas y no solo de expectativas. Dado que el juicio de buena o mala calidad depende del interés que se tenga por el objeto o representación, se clasifican tres tipos de manifestación del interés, que son fundamento de la comprensión del asunto de la calidad. Se define como necesidad una carencia profunda, inmediata y de carácter universal⁵, que puede ser o no claramente identificada, pero que es indefectiblemente sentida. Las necesidades pueden corresponder a las consideradas como básicas propias de un ser humano⁶, como también a las necesidades que dieron origen al objeto o la representación; por ejemplo, la necesidad que dio origen a un hospital fue velar por la salud.

A diferencia de las necesidades, las expectativas son proyecciones del estado actual de una realidad hacia una que se considera mejor. Las expectativas se soportan en la capacidad de

visualizar transformaciones y la capacidad de ver el potencial de un objeto o representación. La construcción de un interés sobre la base de la expectativa requiere del conocimiento de las capacidades y posibilidades del objeto o la representación o, de lo contrario, harán parte de la tercera categoría, la de deseos. Las expectativas son producto tanto de la imaginación como de la "maduración". Es común escuchar acerca de la madurez de una institución, refiriéndose a un proceso de crecimiento resultado de la reflexión, construcción e introducción de novedades soportadas en la experiencia meditada. En este asunto la sabiduría popular explica que "no es lo mismo tener 20 años de experiencia que tener uno y 19 repitiendo lo mismo". De acuerdo con esto, se puede decir que una institución alcanza la madurez no por los años que tiene, sino por la plenitud y comprensión del hacer, producto del autorreconocimiento, la reflexión y la visión. La madurez de la institución viene de la materialización de las expectativas.

Al último tipo de interés se lo clasificó como deseos. Estos corresponden a los caprichos o pasiones despertadas por ideas o modelos ajenos, que no corresponden con las capacidades reales del objeto o representación ni con necesidades identificadas o las expectativas construidas. Básicamente los deseos son imposiciones que surgen de comparaciones soportadas más en el querer ser que en el poder. Los deseos tienen como principal característica el desconocimiento. Desconocen la necesidad y las expectativas que se pueden crear del objeto o representación, y a su vez desconocen la realidad, la capacidad y la potencialidad que tienen. Los deseos llevan a permanentes juicios que terminan por no distinguir entre la buena y la mala calidad.

Por esto, resulta de cierto modo ridícula la comparación que cada año hace el Instituto Colombiano de Fomento de la Educación superior (ICFES) de los colegios de "mejor" desempeño teniendo en cuenta los resultados en el examen ICFES. Es ridícula, porque no se puede asumir que están en igualdad de condiciones para presentar una prueba estandarizada los estudiantes de las zonas más prosperas del norte de Bogotá y los estudiantes de las zonas misérrimas de Chocó, Cali, Medellín, Santander o Putumayo.

Decir lo contrario es culpar a los maestros y a las instituciones educativas de políticas de Estado equivocadas, que están fuera de su control. (Gómez, 2010, p. 79)

El anterior ejemplo ilustra cómo ciertas instituciones de zonas del resto del país son desconocidas y hasta vituperadas cuando se habla de calidad. El juicio de calidad está mal planteado cuando ni siquiera se puede comparar estas instituciones en condición de miseria con otras de zonas pobres de la capital, y mucho menos a estas con instituciones de zonas prósperas de la misma capital. Ante esto, el juicio de la calidad estandarizado por un deseo del ICFES no reconoce las necesidades que están siendo satisfechas por la educación en dichas zonas, mucho menos las expectativas de transformación realmente posibles a partir de sus propias condiciones, es decir, de la capacidad real que tiene la representación (escolarización) en esas zonas.

Para comprender el asunto de la calidad, estas diferenciaciones entre necesidad, experiencia y deseo son fundamentales, porque condicionan profundamente los resultados. Para el caso de la educación, los procesos de transformación y maduración de las instituciones requieren de clarificar el origen del interés por la transformación. Cassasus lo menciona cuando dice que "la expectativa de los usuarios es precisamente amplia, difusa, compleja y ambigua, y hace constante alusión a aquel 'algo más'. Pero su operacionalización (sic) ocurre mediante un proceso analítico de simplificación, proceso que está determinado por la factibilidad o la facilidad de medir dichas expectativas" (1999, p. 49). De esta manera, de no tener claro el interés de origen, en el proceso de simplificación se puede desviar el juicio, en razón de lo factible o no de la medición.

Aclarados los intereses, se puede retomar el tema del objeto o representación, del cual se dijo, inicialmente, que tiene una capacidad inherente de ser, es decir, una potencialidad determinada por sus propias condiciones de existencia. Si bien lo que determina la percepción de la calidad son los intereses, estos se confrontan con las capacidades del objeto o de la representación, por lo tanto, es clave tener claridad sobre los aspectos de la capacidad de ser y hacer de estos, pues dan pistas importantes para modelar los intereses.

La capacidad de ser o hacer de los objetos y de las representaciones está dada por cuatro circunstancias. La primera es la del conocimiento que tiene el sujeto que interviene directamente en el objeto o en la representación, fundado en la claridad de la información o comprensión que se tiene de estos, lo que lleva a construir conjeturas erróneas o firmes sobre su capacidad y potencial. La segunda se relaciona con los límites óptimos que tienen el objeto o la representación para su buen ejercicio. Estos límites también los condiciona a su vez el contexto donde se encuentran. La tercera circunstancia incluye las funciones y usos que se le da, lo que le permite cumplir con su potencialidad o capacidad. Finalmente, la cuarta circunstancia se refiere a las posibilidades que tienen el objeto o la representación; esta es una condición latente (favorable o desfavorable) que se puede desarrollar en circunstancias particulares. Por ejemplo, en el caso de la referida madurez de una institución, esta es una condición favorable para el desarrollo de una posibilidad latente de varios objetos y representaciones previamente existentes.

Si al momento de construir juicios de calidad el sujeto reconociera estas condiciones de la capacidad de ser o hacer del objeto o de la representación, sería diferente su valoración de la calidad, aun sin importar el resultado. El resultado, tanto si es el esperado como si no lo es, puede ser engañoso frente a la realidad del objeto. Así mismo, el reconocimiento de las capacidades del objeto o representación por parte de quien emite juicios de calidad puede variar los intereses a partir de los que asume el objeto o representación, soportándolos en posibilidades más reales, asunto por lo que se dice que "la calidad no es un concepto absoluto, sino que es relativo y dinámico" (Casassus, 1999, p. 51). Para otros, un acertado ejercicio de reconocimiento de la calidad no puede estar sesgado en el deseo de tener un resultado, sino que implica asumir el reto de surfear la gran ola de la incertidumbre⁷.

Hasta acá se consideran los aspectos fundamentales para asumir el concepto de calidad en el horizonte de la gestión escolar. El tema está lejos de ser abordado en su complejidad, pues asumirlo con rigor implica explorar las consideraciones técnicas para identificar las necesidades y las expectativas, diferenciándolas de los deseos. A esto se añade la urgencia de tener claridad acerca de las formas de reconocer las capacidades de los objetos y representaciones en escenarios diversos. Actualmente existen muchos y muy acertados

métodos para analizar y comprender unos y otros, pero son métodos que carecen de un fundamento teleológico como el acá planteado, por lo que han causado más perjuicio que beneficio.

Estos métodos han venido estructurándose hasta considerárselos como sistemas de evaluación de la calidad que, si bien dan la posibilidad de ser ejercicios de análisis y revisión, requieren del fundamento y el criterio de acción dentro de las instituciones, pues pueden resultar en ejercicios de medición de resultados, con lo que se está desconociendo todo lo aquí expresado sobre este tema. Básicamente, los sistemas de evaluación fraccionan el proceso en diferentes dimensiones que participan en la consecución del producto final sobre el que está depositado el interés, pero generalmente tienden a hacer juicios sobre el producto y no sobre el aprovechamiento de las capacidades y oportunidades que tiene el objeto o la representación. Estos sistemas de la calidad han cursado por diferentes etapas, sustancialmente confundiendo los juicios de la calidad con las apuestas por una calidad. En algunas etapas se centraron en la calidad de los insumos, considerando que si son adecuados facilitan resultados de calidad y si son inadecuados los limitan. Como resultado, se encontró que los insumos no producen calidad (Casassus, 1999, p. 61).

Cuando estuvo en boga la planificación y la proyección, los esfuerzos se orientaron a conseguir calidad en el diseño de lo que se espera que ocurra, es decir, en el hacer, en los procesos. Al respecto la UNESCO decía que se le prestaba poca atención a la calidad de los mismos y precisaba que "definirlos, articularlos y gestionarlos adecuadamente asegura el resultado de la calidad" (citado en Casassus, 1999, p. 61). En todas estas etapas se han dado importantes experiencias, pero pocos han sido los aprendizajes incorporados. La constante es que la calidad se vuelca sobre los resultados y la medición, perdura la confusión del concepto de evaluación con el de calidad⁸ y, en el gran panorama de súper complejidad que conjuga la calidad y la educación, los medios terminan por convertirse en los fines.

La gestión escolar tiene grandes desafíos en el tema de la calidad y es un asunto que no se puede dejar fuera de la agenda de discusión. Con el apoyo de otras ciencias y disciplinas como la filosofía y la semiótica, es posible encontrar fundamentos y métodos que provean a la pedagogía de sentidos y criterios para la acción. El deseado alcance de la calidad ha tenido

muchos intentos fallidos, debido a intereses planteados para satisfacer la angustia por el control, intentos que solo llenan el quehacer educativo de espejismos de control que realmente no son necesarios y desconocen ámbitos de transformación reales de la educación.

7.2.2 Educación de calidad

La educación es la base para mejorar nuestra vida y el desarrollo sostenible. Además de mejorar la calidad de vida de las personas, el acceso a la educación inclusiva y equitativa puede ayudar abastecer a la población local con las herramientas necesarias para desarrollar soluciones innovadoras a los problemas más grandes del mundo.

En la actualidad, más de 265 millones de niños y niñas no están escolarizados y el 22% de estos están en edad de asistir a la escuela primaria. Asimismo, los niños que asisten a la escuela carecen de los conocimientos básicos de lectura y aritmética. En la última década, se han producido importantes avances con relación a la mejora de su acceso a todos los niveles y con el aumento en las tasas de escolarización, sobre todo, en el caso de las mujeres y las niñas. También se ha mejorado en gran medida el nivel mínimo de alfabetización. Sin embargo, es necesario redoblar los esfuerzos para conseguir mayores avances para alcanzar los objetivos de la educación universal. Por ejemplo, el mundo ha alcanzado la igualdad entre niños y niñas en la educación primaria, pero pocos países han logrado sus objetivos en todos los niveles educativos.

Las razones de la falta de una educación de calidad son la escasez de profesores capacitados y las malas condiciones de las escuelas de muchas zonas del mundo y las cuestiones de equidad relacionadas con las oportunidades que tienen niños y niñas de zonas rurales. Para que se brinde educación de calidad a los niños de familias empobrecidas, se necesita invertir en becas educativas, talleres de formación para docentes, construcción de escuelas y una mejora del acceso al agua y electricidad en las escuelas.

7.2.3 La educación en Guatemala

El gasto público en educación en Guatemala creció 41,3 millones en 2020, es decir un 3,94%, hasta 2.241,9 millones de euros, con lo que representó el 21,14% del gasto público total. Esta

cifra supone que el gasto público en educación en 2020 alcanzó el 3,3% del PIB, una subida 0,1 puntos respecto a 2019, en el que fue el 3,2% del PIB.

En 2020, Guatemala subió del puesto 73 que ocupaba en 2019 al 72 en el ranking de países por importe invertido en educación al año. Más que la cantidad gastada es importante comparar el porcentaje del PIB que ésta supone y en este caso su situación ha mejorado, pero continua entre los países con un gasto público en educación bajo, en el puesto 137 de los 192 países que componen el ranking.

En referencia al porcentaje que supone la inversión en educación respecto al presupuesto gubernamental (gasto público), Guatemala se encuentra en el puesto 20.

En 2020, el gasto público per cápita en educación en Guatemala fue de 125 euros por habitante. En 2019 fue de 125 euros, luego se ha mantenido sin cambios. Es importante señalar que se trata del gasto total dividido entre todos sus habitantes, independientemente de que sean estudiantes o no y de la edad que tengan. En la actualidad, según su gasto público en educación per cápita, Guatemala se encuentra en el puesto 120 de los 188 publicados.

Si miramos la evolución que ha sufrido el gasto en educación vemos que, en 2020, Guatemala dedicó el 21,14% de su gasto público total a educación, mientras que el año anterior había dedicado el 23,76%, cinco años antes el 24,09% y si nos remontamos diez años atrás el porcentaje fue del 19,3% del gasto público, es decir, la proporción destinada a educación ha caído en los últimos años.

En 2020, Guatemala se situó en el puesto 72 en el ranking de países por importe invertido en educación al año y el 72 en el de gasto en educación respecto al PIB.

Mejora la tasa de alfabetización en Guatemala

Guatemala tiene, según publica la UNESCO, una tasa de alfabetización del 81,29%.

Su tasa de alfabetización masculina es del 86,76%, superior a la femenina que es del 76,37%.

En el ranking de tasa de alfabetización vemos que es el 103º país del ranking de tasa de alfabetización.

7.2.4 Estándares educativos de Guatemala

- ¿Qué son los estándares educativos?

Los estándares son enunciados que establecen criterios claros, sencillos y medibles que los maestros y maestras deben considerar como meta del aprendizaje de sus estudiantes, que se traducen en lo que deben saber y saber hacer. Dicen lo que se espera lograr en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Los estándares son modelos de expectativas sobresalientes, proponen metas que motivan y desafían a los estudiantes, promueven la investigación y el desarrollo del conocimiento y ayudan a establecer vínculos entre los conocimientos previos y los conocimientos en proceso de construcción. Estos brindan a los estudiantes oportunidades de profundizar sus conocimientos y de aplicar las áreas del currículo. Un estándar educativo es tanto una meta como un indicador de medida de progreso hacia esa meta. Generalmente, los estándares educativos se clasifican en: estándares de contenido, estándares de desempeño y estándares de oportunidad.

Los estándares de contenido describen el conocimiento y destrezas que deben tener los estudiantes, o sea el “qué” de lo que los estudiantes deben saber y poder hacer.

Los estándares de desempeño indican cuán bien los estudiantes deben aprender y hacer lo que está establecido en los estándares de contenido; son indicadores de calidad que especifican cómo debe ser la competencia del estudiante; enuncian en forma precisa y concreta los niveles de desempeño que deben ser alcanzados y ofrecen una escala cualitativa y cuantitativa que permite interpretar el rendimiento de los estudiantes en el alcance de los estándares de contenido.

Los estándares de oportunidad describen las condiciones necesarias para el aprendizaje.

Incluyen ambientes escolares apropiados, maestros capaces, materiales de enseñanza-aprendizaje, tiempo de aprendizaje en la escuela y el hogar, para crear las condiciones de aprendizaje adecuadas al enfrentar las necesidades de los estudiantes y alcanzar los objetivos y metas locales y nacionales.

Los estándares son el resultado de un proceso de consenso social y técnico-pedagógico. Para construirlos, es necesaria una selección rigurosa y consensuada de los conocimientos que todos los estudiantes tendrán el derecho irrenunciable de acceder, independientemente de su ámbito socio y cultural. Esto implica que la sociedad debe crear las condiciones necesarias para implementarlos y evaluar los logros y resultados objetiva y permanentemente, que permitan hacer ajustes y mejorar los procesos educativos que garanticen que todos los estudiantes puedan acceder a lo prioritario e imprescindible, para mejorar la calidad y equidad educativa.

- **Finalidad y función de los estándares educativos**

Los estándares educativos nacionales cumplen las siguientes funciones:

- ✓ Dan solidez a los acuerdos sobre los propósitos de la educación y las metas generales de aprendizaje en Guatemala.
- ✓ Comunican a la sociedad lo que se espera que los estudiantes aprendan en la escuela.
- ✓ Son un marco de referencia para los docentes de lo que los estudiantes han de saber y saber hacer al finalizar un grado, ciclo o nivel escolar.
- ✓ Comunican a los padres y madres lo que deben estar aprendiendo sus hijos e hijas en cada grado.
- ✓ Permiten vincular los elementos del sistema educativo y orientan el monitoreo de los aprendizajes, lo que permite la planificación unificada de las y los docentes en el grado, entre grados, entre ciclos y entre niveles.
- ✓ Favorecen la equidad y permiten monitorear si se está cumpliendo con el derecho de niños y niñas de recibir educación de calidad, dado que buscan garantizar que todos los niños y niñas de Guatemala tengan la oportunidad de recibir aprendizajes mínimos y no simplemente el derecho a asistir a clases.
- ✓ Contribuyen a orientar la formación inicial docente y la capacitación permanente de docentes en servicio.
- ✓ Orientan la interrelación entre el currículo, libros de texto, capacitación docente y pruebas, entre otros.
- ✓ Sirven como referencia para establecer criterios para el diseño de instrumentos de evaluación.

- ✓ Establecen criterios claros para realizar evaluaciones internas y externas, que sirven de referencia para contrastar rendimientos.
- ✓ Facilitan la rendición de cuentas del Ministerio de Educación y de las instituciones educativas hacia la sociedad, la deducción de responsabilidades por resultados y la transparencia del sistema educativo.

- **Proceso de construcción de estándares en Guatemala**

El Ministerio de Educación de Guatemala (MINEDUC) con el apoyo del Programa Estándares e Investigación Educativa de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID/G- en su esfuerzo para implementar la Reforma Educativa, y de acuerdo con la actual política ministerial de llevar la reforma educativa al aula y mejorar la calidad educativa, ha establecido como una de sus metas, el desarrollo de estándares educativos, referenciados a normas internacionales y alineados con la política curricular, evaluaciones, libros de texto y programas de capacitación de maestros de Guatemala.

Una de las acciones iniciales para lograr el desarrollo de estos estándares educativos consistió en la elaboración de una lista preliminar de estándares de contenido, con base en el Currículo Nacional Base (CNB) y en las Orientaciones para el Desarrollo Curricular (ODEC), a los estándares centroamericanos de la CECC y la Guía de Estándares-Guatemala Intercultural. La elaboración de esta lista se inició con la conformación de equipos por áreas académicas, que incluyeron: técnicos de la Dirección de Calidad y Desarrollo Educativo (DICADE) y la Dirección General de Educación Bilingüe Intercultural (DIGEBI), docentes en servicio y expertos de área.

Este proceso se realizó en dos jornadas de trabajo: noviembre 2005 y febrero-marzo 2006. Durante las mismas, además de la creación de la lista preliminar de estándares, se revisó el Currículo Nacional Base y de las Orientaciones para el Desarrollo Curricular. De esta revisión surgió una bitácora con observaciones, comentarios y sugerencias para mejorar dichos documentos. Se trabajó en la lista preliminar de estándares de contenido de preprimaria (etapa de seis-años) y de primero a sexto grado de primaria, que incluye las áreas de: Comunicación y Lenguaje L-1, Comunicación y Lenguaje L-2 (español como segunda lengua), Matemáticas, Ciencias Sociales, Ciencias Naturales y Tecnología.

Para analizar, recabar información y obtener recomendaciones sobre la lista preliminar de estándares educativos, durante mayo y junio se llevó a cabo una consulta con docentes, padres, alumnos, autoridades e instituciones relacionadas con la educación guatemalteca a nivel nacional; en esta consulta se llevaron a cabo 45 talleres y participaron aproximadamente 1,150 personas.

Para la mencionada consulta, se organizó equipos formados por un técnico de DICADE, un técnico de DIGEBI y un técnico del Programa Estándares e Investigación Educativa. La consulta inició con una conferencia introductoria y una presentación audiovisual sobre el tema de estándares. Posteriormente, trabajaron en un instrumento individual, en donde cada participante tuvo la oportunidad de revisar y opinar sobre los estándares de un área académica desde preprimaria hasta 6° primaria, de acuerdo con una serie de criterios establecidos.

Asimismo, en la segunda parte de la consulta, se formaron grupos afines a su trabajo o tipo de participante, y discutieron y resolvieron un cuestionario abierto. A cada participante se le entregó un folleto informativo diagramado con la forma del No'j -símbolo de la cultura guatemalteca que representa la sabiduría- con información sobre el tema.

En agosto de este mismo año, se realizó un Encuentro Nacional de Estándares Educativos donde se reunieron expertos nacionales y especialistas en estándares a nivel internacional para revisar el proceso realizado. También participaron docentes, alumnos, padres, autoridades y representantes de instituciones relacionadas con la educación, quienes además de participar en talleres sobre el tema, participaron en otro proceso de consulta para continuar con la construcción de la lista de estándares. Posteriormente, se contrataron especialistas de área, quienes hicieron una revisión de la lista preliminar y de los resultados, las observaciones y recomendaciones que se obtuvieron durante el proceso de consulta e introdujeron en forma conjunta con los técnicos del Programa Estándares e Investigación Educativa, las adecuaciones correspondientes para mejorar la lista preliminar de estándares.

Esta lista preliminar fue revisada por otros expertos e instituciones nacionales relacionadas con la educación y por expertos internacionales en cada área y en estándares. Asimismo, con

el programa de cómputo Curriculum Designer (Diseño curricular), se comparó esta lista preliminar de estándares nacionales con estándares y pruebas estandarizadas usadas en ámbitos internacionales.

Para concluir esta etapa de construcción, la Comisión Curricular y técnicos de área del Ministerio de Educación (DICADE y DIGEBI) con el apoyo de los técnicos del Programa Estándares e Investigación Educativa, analizaron las observaciones y recomendaciones de los especialistas nacionales e internacionales y los resultados de las comparaciones resultantes del Curriculum Designer, y definieron la lista de estándares educativos de Comunicación y Lenguaje

L-1, Comunicación y Lenguaje L-2 (español como segunda lengua), Matemáticas, Ciencias Sociales, Ciencias Naturales y Tecnología, de preprimaria (etapa 6 años) y de primaria de Guatemala.

7.3 Legislación educativa nacional

7.3.1 Definición

Para los docentes resulta de vital importancia conocer las reglas o normas por las cuales deben regirse, es por ello, que para aquellos que quieren pertenecer al mundo de la educación es recomendable saber qué es la legislación educativa. Ya que las leyes juegan un papel muy importante, es necesario que los docentes puedan tener toda la información posible respecto a ello, pues para saber dentro del marco que estos deben regirse, además es imprescindible que se manejen los decretos nacionales.

Se debe tener en cuenta que cuando se trata de este tipo de lineamientos por los que se rigen los educadores, estos vienen de entes más altos, por lo que conocer qué es la legislación educativa y los cambios que se generan en la misma resulta de vital interés para los docentes. Existen diferentes estatutos que sirven de apoyo para que los docentes puedan desempeñar sus funciones de la mejor manera posible, pues en muchas situaciones los maestros no son conscientes de los problemas a los que se pueden encontrar expuestos.

Es importante saber que sí es así, pues los docentes deben poder encontrarse en la capacidad de conocer cuáles son las leyes que los respaldan, pues muchas veces los padres en su afán de querer que sus hijos siempre tengan lo mejor, pueden llegar a ciertas exigencias que no son competencias del docente. Es por ello que es importante que se sepa lo que es la legislación educativa, ya que además de contar con ciertas normas que los respaldan, cuentan con leyes que también protegen al estudiante e indican el contenido que deben dominar de acuerdo al nivel en el que se encuentre.

Algunos aspectos que se pueden presentar en estas leyes son:

- ✓ Enseñanzas mínimas que se deben dar en primaria.
- ✓ Pruebas evaluación final para el paso de niveles educativos.
- ✓ Condiciones para la obtención del título de bachiller.

7.3.2 Funciones del director escolar

El papel del director debe fomentar varios elementos que son fundamentales para una escuela eficaz: trabajo en equipo y colaboración entre el personal, sensibilidad a las inquietudes y deseos no solo de los estudiantes sino también de sus padres, y planificación e implementación anticipada en su conjunto Ámbito de los asuntos administrativos - reclutamiento o incorporación de personal, construcción de edificios y pedidos de equipos, y organización general de la escuela. Toda esta serie de responsabilidades relacionadas con la educación son naturalmente más amplias en los países con mayor autonomía escolar, ya sea que deban rendir cuentas a las autoridades locales o los consejos escolares.

Las funciones del Director docente según la Ley de Educación Nacional de Guatemala, cita textualmente las siguientes:

Artículo 37. Obligaciones de los directores. Son obligaciones de los directores de centros educativos las siguientes:

- a) Tener conocimientos y pleno dominio del proceso administrativo de los aspectos técnico-pedagógicos y de la legislación educativa vigente relacionada con su cargo y centro educativo que dirige.

- b) Planificar, organizar, orientar, coordinar, supervisar y evaluar todas las acciones administrativas del centro educativo en forma eficiente.
- c) Asumir conjuntamente por el personal a su cargo la responsabilidad de que el proceso de enseñanza- aprendizaje se realice en el marco de los principios y fines de la educación.
- d) Responsabilizarse por el cuidado y buen uso de los muebles e inmuebles del centro educativo.
- e) Mantener informado al personal de las disposiciones emitidas por las autoridades ministeriales.
- f) Representar al centro educativo en todos aquellos actos oficiales y extraoficiales que son de su competencia.
- g) Realizar reuniones de trabajo periódicas con el personal docente, técnico, administrativo, educandos y padres de familia de su centro educativo.
- h) Propiciar y apoyar la organización de asociaciones estudiantiles en su centro educativo.
- i) Apoyar y contribuir a la relación de las actividades culturales, sociales y deportivas del establecimiento.
- j) Propiciar las buenas relaciones entre los miembros del centro educativo e interpersonal de la comunidad en general.
- k) Respetar y hacer respetar la dignidad de los miembros de la comunidad educativa.
- l) Promover acciones de actualización y capacitación Técnico-pedagógicas y administrativas en coordinación con el personal docente.
- m) Apoyar la organización de los trabajadores educativos a su cargo.

7.3.3 Funciones del docente escolar

En Guatemala, cientos de nuevos maestros comienzan a buscar trabajo cada año, ya sea en preescolar, fundación, bachillerato o universidad. El papel del docente en su lugar de trabajo. Independientemente de la carrera o carrera académica en la que se desempeñe un docente, el profesional tiene el rol de monitorear a un grupo de estudiantes y acompañarlos en su aprendizaje. El docente se convierte así en una especie de líder que predica con el ejemplo y guía a los alumnos en el descubrimiento, adquisición y puesta en práctica de nuevos conocimientos, tanto en la teoría como en la práctica. Uno de los roles principales del docente es transferir conocimientos de manera efectiva en un momento dado.

Las principales Funciones de un docente según la ley de Educación Nacional, Dice Textualmente:

Artículo 36. Obligaciones de los educadores. Son obligaciones de los educadores que participan en el proceso educativo, las siguientes:

- a) Ser orientador para la educación con base en el proceso histórico, social y cultural de Guatemala.
- b) Respetar y fomentar el respeto para con su comunidad entorno a los valores ético y morales de esta última.
- c) Participar activamente en el proceso educativo.
- d) Actualizar los contenidos de la materia que enseña y la metodología educativa que utiliza.
- e) Conocer su entorno ecológico, la realidad económica, histórica, entre el proceso de enseñanza-aprendizaje y las necesidades del desarrollo nacional.
- f) Elaborar una periódica y eficientemente planificación de su trabajo.
- g) Participar en actividades de actualización y capacitación pedagógica.
- h) Cumplir con los calendarios y horarios de trabajo docente.
- i) Colaborar en la organización y realización de actividades educativas y culturales de la comunidad en general.
- j) Promover en el educando el conocimiento de la Constitución Política de la República de Guatemala, la Declaración de Derechos Humanos y la Convención Universal de los Derechos del Niño.
- k) Integrar comisiones internas en su establecimiento.
- l) Propiciar en la conciencia de los educandos y la propia, una actitud favorable a las transformaciones y la crítica en el proceso educativo.
- m) Propiciar una conciencia cívica nacionalista en los educandos.

8. HIPÓTESIS

Ho: La administración asertiva no es un factor determinante en la calidad en la calidad educativa de la Escuela Oficial Urbana Mixta Rafael Álvarez Ovalle de San Gabriel Suchitepéquez.

Ha: La administración asertiva es un factor determinante en la calidad educativa de la Escuela Oficial Urbana Mixta Rafael Álvarez Ovalle de San Gabriel Suchitepéquez.

9. OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Variable	Categoría	Indicador	Índice	Sub índice
Administración educativa:				
1. Administración asertiva.	1. Desarrollarla capacidades de los alumnos. 2. Incorporar valores de la responsabilidad. 3. Comprometerse con una investigación conceptual y empírica. 4. Facilitar y apoyar el dialogo dentro de la comunidad educativa	1. Evaluación de desempeño por semestre. 2. Entrega de planificación de actividades anuales. 3. Planificaciones por bimestre y diario	1. Alcance de estándares educativos. 2. Cumplimiento de horarios de clases. 3. Índice de resolución de conflictos.	1. Niveles de los alumnos en las materias. 2. Control de libro de asistencia. 3. Registro de quejas de padres de Familia

<p>2. Funciones del administrador Educativo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación 2. Organizar. 3. Dirección 4. Ejecución 5. Coordinación 6. Control 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Componentes básicos de la Administración Educativa. 2. Recursos a Utilizar. 3. Componentes de la Comunidad Educativa 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Misión 2. Supuesto Psicológicos 3. Supuestos organizacionales 4. Los actores 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Intención y propósitos de la institución educativa. 2. Relaciones entre sujeto (Docentes y alumnos). 3. Relación con los individuos que integran la comunidad educativa
<p>3. Calidad Educativa</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mayor Involucramiento por parte de la comunidad educativa. 2. Supervisión educativa Fortalecida. 3. Apoyo oportuno en resolución de conflictos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Padres de familia más presentes. 2. Preparación de docentes en las áreas vitales y competencias metodológicas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniones y escuelas de padres. 2. Capacitaciones mensuales. 3. Desarrollo de roles de acompañamiento. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Charlas y actividades con la comunidad educativa. 2. Planificación anual de capacitación.

	4. Docente competentes y preparados.	3. Acompañamiento técnico y pedagógico por parte la supervisión educativa		3. Cambio de rol de la directora a Coach Pedagógico.
--	--------------------------------------	---	--	--

10. FICHA METODOLÓGICA

Título	“Administración asertiva como factor determinante en la calidad educativa de la Escuela Oficial Urbana Mixta Rafael Álvarez Ovalle de San Gabriel Suchitepéquez”
Tipo de Investigación	Mixto
Línea de Investigación	Evaluación del desempeño laboral
Objetivo general	Fortalecer la administración educativa o escolar del establecimiento educativo, mejorando los procesos administrativos y las relaciones interpersonales contribuyendo a mejorar la productividad y dando paso a la administración asertiva.
Pregunta de investigación	¿Es la administración asertiva un factor determinante en la calidad educativa de la Escuela Oficial Urbana Mixta Rafael Álvarez Ovalle de San Gabriel Suchitepéquez?
VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	Dependiente: calidad educativa Independiente: administración asertiva
Definición conceptual de las variables	Calidad educativa: Según el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación de México (2021) “es la cualidad que resulta de la integración de las dimensiones de pertinencia, relevancia, eficacia interna, eficacia externa, impacto, suficiencia, eficiencia y equidad”. Administración asertiva: es la capacidad que posee el administrador de expresar los sentimientos, ideas y opiniones de una manera libre, clara y sencilla, comunicándolos en el momento justo y a la persona indicada. Suena fácil, pero la verdad es que la vida nos pone en situaciones en las que, aunque parezca fácil ser asertiva, nuestros propios sentimientos juegan en nuestra contra. (María Eugenia Brizuela, 2017)

Definición operacional de las variables	<p>Los indicadores de las variables son: evaluación de desempeño, entrega de planificación de actividades, planificaciones por bimestres y diario, componentes básicos de la administración educativa, recursos a utilizar, componentes de la comunidad educativa, padres de familia más presentes, preparación de docentes en las áreas vitales y competencias metodológicas y acompañamiento técnico y pedagógico por parte de la supervisora educativa.</p> <p>Los instrumentos para recabar información se detallan a continuación:</p> <p>Entrevista</p> <p>Observación directa</p> <p>Encuesta</p> <p>Test estandarizado de asertividad de Shelton y Burton</p>
Hipótesis	<p>Ho: La administración asertiva no es un factor determinante en la calidad en la calidad educativa de la Escuela Oficial Urbana Mixta Rafael Álvarez Ovalle de San Gabriel Suchitepéquez.</p> <p>Ha: La administración asertiva es un factor determinante en la calidad educativa de la Escuela Oficial Urbana Mixta Rafael Álvarez Ovalle de San Gabriel Suchitepéquez.</p>
Delimitación geográfica	<p>La investigación se llevará a cabo en la institución educativa Escuela Oficial Urbana Mixta Rafael Álvarez Ovalle del municipio de San Gabriel Departamento de Suchitepéquez. En el módulo Norte de la institución educativa, con la comunidad educativa del mismo.</p>
Delimitación temporal	<p>Marzo – octubre 2022</p>
Delimitación técnica	<p>Se establece información verificada de todos los temas que servirán de base para recabar información de dicha investigación. Se tomarán en cuenta leyes, reglamento y acuerdos para poder llevar la investigación de manera ordenada, eficiente y eficaz.</p>

Población	El centro educativo Escuela Oficial Urbana Mixta cuenta con dos módulos en los cuales laboran 25 docentes, 3 cocineras y 1 operativo de limpieza
Muestra	En la investigación se tomó como muestra el módulo norte en la cual se contó con 12 docentes y 1 directora.
Instrumento	Se utilizó un test de autoría de la tesista y un test estandarizado de Asertividad de Shelton y Burton
Autor del Instrumento	Shelton y Burton
Objetivo del Instrumento	Determinar la asertividad administrativa en una organización
Dimensiones o niveles del Instrumento	<ul style="list-style-type: none"> - Conducta de rechazo. - Expresión de pensamientos positivos - Capacidad de adquirir la información solicitada

11. RESULTADOS

Culminado el estudio investigativo tomando como apoyo los instrumentos para la obtención de resultados y herramientas como la observación directa, que se realizó a la Escuela Oficial Urbana Mixta Rafael Álvarez Ovalle, las encuestas a docentes, a directora y coordinadora técnica administrativa del distrito educativo de San Gabriel y San Lorenzo Suchitepéquez, los resultados de la misma se encuentran graficados en los anexos. Así como el Test De Asertividad De Shelton Y Burton para los estudiantes. La información obtenida por parte de los docentes, directora y coordinadora técnica administrativa, fue clara y directa para la obtener la información necesaria para llevar el proceso necesario para recabar todos los procesos administrativos que se llevan en el centro educativo.

La información brindada por parte la comunidad educativa y los resultados obtenidos en el proceso de investigación fueron agrupándose con los antecedentes y las situaciones que los docentes del módulo norte han vivido entorno a esta problemática, las cual contribuyen a que los docentes no den una educación de calidad a los estudiantes, ya que la administración que se da en el centro educativo no es adecuada. Debido a que los docentes no pueden realizar sus funciones adecuadamente por que necesitan realizar las funciones de encargado del centro educativo, esto contribuye a que los estudiantes estén solos en el aula, a que los periodos de clases sean más cortos, los contenidos no pueden completarse.

La educación de la Escuela Oficial Urbana Mixta Rafael Álvarez Ovalle modulo norte se ve limitada por la escasa administración educativa. También se constató que los docentes carecen de capacitaciones y actualizaciones por parte de la Coordinación Técnica Administrativa, ya que en algunos casos los docentes no conocen a cabalidad sus funciones, procesos administrativos, los niveles jerárquicos de la institución educativa, procedimientos para resolución de conflictos en clase, así como protocolos para atender a padres de familia. Todo esto conlleva que los docentes del centro educativo no puedan atender a los estudiantes adecuadamente.

12. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los instrumentos utilizados para la obtener la información, que fueron las encuestas de docentes, directora y coordinadora técnica administrativa las cuales se encuentran graficados los resultados de las mismas en los anexos, el instrumento de observación directa y el Test De Asertividad De Shelton Y Burton, pude obtener información directa de la comunidad educativa involucrada, obteniendo resultados veraces y que participan en la investigación.

Podemos tomar como referencia unos resultados que son importantes como lo son la gráfica 15 de la pregunta 5 la cual es “Tengo claridad sobre: en su inciso a. Cuáles son mis funciones como docente”. El 100% de docentes indico que tienen claro cuáles son sus funciones como docentes, pero sin embargo hay docente que no cumplen con esas funciones y otros que realizan procesos que nos les corresponden, como el de tener a su cargo la dirección del establecimiento y dejan de cumplir con su rol docente para cumplir con dichas funciones administrativas.

También tenemos la gráfica 19, la cual es de la pregunta 7 la cual cuestiona “En la institución educativa se realizan acciones que promueven el trato respetuoso y las buenas relaciones entre los distintos miembros de la comunidad educativa. ¿Cuáles?”. De los cuales los docentes encuestado dieron a conocer muchas de esas actividades, entre de ellas son capacitaciones de concientización, actividades entre docentes, comisiones, consejos de padres de familia, etc., con ellas podemos ver que los docentes tienen claro que actividades contribuyen a que las relaciones entre el personal, sin embargo, me comentaban que es muy difícil que estas actividades se realicen. Por lo que podemos concluir que por parte de la administración del establecimiento no contribuyen a una convivencia entre el personal y al contrario ellos forman divisiones entre el personal, esto nos da paso a corroborar que la hipótesis es aplicada, ya que la administración asertiva contribuirá a mejorar la calidad educativa de la institución educativa, contribuyendo a mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes y la administración, por consiguiente esto mejorar la calidad de educación de la escuela.

- **Definición de Tamaño muestral:** población de orden finito, tomando en cuenta a todo el personal laborante en la Escuela Oficial Urbana Mixta Rafael Álvarez Ovalle del municipio de San Gabriel Departamento de Suchitepéquez
- **Obtención de datos:** Obtenidas mediante sistema cualitativo
- **Metodología estadística:** datos no estadísticos

12.1 Unidad de análisis

- **Comunidad educativa:** Información recopilada de la unidad de análisis que son la comunidad educativa de la Escuela Oficial Urbana Mixta Rafael Álvarez Ovalle del municipio de San Gabriel Departamento de Suchitepéquez

12.2 Indicadores

Datos cualitativos recabados por medio de experiencias previas, situaciones vividas individualmente por cada miembro de la comunidad educativa del panorama administrativo actual, apoyándose en los siguientes indicadores cualitativos:

12.3 Indicadores cualitativos

- **Conocimiento:** recabado de las vivencias de cada miembro de la comunidad educativa sobre la calidad educativa y la administración educativa por parte de las autoridades del plantel educativo.
- **Comunicación:** Necesaria para poder a dar a conocer la problemática existen en el establecimiento educativo sobre la calidad educativa como consecuencia de la administración educativa.
- **Participación:** De toda la comunidad educativa del establecimiento para el apoyo de recolección de los datos necesarios para llevar a cabo el estudio de investigación.
- **Acompañamiento:** Dirigido de las autoridades del establecimiento educativo hacia los docentes.

12.4 Métodos, técnicas e instrumentos

Para determinar la calidad de la información obtenida se hace necesario utilizar distintos métodos, técnicas e instrumentos ya que son fundamentales para el desarrollo del estudio de investigación, con la finalidad de que la investigación sea encaminada a la recolección de datos verídicos y directos de la población de estudio. Los instrumentos utilizados para la investigación fueron:

12.4.1 Observación directa

Cuadro de registro visual de la problemática de estudio de formas más directa, basado en esquema organizado de ítems orientados a los objetivos de la investigación.

Ventajas:

- Permite recabar información real del estudio
- Se puede investigar de forma directa a los sujetos de investigación
- Se adapta a cualquier investigación

Desventajas:

- Se requiere de mucha habilidad para recabar información de todos los sujetos.
- Se utiliza mayor tiempo
- Contribuye al sesgo en la investigación al momento de realizar la interpretación de datos.

12.4.2 Encuesta

Contribuye a recabar información de forma directa de los sujetos de estudio, basando en sus conocimientos, vivencias y opinión sobre la problemática existente en la institución educativa.

Ventajas:

- Los costos de producción son bajos
- Se reduce el tiempo de investigación por qué se puede tener información simultáneamente de varios sujetos de investigación.
- Se hace más fácil de interpretar y analizar

Desventajas:

- No permite que los encuestado puedan profundizar en el tema
- Que los encuestado no entienda el ítem que se encuentra en la encuesta
- No se aclaran dudas de los encuestados.

12.4.3 Test

Instrumento indispensable para obtener información de forma más certera, intelectual y de los conocimientos previos.

Ventajas:

- Se puede obtener información de conocimientos previos
- Se obtiene información de un tema en específico.
- La recolección de información es más estándar

Desventajas:

- No permite que los participantes se muestren nerviosos al contestar.
- Que la información sea errónea
- Los participantes no conozcan el tema.

13. CONCLUSIONES

- La calidad educativa de la Escuela Oficial Urbana Mixta Rafael Álvarez Ovalle, es afectada por la administración educativa del establecimiento y por carecer de técnicas y estrategias para promover las relaciones interpersonales entre la comunidad educativa.
- Conocer a cada miembro de la entidad educativa promueve a la mejora de la calidad del proceso de aprendizaje por parte de los estudiantes del establecimiento, por lo que tener más presencia por parte de las autoridades promueva que los padres de familia estén más presentes en la educación de sus hijos. Los docentes necesitan de una autoridad que esté presente en todo momento, ya que surgen situaciones en la cuales deben realizar funciones del administrador educativo, y si bien todos poseen el puesto de director docente titulado en su contrato, estos no reciben capacitaciones para resolver inconvenientes administrativos del establecimiento.
- Se hace necesario que los docentes tengan capacitaciones y actualizaciones constante, que los preparen para enseñar a los estudiantes temas relevante, de actualidad con el objetivo de que se pueda obtener una mejor calidad educativa y contribuir al desarrollo de conocimientos a los estudiantes, ellos brindan cariño, consuelo y muchas veces hacen las funciones de muchas profesiones, como psicólogos, padres, nutricionistas y gran variedad de ellas, por lo que merecen ser respetados y valorados por su gran labor educando al futuro.

14. RECOMENDACIONES

- Tomar en cuenta las dudas y sugerencias de todo el personal, sin importar su puesto y funciones, para propiciar la motivación constante de los docentes y pueden cumplan con las metas y alcanzar los objetivos propuestos en el establecimiento, por lo que se recomienda que se puedan realizar actividades en las cuales todo el personal docente esté involucrado y de esta forma contribuir a un ambiente laboral saludable y la colaboración participativa de cada uno los miembros de la comunidad educativa.
- Tomar en cuenta que sí, se capacitar a todo el personal del establecimiento, estos podrán desempeñar todas las funciones administrativas cuando estas sean requeridas, se reforzara la seguridad del docente al atender emergencias, resolver conflictos y procesos administrativos.

15. CRONOGRAMA

No.	ACTIVIDAD	FECHA			
		Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
1	Presentación de Estructura de Tesis	May-22			
2	Aprobación de Estructura de Tesis		Jul-22		
3	Primera Fase de Plan de Investigación			Jul-22	
4	Observación directa a población de estudio			Jul-22	
5	Realizar Entrevista a Directora y docentes			Jul-22	
6	Entrevista a Supervisora Educativa			Jul-22	
7	Encuesta a Padres de Familia				Jul-22
8	Realizar procesos Estadísticos de resultados				Jul-22
9	Obtener resultados Finales de procesos estadísticos	Ago-22			
10	Realización de graficas de resultados	Ago-22			
11	Entrega y revisión de tesis		Ago-22		
12	Aprobación de tesis			Ago-22	
13	Defensa de Tesis			Ago-22	
14	Graduación	Oct-22			

16. PRESUPUESTO

RUBRO	DESCRIPCIÓN	PRECIO
Internet utilizado	Por año	Q.1600.00
Cañonera	Alquiler	Q.1500.00
Celular	Saldo usado	Q.560.00
Gasolina gastada	Visitas al lugar	Q.1200.00
Impresiones	Por todas	Q.350.00
Resmas de papel	2 resmas	Q.120.00
Lapiceros/lápices	15 unidades	Q.35.00
Cuadernos	8 unidades	Q115.00
Folders	10 unidades	Q20.00
Servicios de asesor	Pago único	Q.1250.00
Servicios de revisor	Pago único	Q.1250.00
	TOTAL	Q.8000.00

4. REFERENCIAS

- Castillo Bustos, M. R. (2021). Técnicas e instrumentos para recoger datos del hecho social educativo. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 5(10), 50–61. <https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/349>
- Castro Jaén, A. J., Guamán Gómez, V. J. y Espinoza Freire, E. E. (2017). La evaluación educativa a la conquista de la Administración Educativa. *Revista Electronica para Maestros y Profesores*, 14(2), 226-235. https://web.archive.org/web/20180415231712id_/https://revistas.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/viewFile/2146/2094
- Centros Comunitarios de Aprendizaje. (2023). *Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos*. <http://www.cca.org.mx/ps/profesores/cursos/apops/Obj02/web/media/pdf/Parasaber mas.pdf>
- Correa de Urrea, A., Álvarez Atehortúa, A. y Correa Valderrama, S. (2010). *La gestión educativa un nuevo paradigma*. Fundación Universitaria Luis Amigo. <https://guao.org/sites/default/files/portafolio%20docente/La%20gesti%C3%B3n%20educativa%20un%20nuevo%20paradigma.pdf>
- Cruz Pinzón, M. del C. (2020). Formación continua del docente como factor de la calidad educativa universitaria. *Revista Científica Internacional*, 3(1), 73–79. <https://doi.org/10.46734/revcientifica.v3i1.21>
- Derrico, E. (2004). La organización y administración de centros educativos: una visión desde el concepto de las buenas prácticas en educación. *Tecnología y Comunicación Educativas*, 19-20(40), 22-36. <http://investigacion.ilce.edu.mx/tyce/40/art3.pdf>
- Estatuto Provisional de los trabajadores del Estado* [Decreto Número 1485]. (1971). Congreso de la República de Guatemala. http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_gtm_dec_reto_1485.pdf

- Fernández, S. y Rosales, M. (2014). *Administración educativa: la planificación estratégica y las prácticas gerenciales integrando la tecnología, su impacto en la educación*.
https://www.academia.edu/39305803/_La_administraci%C3%B3n_estrat%C3%A9gica_y_el_desarrollo_curricular_Semana
- García Garduño, J. M. (2004). La administración y gestión educativa: algunas lecciones que nos deja su evolución en México y Estados Unidos. *Revista Interamericana de Educación de Adultos*, (1), 11-50.
https://www.researchgate.net/publication/257347479_La_administracion_y_gestion_educativa_Algunas_lecciones_que_nos_deja_su_evolucion_en_Mexico_y_Estados_Unidos
- Katz, R. L. (1975). *El arte de un administrador efectivo*. Publicaciones Ejecutivas de México.
https://books.google.com.gt/books/about/El_arte_de_un_administrador_efectivo.html?id=PPfztgAACAAJ&redir_esc=y
- Leiter, M. P., Nicholson, R., Patterson, A. y Spence Lasching, H. K. (2011). Las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo como demandas y recursos laborales: un modelo de Burnout y Engagement. *Revistas Científicas en Ciencias de Salud*, 13(41): 143-151. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-658295>
- Lemus, L. A. (1975). *Administración, dirección y Supervisión de Escuelas*. Kapelusz.
<https://books.google.com.co/books?id=IBCoAAAAIAAJ>
- Ley de Educación Nacional [Decreto Legislativo Número 12-91]*. (1991). Congreso de la República de Guatemala.
https://www.mineduc.gob.gt/estadistica/2013/data/Conozcanos/Ley_Educacion_Nacional.pdf
- Martínez Aguirre, L. (2012). *Administración educativa*. Red Tercer Milenio.
https://www.academia.edu/6358909/Administraci%C3%B3n_Educativa_de_Lucia_martinez_aguirre

- Ministerio de Educación. (2011). *Manual de funciones, organización y puestos de las direcciones departamentales de educación -DIDEDUC-*.
https://www.mineduc.gob.gt/Jutiapa/documentos/manual_de_funciones_dideduc.pdf
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Lance Grafico S. A. C. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000219162>
- Polanco Monterroso, J. D. . (2021). Políticas educativas, formación docente y su incidencia en la calidad educativa. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 8(1), 117–132.
<https://doi.org/10.37533/cunsurori.v8i1.65>
- Ponce Lacayo, M. E. (2007). *Calidad de vida vs. Calidad de la educación en Guatemala*.
<https://cdsa.academica.org/000-066/614.pdf>
- Ramírez Wong, L. C. (2019). *Relaciones interpersonales en el ámbito laboral*. [Tesis de Maestría en Desarrollo Humano. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente].<https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5802/Relaciones%20interpersonales%20en%20el%20c3%a1mbito%20laboral.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Salazar, D. N. (2004). Tendencias en la Administración Educativa cambios y transformaciones en la gestión de las instituciones educativas. *Revista Ciencias de la Educación*, (24), 191-204. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/a4n24/4-24-12.pdf>
- Sánchez Chávez, D. G. (2018). El mejoramiento de las relaciones interpersonales en la educación preescolar a través del trabajo colaborativo. *Educando para Educar*, (34) 73-81. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7186604>
- Suárez Yoza, F. M. (2020). *Administración educativa y relaciones interpersonales de una Unidad Educativa de Daule - Guayas, 2020*. [Tesis de Maestría en Administración de la Educación. Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49431/Su%C3%A1rez_YFM-SD.pdf?sequence=1

Universidad Tecnológica de Guatemala -TECH-. (2022). *El director como líder educativo*.
<https://www.techtitute.com/gt/educacion/blog/director-como-lider-educativo>

Yanez Gallardo, R., Arenas Carmona, M. y Ripoll Novales, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Revista Peruana de Psicología*. 16(2), 193-202. <http://www.scielo.org.pe/pdf/iber/v16n2/a09v16n2.pdf>

Vo. Bo.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Ana Teresa de González", is written over a horizontal line. The signature is enclosed within a large, hand-drawn blue oval.

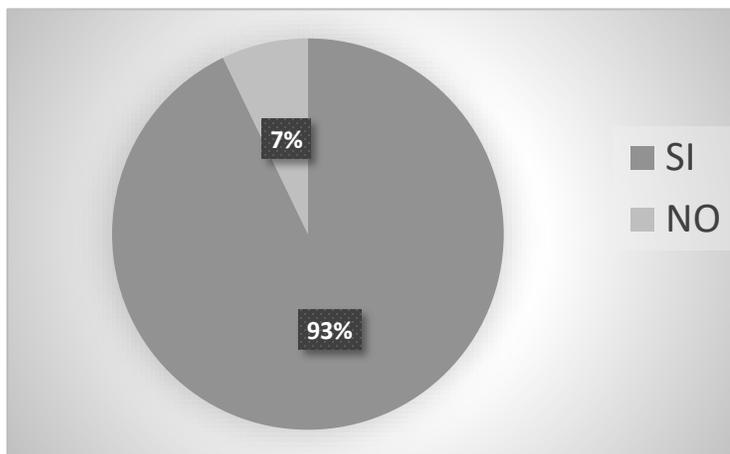
Lcda. Ana Teresa de González
Bibliotecaria CUNSUROC



5. ANEXO

18.1 Gráficas de Cuestionario a Docentes

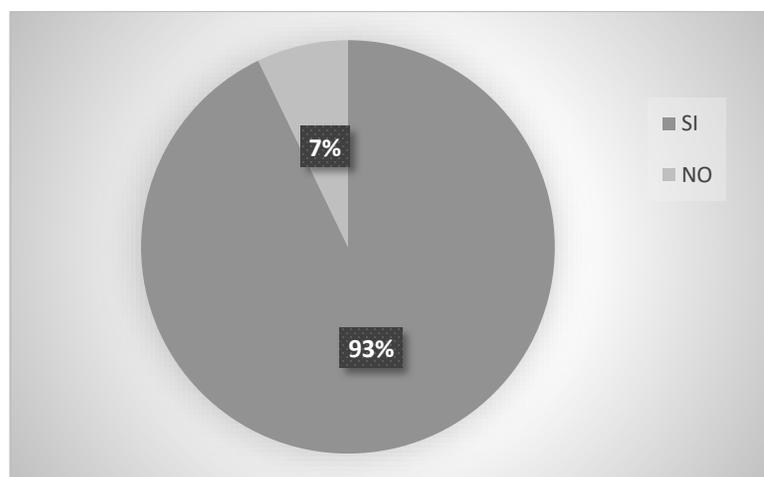
1. ¿La institución educativa brinda información y orientación sobre sus funciones como docente?



gráfica 1

Análisis: según los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los docentes, se corrobora que la directora proporciona información adecuada a cada docente ya que el 93% de los docentes contestó que si recibe información y orientación sobre sus funciones como docente.

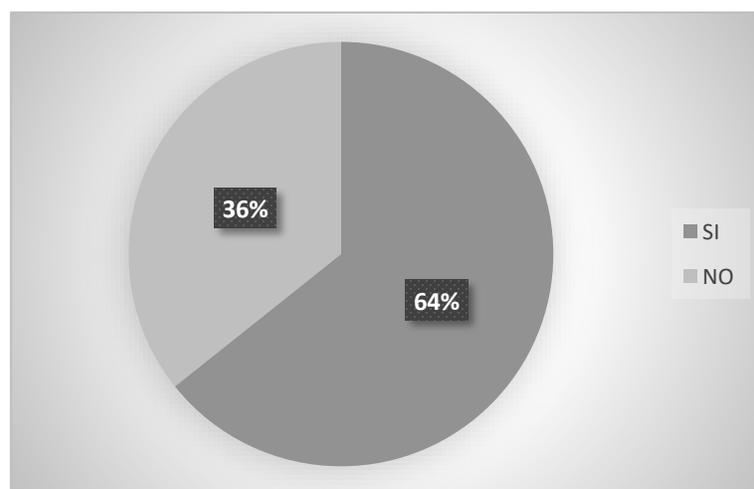
- a. En cuanto al proyecto educativo institución (PEI), ¿conozco la misión, visión y valores?



gráfica 2

Análisis: En la gráfica se aprecia que el 93% del docente afirmó conocer cuál es la misión, visión y valores de la institución educativa.

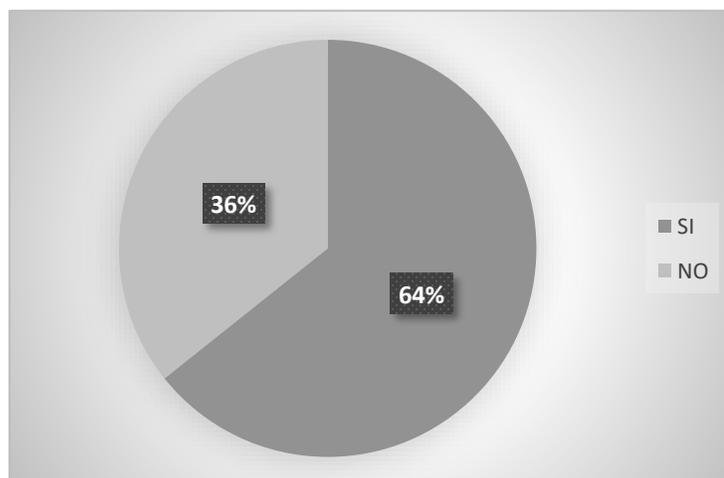
b. Los objetivos estratégicos



gráfica 3

Análisis: Del total de los docentes un 64% afirmó conocer los objetivos estratégicos que posee la institución educativa, sin embargo, hay 36% de docentes que indican no conocer los objetivos estratégicos de la institución.

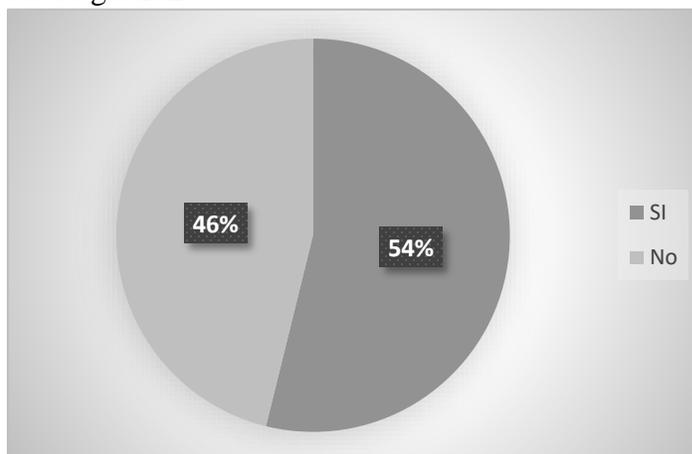
c. La propuesta pedagógica



gráfica 4

Análisis: Según los datos obtenidos en la encuesta aplicada a docentes, el 36% de docentes indicaron desconocer la propuesta pedagógica que posee la institución educativa, y un 64% de docentes afirmó conocerla.

d. La propuesta de gestión

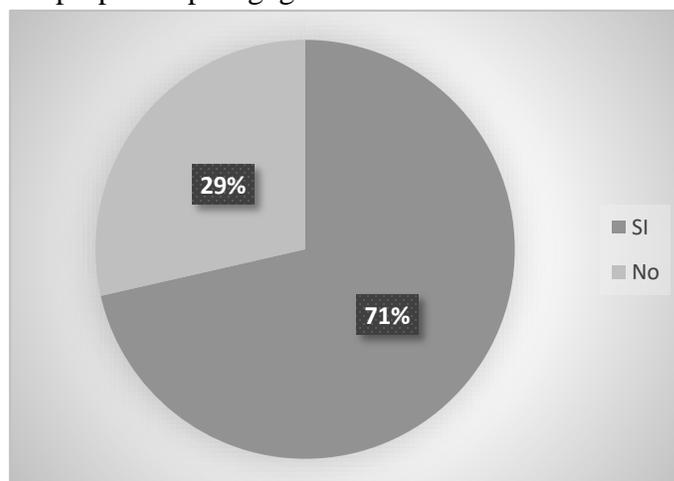


gráfica 5

Análisis: en la gráfica se muestra que hay un 54% de docentes que conocen la propuesta de gestión de la institución educativa, así mismo, el 46% de docentes que indican que no la conocen.

2. ¿La institución educativa brinda orientación para?:

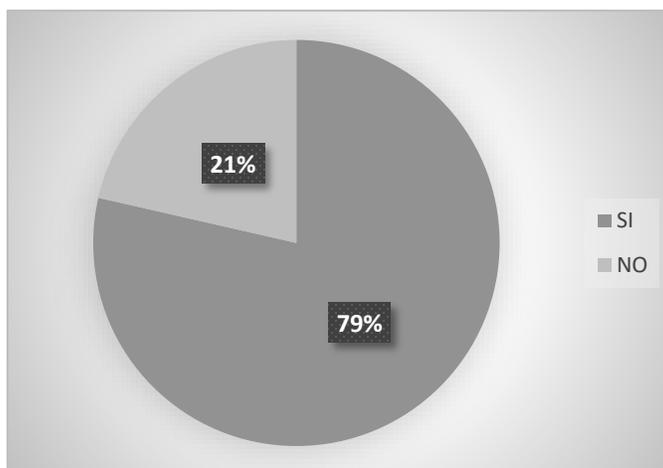
a. Implementar la propuesta pedagógica



gráfica 6

Análisis: en la gráfica se muestra que hay un 71% de docentes que indican que la institución educativa brinda orientación para implementar la propuesta pedagógica y un 29% indicó que no recibe orientación en la implementación de la propuesta pedagógica de la institución educativa.

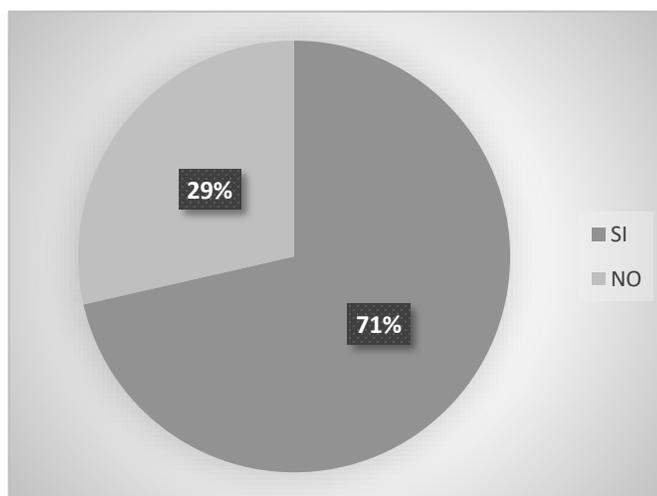
b. Alcanzar los objetivos estratégicos de la institución desde nuestro rol como docente.



gráfica 7

Análisis: El 79% de los docentes que laboran en la institución indicaron que si reciben orientación para alcanzar los objetivos estratégicos de la escuela desde el rol de docente sin embargo hay un 21% que indica que no los orientan para alcanzar los objetivos de la institución como docentes.

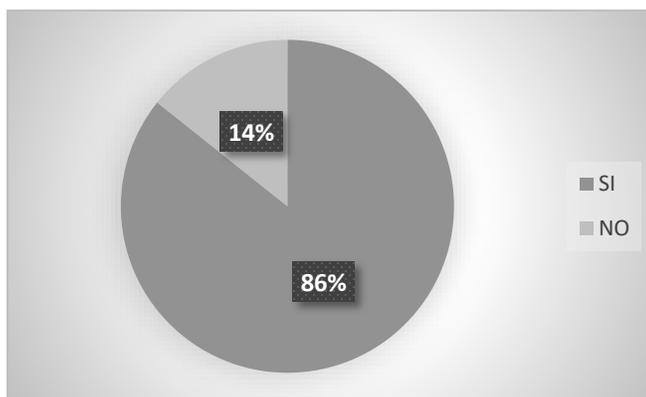
c: Desarrollar los valores de la institución con mis estudiantes.



gráfica 8

Análisis: De los docentes encuestados el 71% indicó que si los orientan de por parte de la dirección sobre el desarrollo de valores de la institución con los estudiantes y el 29% indicó que no reciben orientación sobre los valores que posee la institución educativa.

d. Implementar el enfoque ambiental en las sesiones de aprendizaje

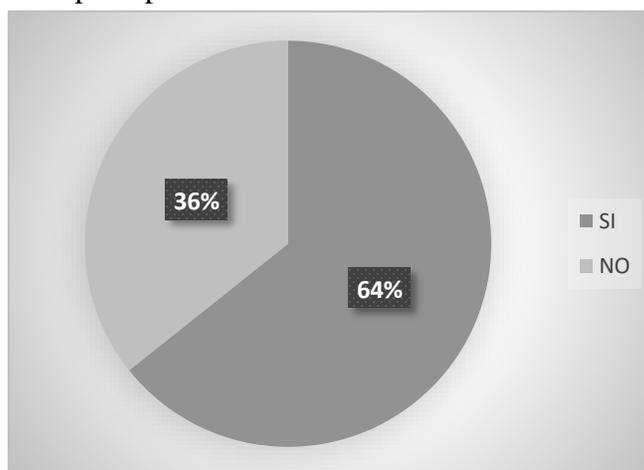


gráfica 9

Análisis: Del total de los docentes encuestados el 86% indicó que por parte de la dirección de la institución educativa reciben orientación para la implementación del enfoque ambiental en sus sesiones de aprendizaje, más el 14% indico que no es así.

3. ¿La Institución Educativa promueve la calidad educativa sobre el desempeño de los estudiantes?

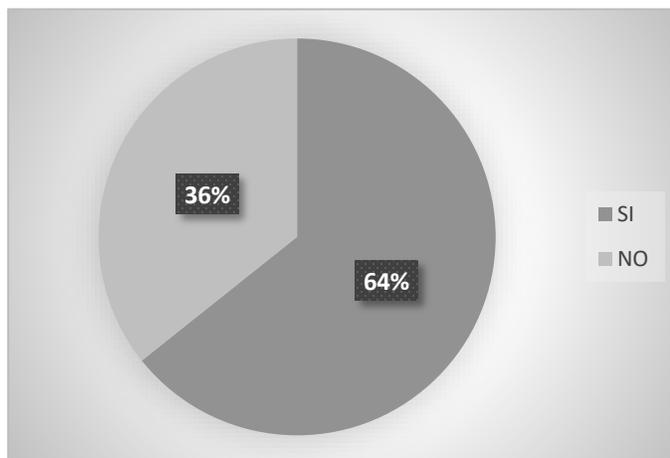
- a. Brindando orientaciones para la planificación curricular que implique retos y altos niveles de desempeño para los estudiantes.



gráfica 10

Análisis: En la gráfica se muestra que el 64% de docentes encuetados indicaron que la institución educativa promueve la calidad educativa sobre el desempeño de los estudiantes brindando orientación en la planificación curricular, así mismo el 36% indicó que no.

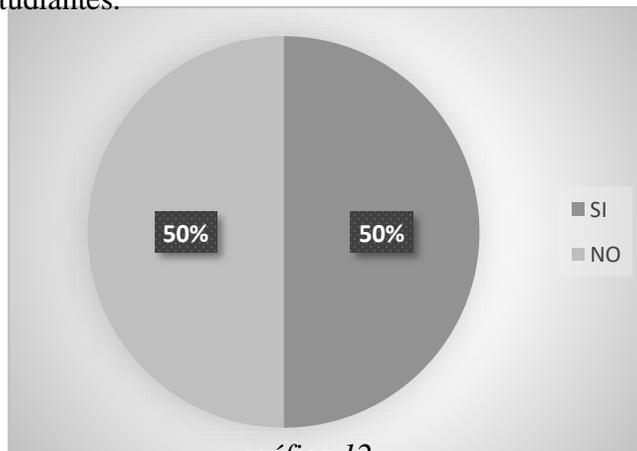
b. Dando el seguimiento al desarrollo de las sesiones de aprendizaje que promuevan altos niveles de desempeño.



gráfica 11

Análisis: De los docentes encuestados el 64% dijo que, si se promueve la calidad educativa en la institución por medio del seguimiento de las sesiones de aprendizaje para promover el nivel de desempeño, así mismo el 36% indicó que no se promueve la calidad educativa por medio del seguimiento de las sesiones de aprendizaje.

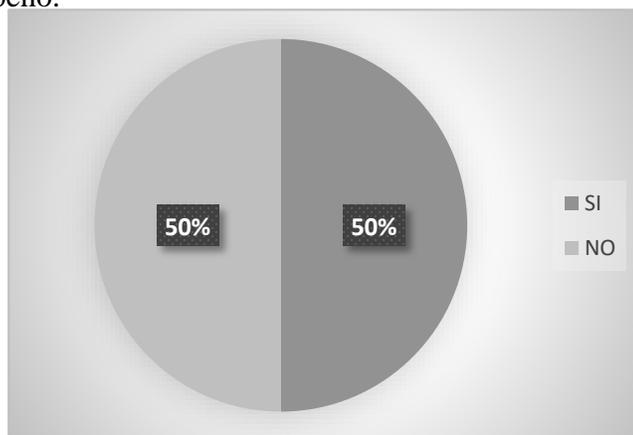
C. Brindando orientaciones para que las evaluaciones identifiquen distintos niveles de pensamiento en los estudiantes.



gráfica 12

Análisis: De los 14 docentes encuestados 7 que representa el 50% indicaron que la institución promueve la calidad educativa orientando a los estudiantes puedan tener evaluaciones que los permitan desarrollar su pensamiento, sin embargo, el 50% indicó que las evaluaciones no desarrollan los distintos niveles de pensamiento de los estudiantes.

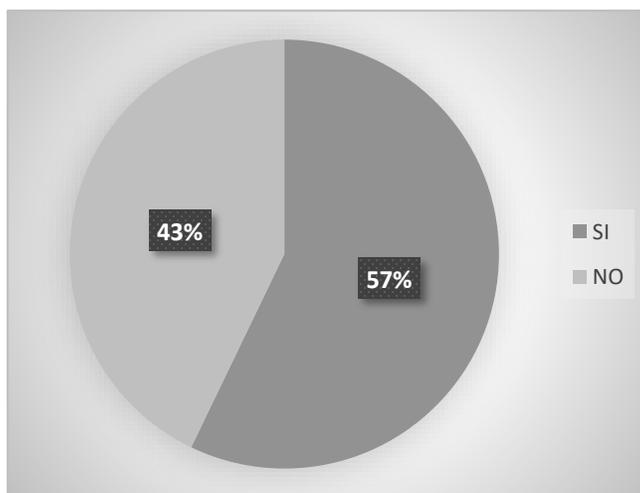
d. Brindando orientaciones para la realimentación a los estudiantes que les permita alcanzar altos niveles de desempeño.



gráfica 13

Análisis: En la gráfica se observa que los docentes están divididos en un 50% que, si se promueve la calidad educativa por medio de la realimentación a los estudiantes para alcanzar altos niveles de desempeño y así la calidad educativa, y el otro 50% indicio que no se promueve la calidad educativa por medio de la realimentación.

e. Generando espacios de trabajo en equipo entre docentes para mejorar el nivel de desempeño de los estudiantes.

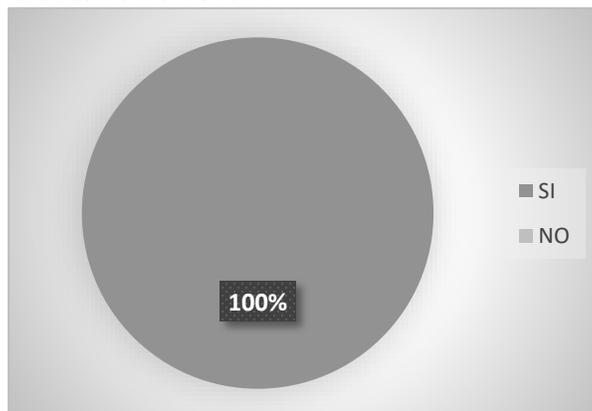


gráfica 14

Análisis: El 57% de los docentes encuestados el 57% de ellos indicó que, si se realizan convivencias entre los docentes de la institución educativa con el objetivo de promover la calidad de los estudiantes, y el 43% indicio que no se realizan actividades entre docentes.

5. ¿Tengo claridad sobre?:

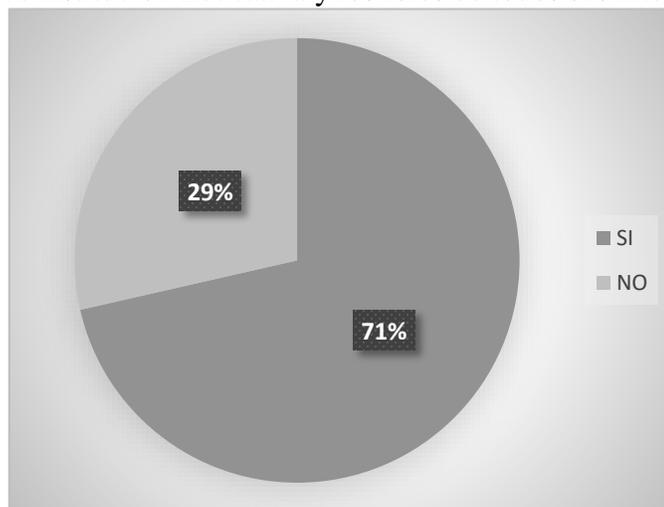
a. Cuáles son mis funciones como docente.



gráfica 15

Análisis: El 100% de los docentes encuestados indicaron tener claridad de cuáles eran sus funciones en el aula, así como en la institución educativa

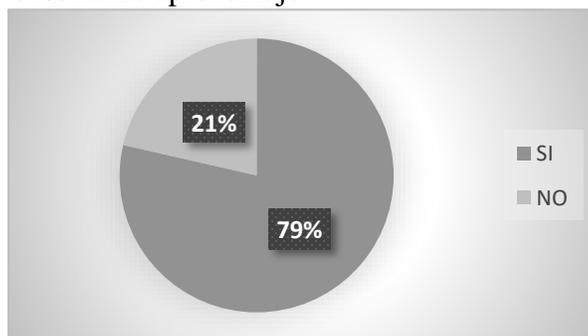
b. La organización de la Institución Educativa y los roles de todos sus integrantes.



gráfica 16

Análisis: el 71% de los docentes encuestados indicaron saber cuál es la organización de institución educativa y el rol de cada integrante, sin embargo, el 29% desconoce la organización de la escuela y los roles de cada integrante de la misma.

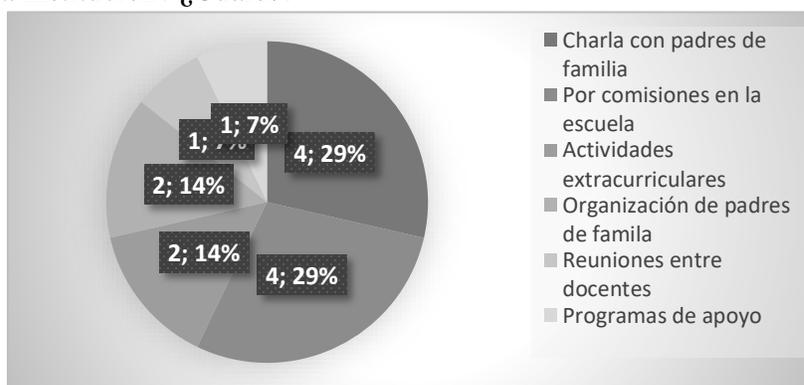
c. Cómo los roles y funciones de cada uno de los actores educativos se articulan para la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje



gráfica 17

Análisis: De los docentes encuestados el 79% indica que tiene claro qué papel juega cada uno de los actores educativos dentro del proceso de enseñanza aprendizaje y el 21% de ellos indica que no tiene claro como los roles y funciones de cada actor educativo contribuyen a mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje.

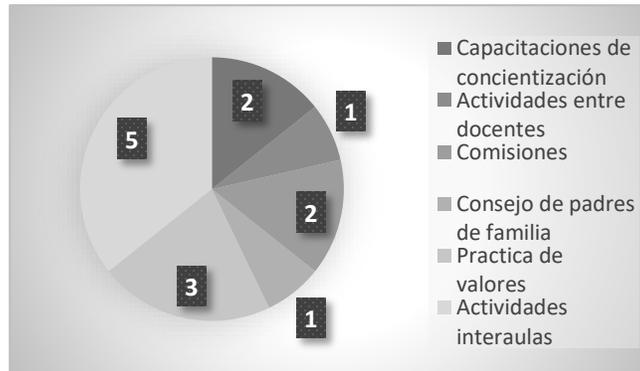
6. ¿La institución educativa genera espacios donde los docentes pueden trabajar de manera conjunta con otros miembros de la comunidad educativa en el logro de las metas u objetivos estratégicos de la institución? ¿Cuáles?



gráfica 18

Análisis: Los 14 docentes encuestados indicaron varias actividades en donde se generan espacios para comunicarse con otros miembros de la comunidad educativa entre las cuales tenemos: Charla de padres de familia, por comisiones de la escuela, actividades extracurriculares, organización de padres de familia, reuniones entre docentes y programas de apoyo. Con las cuales se concluye que la institución educativa promueve la comunicación entre sus miembros.

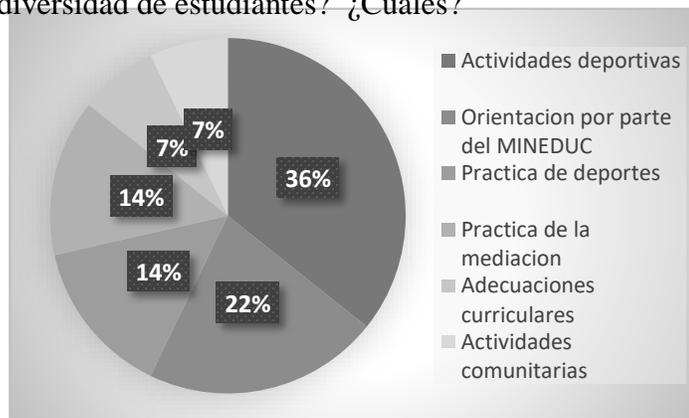
7. En la institución educativa se realizan acciones que promueven el trato respetuoso y las buenas relaciones entre los distintos miembros de la comunidad educativa. ¿Cuáles?



gráfica 19

Análisis: En la gráfica se observa que la institución educativa promueve el trato respetuoso entre los miembros de la misma, a través de distintas actividades, entre de ellas están las capacitaciones de concientización, la práctica de valores y actividades inter-aulas.

8. ¿la institución educativa realiza acciones y/u orienta a la comunidad educativa para lograr la integración de la diversidad de estudiantes? ¿Cuáles?

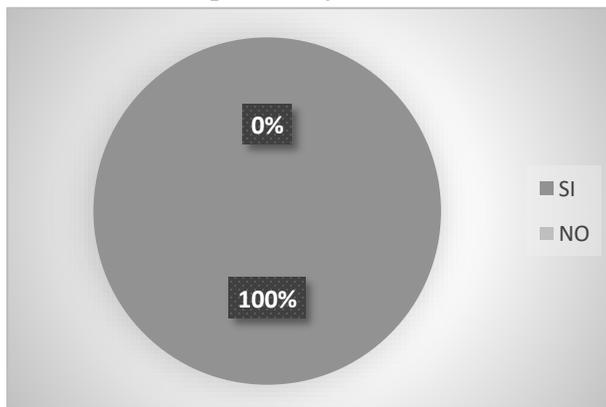


gráfica 20

Análisis: En la gráfica se evidencia que los docentes establecieron distintas acciones que orientan a la comunidad educativa para integrar la diversidad de los estudiantes, entre las cuales tenemos: Actividades deportivas, orientación por parte del ministerio de educación que es la más repetida entre los docentes, las adecuaciones curriculares, actividades comunitarias entre otras.

9. ¿Para prevenir o resolver posibles conflictos, en la institución educativa?:

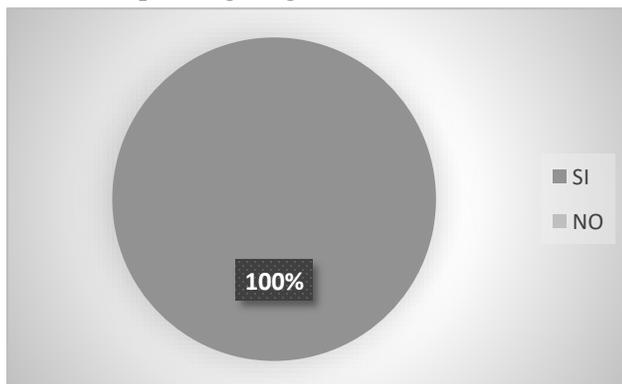
a. Me brindan orientaciones sobre cómo prevenir y solucionar conflictos.



gráfica 21

Análisis: El 100% indicó que, si reciben orientación por parte de las autoridades educativas para la resolución de conflictos en sus salones de clases, por la cual podemos concluir que la administración de la institución educativa se centra en una convivencia pacífica entre la comunidad educativa.

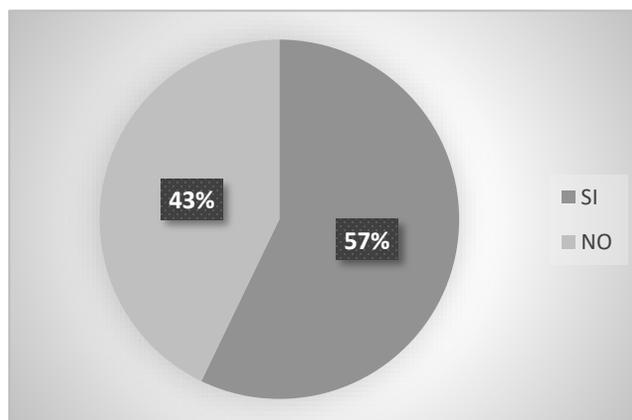
b. Sé a quién dirigirme en caso de que tenga alguna dificultad.



gráfica 22

Análisis: En la gráfica se observa que los docentes tienen claro la jerarquía de la institución educativa, ya que saben a quién acudir si en algún momento ocurre un problema en el salón o con la comunidad educativa, están orientados para poder acudir a su autoridad.

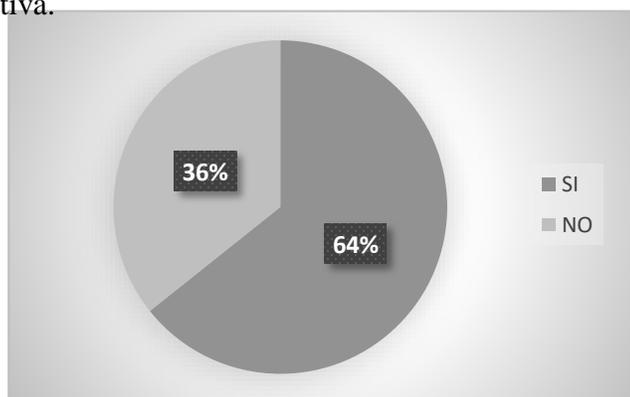
c. Me dan a conocer los documentos que contienen los mecanismos para la resolución de conflictos.



gráfica 23

Análisis: Del total de docentes encuestados el 57% de ellos indicó que contienen los lineamientos para poder resolver conflictos que pudieran surgir en cualquier momento, pero nos damos cuenta que un 43% no tiene documentos con indicaciones para poder resolver conflictos en clase, por lo que podemos concluir que se hace necesario tener una supervisión más constante por parte de las autoridades educativas.

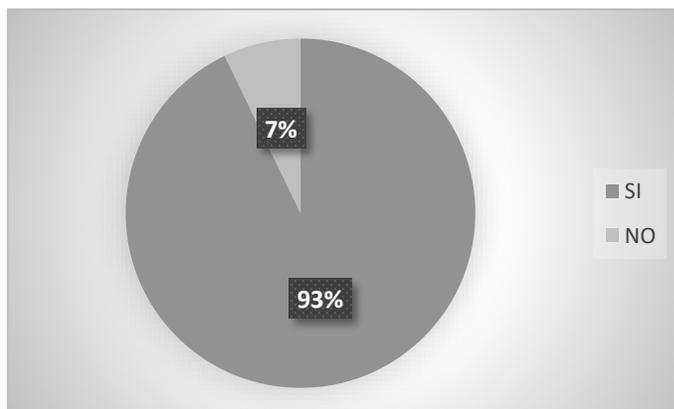
d. Los conflictos se resuelven de acuerdo a las orientaciones establecidas en los documentos de la Institución educativa.



gráfica 24

Análisis: En la gráfica se observa que el 64% de docentes dijeron que resolvían problemas en clase basándose en lo que establecen los documentos de la institución educativa sin embargo un 36% de docentes dijo que no se basan en los documentos para la resolución de conflictos.

e. Las autoridades educativas intervienen oportunamente en el caso de que se presenten problemas entre los miembros de la comunidad educativa.

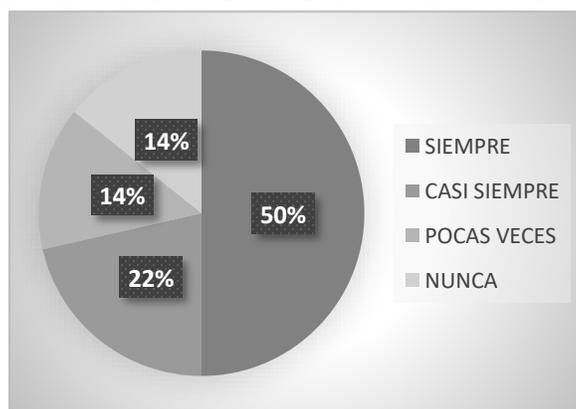


gráfica 25

Análisis: En la gráfica se evidencia que la mayoría de docentes están de acuerdo que las autoridades educativas intervienen oportunamente en la resolución de conflictos cuando estos se presentan en las aulas de la institución.

10. ¿La institución educativa ofrece a los docentes acompañamiento, capacitación, supervisión, talleres, u otros mecanismos que me sirven para?:

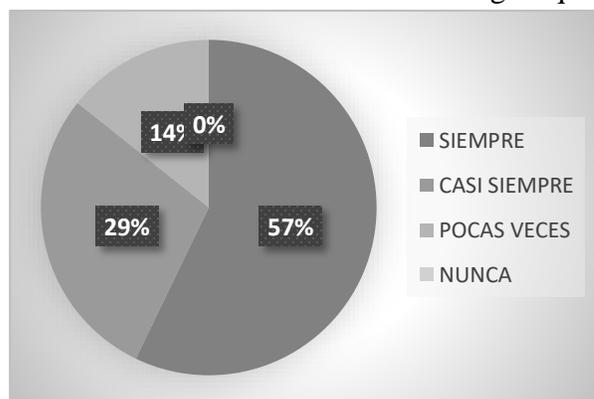
a. Implementar estrategias pedagógicas para apoyar el aprendizaje de los estudiantes.



gráfica 26

Análisis: De todos los docentes encuestados el 50% indicó que siempre cuentan con estrategias pedagógicas para apoyar el aprendizaje de los estudiantes sin embargo un 22% indico que casi siempre, el 14% indicó que pocas veces y 14% indicó nunca por lo que se concluye que hay un porcentaje de docentes que necesitan estrategias pedagógicas para brindar apoyo a los estudiantes en el proceso de enseñanza aprendizaje.

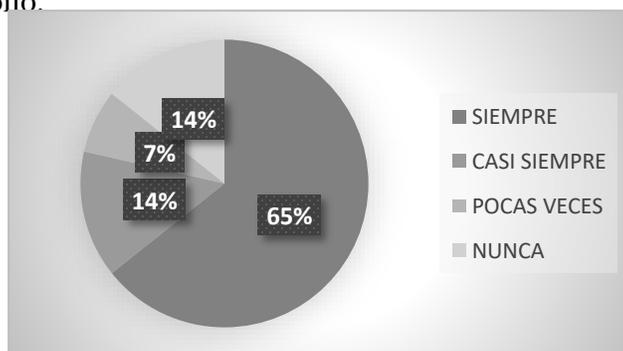
b. Actualizar mis conocimientos sobre nuevas metodologías que enseño.



gráfica 27

Análisis: Los docentes actualizan sus conocimientos como parte esencial de la institución educativa con el objetivo de brindar una enseñanza de calidad, sin embargo, podemos observar que hay docentes que nos indican que las capacitaciones casi siempre o pocas veces se dan ya que tenemos un 29% casi siempre y un 14% pocas veces.

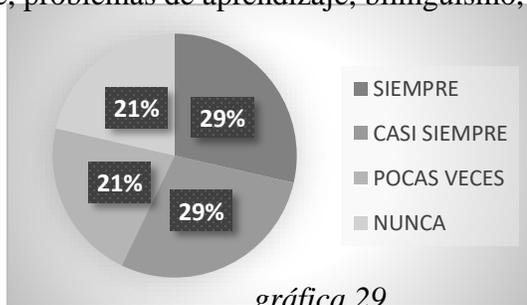
c. Actualizar mis conocimientos sobre cómo aprenden los estudiantes de acuerdo a su edad/nivel de desarrollo.



gráfica 28

Análisis: En la gráfica se observa que la institución educativa actualiza a sus docentes constantemente en distintas estrategias de aprendizajes con un 65% con el objetivo de poder brindar una educación basa en distintos niveles de desarrollo, sin embargo, podemos observar que un 14% nos dicen que casi siempre, un 7% pocas veces y un 14% nunca.

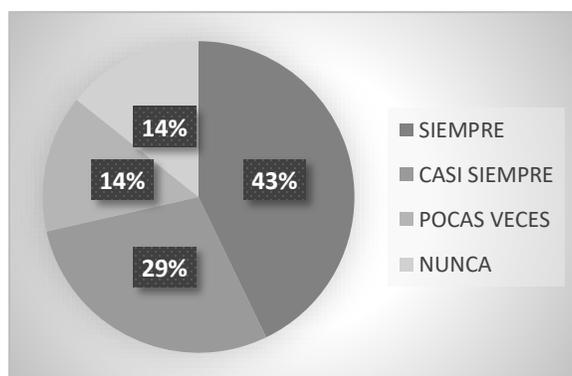
d. Atender a la diversidad de estudiantes y sus necesidades educativas, tales como: estilos y ritmos de aprendizaje, problemas de aprendizaje, bilingüismo, talento, discapacidad, etc.



gráfica 29

Análisis: En la gráfica se evidencia que hay un empate entre siempre y casi siempre con un 29%, esto nos indica que se mantiene constante el proceso de actualización y capacitación docente en métodos de enseñanza diversificados con el objetivo de que cada estudiante aprenda a su ritmo y en su tiempo, pero también hay un alto porcentaje de docentes que nos indican que pocas veces o nunca con un 21%, por parte de las autoridades educativas este tipo de actualización en base a las necesidades de los estudiantes.

e. Incorporar el uso de la tecnología para facilitar el aprendizaje de mis estudiantes.

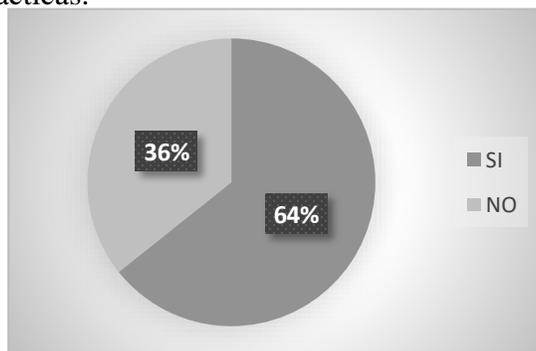


gráfica 30

Análisis: Los docentes no indican que se mantienen actualizados en uso de la tecnología ya que un 43% de ellos no indica que siempre incluyen la tecnología al momento de facilitar el aprendizaje de los estudiantes, pero hay un 29% que nos indica que casi siempre la incorpora, un 14% que nos dice que pocas veces y un 14% que nos indica que nunca la incorpora, por lo que podemos concluir que la tecnología está presente en el proceso de enseñanza mas no lo suficiente para brindar una educación de calidad.

11. ¿La Institución Educativa reconoce y felicita a los docentes que?:

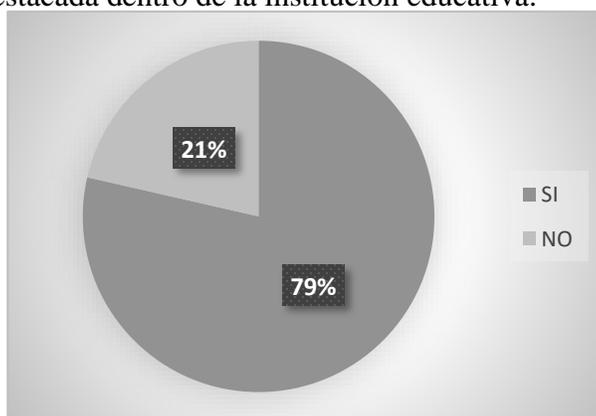
a. Evidencian buenas prácticas.



gráfica 31

Análisis: En la gráfica se observa que los docentes son motivados cuando cumplen con su labor y funciones adecuadamente con un 64%, sin embargo, el 36% de ellos nos indica que no se les motiva ni felicita por cumplir con sus objetivos establecidos, con lo que se puede concluir que por parte de la institución educativa no tiene una buena motivación para felicitar a cada docente por logras sus metas y objetivos y así lograr que ellos puedan seguir alcanzando las metas.

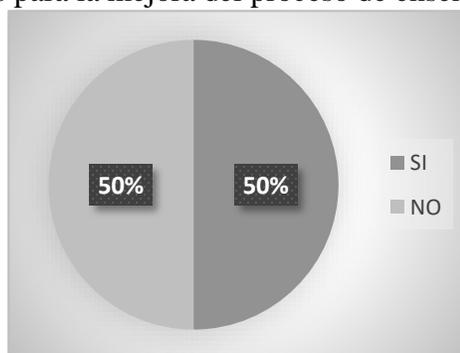
b. Tienen una labor destacada dentro de la institución educativa.



gráfica 32

Análisis: De los docentes encuestado el 79% indicó que la institución educativa insta a los docentes a cumplir con su labor motivándoles y felicitándoles por cumplir con sus funciones con docente, sin embargo, hay un 21% que indica que no es así, por lo que se hace necesario por parte las autoridades educativas un monitoreo constante para motivar a los docentes a cumplir con sus funciones.

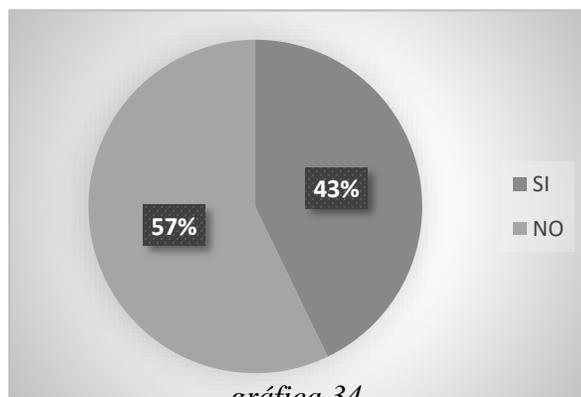
c. Realizan innovaciones para la mejora del proceso de enseñanza- aprendizaje.



gráfica 33

Análisis: El 50% de docentes indica que los felicitan por parte de las autoridades educativas cuando estos realizan innovaciones para mejorar la calidad educativa, sin embargo, un alto porcentaje de ellos indica que no se les felicita ni se les reconoce su iniciativa por implementar acciones novedosas para contribuir al proceso de enseñanza aprendizaje más actualizado y novedoso.

d. Culminan cursos, diplomados o estudios de posgrado que contribuyen a la mejora de su desempeño.

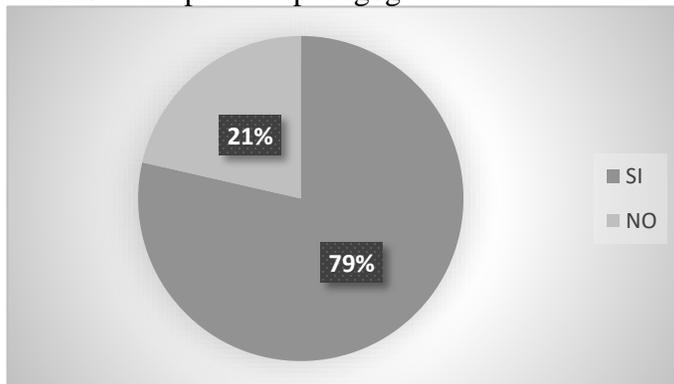


gráfica 34

Análisis: De los docentes encuestados el 43% de ellos indicó que se les felicita y motiva por superación personal, en sus estudios o actualizaciones, sin embargo, un 57% indicó que no reciben reconocimiento por parte de las autoridades educativas por profesionalizarse y tener otro grado académico.

12. ¿El monitoreo, acompañamiento y/o supervisión que recibo me permite?:

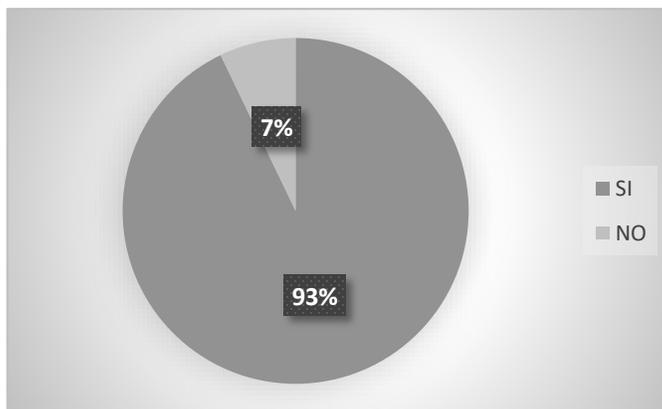
a. Identificar las fortalezas de mi práctica pedagógica.



gráfica 35

Análisis: El 79% indicó que la supervisión que realizan sus autoridades educativas fortalece la correcta práctica pedagógica y favorece un aprendizaje de calidad, así mismo, el 21% de docentes indica que la supervisión educativa que realizan no les permite identificar fortalezas para mejorar la calidad educativa.

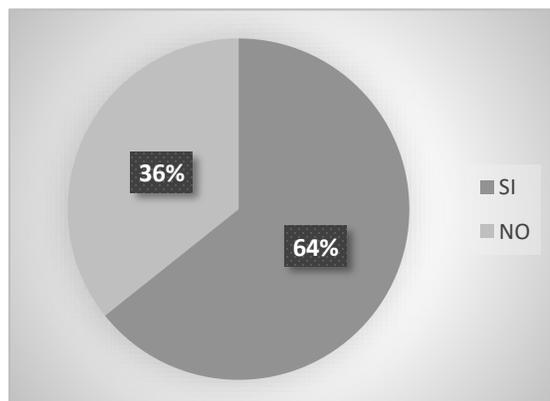
b. Identificar las áreas en que necesito fortalecer mis capacidades.



gráfica 36

Análisis: El 93% indicó que las supervisiones efectuadas por las autoridades ayudan a mejores áreas en las cuales se necesita fortalecer las capacidades del docente y un 7% indicó que la supervisión de las autoridades no les ayuda a fortalecer sus capacidades.

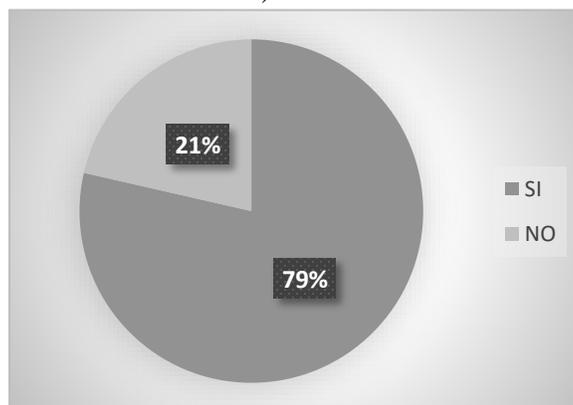
c. Realizar ajustes en mis estrategias de enseñanza de acuerdo a las competencias que van a desarrollar mis estudiantes.



gráfica 37

Análisis: el 64% de docentes indicaron que las supervisiones por parte de las autoridades educativas promueven que los docentes evalúen sus estrategias de enseñanza de acuerdo a la evolución educativa que tienen sus estudiantes con el objetivo de brindar una educación más acertada. Sin embargo, el 36% de ellos indicó que la supervisión no les permite realizar ajustes a sus estrategias para mejorar su enseñanza.

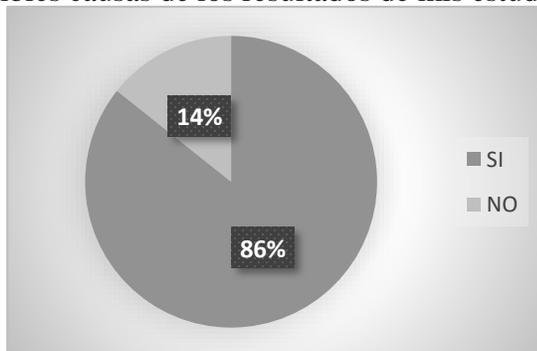
d. Utilizar el currículo y sus herramientas (ej.: mapas de progreso, rutas del aprendizaje, sistema de registro de evaluaciones u otros).



gráfica 38

Análisis: el 79% de los docentes indicó que la supervisión educativa favorece a que los docentes utilicen el currículo y sus herramientas en el proceso de enseñanza aprendizaje para llevar un mejor control del aprendizaje de sus estudiantes.

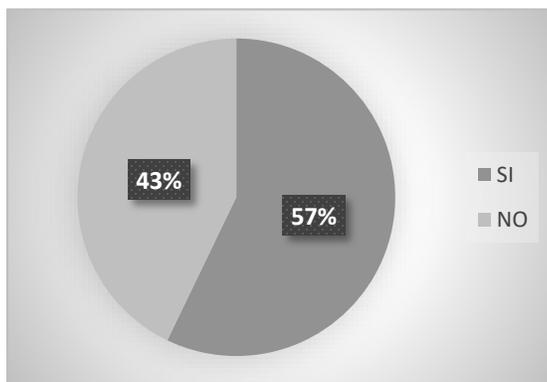
e. Reflexionar sobre las posibles causas de los resultados de mis estudiantes.



gráfica 39

Análisis: del total de docentes encuestados el 86% de ellos indicó que la supervisión educativa que realizan sus autoridades, los ayuda a evaluar sobre los resultados que sus estudiantes obtienen con sus métodos de enseñanza y así mejorar o sustituir alguno de ellos, sin embargo, un 14% de docentes no indicó que la supervisión educativa nos le favorece para realizar una evaluación de sus métodos o técnicas de enseñanza y así poder ver las causas del rendimiento de sus estudiantes.

f. Brindar realimentación a mis estudiantes con orientaciones que les permitan mejorar su desempeño.



gráfica 40

Análisis: El 57% de docentes nos indicó que la supervisión que brindan las autoridades educativas, promueven a que los docentes puedan ver las debilidades de sus estudiantes y así poder realizar realimentación de temas que se les dificulte y mejorar su desempeño educativo, y el 43% de ellos nos indicó que no les permite brindar realimentación a sus estudiantes la supervisión que las autoridades educativas realizan.

18.2. Propuesta de Capacitación a Docentes y Directora

Como propuesta para mejorar la calidad educativa y el clima laboral de la Escuela Oficial Urbana Mixta Rafael Álvarez Ovalle, el capacitar a los docentes sobre relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.

Plan de Capacitación para Docentes y Directora de la Escuela Oficial Urbana Mixta Rafael Álvarez Ovalle

- Descripción de la Escuela:

La E.O.U.M. Rafael Álvarez Ovalle es una institución educativa pública que atiende al 90% de la población infantil en edad escolar, imparten educación primaria en primaria 1 que son los grados de primero primaria, segundo primaria y tercero primaria, así como primaria 2 que son los grados de cuarto primaria, quinto primaria y sexto primaria.

- Justificación

Cuando hablamos de una organización hacemos énfasis en empresa productoras, organizaciones grandes con miles de empleados, pero también debemos tomar en cuenta que una organización realmente se puede llamar así cuando se toma en cuenta que lo vital de la misma es su recurso humano.

Un personal motivado y que son capaces de trabajar en conjunto para alcanzar las metas de la organización, es el pilar fundamental para tener resultados deseados por la empresa. Pero sin embargo muchas organizaciones se centran en los resultados, ganancias y factores económicos sin pensar que su recurso humano es el responsable de que se tengan los resultados planeados, así como de alcanzar los objetivos de la organización.

Es por ello que se presenta este plan de capacitación a los docentes y directora para mejorar la calidad educativa y el clima laboral de la escuela Oficial Urbana Mixta Rafael Álvarez Ovalle del municipio del San Gabriel Suchitepéquez.

- Alcance:

EL presente plan se aplicará a todo el personal docente y directora la Escuela Oficial Urbana Mixta Rafael Álvarez Ovalle del municipio de San Gabriel Suchitepéquez.

- Fines de la Capacitación:

Como principal objetivo de la capacitación es mejorar el clima organizacional del establecimiento educativo para contribuir a la mejora de la calidad educativa, por lo que la capacitación pretende contribuir a:

- Mejorar el trato entre docentes con la administración del establecimiento.
- Contribuir con la práctica de buenas conductas por parte de la comunidad educativa.
- Establecer capacitación futura por parte de los administradores educativos sobre temas de clima laboral y relaciones interpersonales.
- Mantener el trabajo en equipo de manera constante en los miembros de la comunidad educativa.

- Objetivos:

Objetivos Generales:

- Promover el clima laboral sano para una convivencia sana entre los docentes
- Brindar la oportunidad de desarrollar docentes que pueden convivir entre de ellos y se apoyen mutuamente.
- Cambiar conductas para contribuir a mejor el clima laboral.

Objetivos Específicos:

- Proporcionar recursos para que los docentes pueden tener alcanzar metas y objetivos institucionales para mejorar la calidad educativa.
- Proveer de herramientas y habilidades para establecer relaciones interpersonales entre docentes.
- Actualizar conocimientos sobre el trato entre compañeros de trabajo y la directora.

- Contribuir a la mejora de la calidad educativa del establecimiento mejorando el trabajo en equipo.
 - Ayudar al tener personal más preparado para la resolución de conflictos.
 - Aportar a la comunidad educativa.
- Metas:
- Unas de las principales metas de la presente capacitación es tener un personal docente apto para la convivencia pacífica, trabajando en equipo para alcanzar las metas y objetivos de la institución de manera conjunta con la comunidad educativa.
- Estrategias
- Desarrollo de trabajo en equipo
 - Realizar actividades participativas
 - Metodología activa
 - Integración de la comunidad educativa a través de propuestas de juegos.
- Tipos, modalidades y niveles de Capacitación
- **Tipo de capacitación:**
 - Capacitación Inductiva:** Orienta al docente a integrarse a sus funciones y su ambiente laboral.
 - Capacitación Preventiva:** Orienta al personal docente a nuevos cambios que afecten su desempeño laboral, sus destrezas y sus conocimientos. Tiene como objetivo integrar al docente a nuevos conocimientos y nuevas tecnologías.
 - Capacitación Correctiva:** Orienta a solucionar deficiencias en el desempeño laboral del docente, su fuente principal es la evaluación de desempeño anual de los docentes, en la cual se identifican dichas deficiencias en su labor.
 - **Modalidades de capacitación:**
 - Formación:** Brindar al docente conocimientos básicos orientados a su integración.
 - Actualización:** Proporciona conocimientos y experiencias relacionados a nuevos procesos, nuevas técnicas de enseñanza y avances tecnológicos.

Perfeccionamiento: Complementa, amplia y desarrolla conocimientos y experiencia para mejorar el desempeño laboral del docente.

Complementación: Refuerza conocimientos y habilidades del docente para desarrollarlos en su rol docente.

- **Niveles de capacitación:**

Nivel Básico: Se orienta a proporcionar conocimiento de nuevos conocimientos en un área o materia en específico.

Nivel Intermedio: Profundiza conocimientos y habilidades esenciales de una área o materia para mejorar la aplicación de esta.

Nivel avanzado: Orienta al docente a profundizar sobre un área o materia en específico, para mejorar el desempeño del mismo y tener mayor exigencia y responsabilidad dentro de la institución educativa.

- Acciones a Desarrollar:

Las acciones para desarrollo el presente plan se basa en los temas que se tratarán en la misma, los cuales permitirán desarrollar en los docentes habilidades para tener una convivencia y clima laboral sanos.

- Temas de Capacitación:

- Relaciones humanas
- Relaciones publicas
- Mejoramiento del clima laboral
- Cultura Organizacional

- Recursos:

- **Humano:** El recurso humano, son todos los que participaran en dicha capacitación los cuales son: Docentes, Directora y facilitador.
- **Materiales:**
Infraestructura: Se realizará en las instalaciones que ocupa la Escuela Oficial Urbana Mixta Rafael Álvarez Ovalle.

Mobiliario, equipo y Otros: Son todos los materiales como hojas de papel bond, lápices, lapiceros, folders, mesas de trabajo, sillas, pizarra y ventilares. Equipos multimedia como computadoras, cañoneras y celulares.

- **Financiamiento:**

El presente plan de capacitación será financiado con recursos propios

- **Presupuesto:**

DESCRIPCIÓN	UNID.	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Gasolina	Gas	10	Q34.50	Q345.00
Viáticos	Día	1	Q60.00	Q60.00
Lapiceros de colores	Unid.	32	Q3.00	Q96.00
Cañonera	Horas	5	Q100.00	Q500.00
Fólderes	Unid.	25	Q3.50	Q87.50
Resma de hojas carta	Unid.	1	Q50.00	Q50.00
Lápices	Unid.	32	Q2.00	Q64.00
Refrigerio	Unid.	30	Q25.00	Q750.00
Imprevistos	global	1	Q200.00	Q200.00
TOTAL DEL PRESUPUESTO				Q2,152.50

- Cronograma

Día de capacitación: 22 de julio del 2022

Actividades a Desarrollar	Hora
Bienvenida	8: 00 a 8:30
Presentación	8:30 a 8:40
Actividad quiebra hielo	8:40 a 9:00
Tema 1: Relaciones Humanas	9:00:00 a. 9:20.
Actividad 1	9:20 a 9:30
Tema 2: Relaciones Publicas	9:30 a 10:00
Actividad 2	10:00 a 10:20
Tema 3: Mejoramiento del clima Organizacional	10:20 a 10:35
Actividad 3	10:35 a 10:40
Receso	10:40 a 11:00
Tema 4: Cultura Organizacional	11:00 a 11:20
Actividad 4	11:20 a 11:35
Resolver Dudas	11:35 a 12:20
Agradecimiento	12:20 a 12:25
Despedida	12:25 a 12:30

18.3 Registro de Artículo Científico

Envíos | Revista Científica del Sis... x [RevSEP] Nueva notificación de... x Capuano Marroquín | ADMINIST... x +

← → ↻ revistasep.usac.edu.gt/index.php/RevistaSEP/authorDashboard/submission/227 🔍 📄 ☆ 🏠 👤

Revista Científica del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala 🔔 👤

← Volver a Envíos

Flujo de trabajo **Publicación**

Envío **Revisión** Editorial Producción

Archivos de envío 🔍 Buscar

▶ 📄 1381 Artículo Científico para Revista.docx octubre 25, 2023 Texto del artículo

Descargar todos los archivos

Discusiones previas a la revisión Añadir discusión

Nombre	De	Última respuesta	Respuestas	Cerrado
Recepción de Artículo	perdonomo	-	0	<input type="checkbox"/>
	25-10-2023 01:00			

6. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

a. Instrumento de Observación Directa

Universidad De San Carlos De Guatemala
Centro Universitario De Suroccidente
Maestría En Administración De Recursos Humano
Seminario De Tesis II



Ficha de Observación

Datos generales

En la presente ficha de observación se pretende observar las funciones dentro de la institución educativa de la directora y docentes.

Observación a Directora				
no	Descripción	Si	no	observaciones
1	La directora saluda a todos los docentes al momento de la entrada.			
2	El trato a los docentes es cordial			
3	Proporciona los instrumentos o material didáctico a todos los docentes por igual			
4	Se presenta de manera puntual a sus labores			
5	Resuelve los problemas presentados en la escuela oportunamente.			
6	Realiza funciones administrativas			
7	Conoce cuáles son sus funciones administrativas en su rol.			
8	Lleva los procesos administrativos adecuadamente.			
9	Promueve la calidad educativa del establecimiento			
10	Muestra interés por resolver los problemas de la escuela.			

<u>Observación a Docentes</u>				
<u>no</u>	<u>Descripción</u>	<u>Si</u>	<u>no</u>	<u>observaciones</u>
<u>1</u>	<u>La relación con la directora es la adecuada.</u>			
<u>2</u>	<u>La relación interpersonal entre los docentes es amable y cordial.</u>			
<u>3</u>	<u>La directora promueva actividades de convivencia entre los docentes.</u>			
<u>4</u>	<u>Los docentes respetan las planificaciones propuestas para impartir clases.</u>			
<u>5</u>	<u>Alcancen de los estándares educativos propuestos por el MINEDUC.</u>			
<u>6</u>	<u>Los docentes mantienen una comunicación afectiva con toda la comunicación educativa.</u>			
<u>7</u>	<u>Conocen cuáles son sus funciones como docentes</u>			

b. Encuesta a Directora, Docentes y Supervisora Técnica Administrativa

Universidad De San Carlos De Guatemala

Centro Universitario De Suroccidente

Maestría En Administración De Recursos Humanos



Boleta De Encuesta Dirigida A Docentes

Respetable Docente atentamente, le solicito su colaboración al responder la siguiente encuesta, que se basa en un trabajo de investigación titulado “Una Administración Asertiva como Factor determinante en la Calidad Educativa”. La información que brinde se utilizará con fines educativos y tendrá un trato confidencial.

Datos Generales

Grado académico: _____

Edad _____ Género _____ Fecha: _____

Indicaciones:

Marque con una X en la casilla que corresponda a su criterio personal. Especifique en los casos que sean necesarios. No hay respuestas correctas o incorrectas, no se trata de una evaluación de sus conocimientos, sino de dar opinión sobre la calidad educativa para que pueda mejorar.

1. La institución educativa brinda información y orientaciones sobre sus funciones como docente:

SI	NO
----	----

Especifique: _____

2. En cuanto al Proyecto Educativo Institucional (PEI), conozco:

a) La Misión, visión y valores.

SI	NO
----	----

b) Los Objetivos estratégicos

SI	NO
----	----

c) La Propuesta pedagógica.

SI	NO
----	----

d) La Propuesta de gestión.

SI	NO
----	----

3. La Institución Educativa brinda orientaciones para:

a) Implementar la propuesta pedagógica.

SI	NO
----	----

b) Alcanzar los objetivos estratégicos de la Institución desde nuestro rol como docentes.

SI	NO
----	----

c) Desarrollar los valores de la Institución con mis estudiantes.

SI	NO
----	----

d) Implementar el enfoque ambiental en las sesiones de aprendizaje.

SI	NO
----	----

4. La Institución Educativa promueve la calidad educativa sobre el desempeño de los estudiantes:

a) Brindando orientaciones para la planificación curricular que implique retos y altos niveles de desempeño para los estudiantes.

SI	NO
----	----

b) Dando el seguimiento al desarrollo de las sesiones de aprendizaje que promuevan altos niveles de desempeño.

c) Brindando orientaciones

SI	NO
----	----

 para que las evaluaciones identifiquen distintos niveles de pensamiento en los estudiantes.

SI	NO
----	----

d) Brindando orientaciones para la realimentación a los estudiantes que les permita alcanzar altos niveles de desempeño.

SI	NO
----	----

c) Generando espacios de trabajo en equipo entre docentes para mejorar el nivel de desempeño de los estudiantes.

SI	NO
----	----

5. Tengo claridad sobre:

a) Cuáles son mis funciones como docente.

SI	NO
----	----

b) La organización de la Institución Educativa y los roles de todos sus integrantes.

SI	NO
----	----

c) Cómo los roles y funciones de cada uno de los actores educativos se articulan para la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje.

SI	NO
----	----

6. La Institución Educativa genera espacios donde los docentes podemos trabajar de manera conjunta con otros miembros de la comunidad educativa en el logro de las metas u objetivos estratégicos de la institución.

¿Cuáles?: _____

7. En la Institución Educativa se realizan acciones que promueven el trato respetuoso y las buenas relaciones entre los distintos miembros de la comunidad educativa.

¿Cuáles? _____

8. ¿La Institución Educativa realiza acciones y/u orienta a la comunidad educativa para lograr la integración de la diversidad de estudiantes?

¿Cuáles? _____

9. Para prevenir o resolver posibles conflictos, en la Institución Educativa:

a) Me brindan orientaciones sobre cómo prevenir y solucionar conflictos.

SI	NO
----	----

b) Sé a quién dirigirme en caso de que tenga alguna dificultad.

SI	NO
----	----

c) Me dan a conocer los documentos que contienen los mecanismos para la resolución de conflictos.

SI	NO
----	----

d) Los conflictos se resuelven de acuerdo a las orientaciones establecidas en los documentos de la Institución educativa.

SI	NO
----	----

e) Las autoridades educativas intervienen oportunamente en el caso de que se presenten problemas entre los miembros de la comunidad educativa.

SI	NO
----	----

10. La Institución Educativa ofrece a los docentes acompañamiento, capacitación, supervisión, talleres, u otros mecanismos que me sirven para:

a) Implementar estrategias pedagógicas para apoyar el aprendizaje de los estudiantes.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	POCAS VECES	NUNCA
---------	--------------	-------------	-------

b) Actualizar mis conocimientos sobre nuevas metodologías que enseño.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	POCAS VECES	NUNCA
---------	--------------	-------------	-------

c) Actualizar mis conocimientos sobre cómo aprenden los estudiantes de acuerdo a su edad/nivel de desarrollo.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	POCAS VECES	NUNCA
---------	--------------	-------------	-------

d) Atender a la diversidad de estudiantes y sus necesidades educativas, tales como: estilos y ritmos de aprendizaje, problemas de aprendizaje, bilingüismo, talento, discapacidad, etc.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	POCAS VECES	NUNCA
---------	--------------	-------------	-------

e) Incorporar el uso de la tecnología para facilitar el aprendizaje de mis estudiantes.

SIEMPRE	CASI SIEMPR	POCA S	NUNCA
---------	----------------	-----------	-------

11. La Institución Educativa reconoce y felicita a los docentes que:

a) Evidencian buenas prácticas.

SI	NO
----	----

b) Tienen una labor destacada dentro de la institución educativa.

SI	NO
----	----

c) Realizan innovaciones para la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje.

SI	NO
----	----

d) Culminan cursos, diplomados o estudios de post grado que contribuyen a la mejora de su desempeño.

SI	NO
----	----

11.El monitoreo, acompañamiento y/o supervisión que recibo me permite:

a) Identificar las fortalezas de mi práctica pedagógica.

SI	NO
----	----

b) Identificar las áreas en que necesito fortalecer mis capacidades.

SI	NO
----	----

c) Realizar ajustes en mis estrategias de enseñanza de acuerdo a las competencias que van a desarrollar mis estudiantes.

SI	NO
----	----

d) Utilizar el currículo y sus herramientas (ej.: mapas de progreso, rutas del aprendizaje, sistema de registro de evaluaciones u otros).

SI	NO
----	----

e) Reflexionar sobre las posibles causas de los resultados de mis estudiantes.

SI	NO
----	----

f) Brindar realimentación a mis estudiantes con orientaciones que les permitan mejorar su desempeño.

SI	NO
----	----

c. Encuesta a Directora

Universidad De San Carlos De Guatemala
Centro Universitario De Suroccidente



Maestría En Administración De Recursos Humanos

Boleta De Encuesta Dirigida A Directora

Respetable Directora atentamente, le solicito su colaboración al responder la siguiente encuesta, que se basa en un trabajo de investigación titulado “Una Administración Asertiva como Factor determinante en la Calidad Educativa”. La información que brinde se utilizará con fines educativos y tendrá un trato confidencial.

Datos Generales

Grado académico: _____

Edad _____ Género _____ Fecha: _____

INDICACIONES:

Marque con una X en la casilla que corresponda a su criterio personal. Especifique en los casos que sean necesarios. No hay respuestas correctas o incorrectas, no se trata de una evaluación de sus conocimientos, sino de dar opinión sobre la calidad educativa para que pueda mejorar.

1. ¿Conoce cuáles son las obligaciones administrativas del director contenidas en la Ley de Educación Nacional

SI	NO
----	----

Si su respuesta es sí escriba tres obligaciones: _____

2. ¿Propicia las buenas relaciones interpersonales del centro educativo y comunidad para favorecer la una administración asertiva?

SI	NO
----	----

Si su respuesta es sí describa: _____

3. ¿Revisa la planificación de la tarea educativa, del personal docente a su cargo para corroborar que se cumpla con los estándares educativos?

SI	NO
----	----

Si su respuesta es sí, con qué frecuencia _____

4. ¿Evalúa constantemente el desempeño del docente?

SI	NO
----	----

Si su respuesta es sí, que técnica aplica: _____

5. ¿Facilita y orienta a sus docentes para la que se imparta una educación de calidad?

SI	NO
----	----

Si su respuesta es sí que acciones realiza: _____

6. ¿Utiliza estrategias administrativas para impulsar la calidad educativa?

SI	NO
----	----

Si su respuesta es sí, escriba cinco estrategias: _____

7. ¿Promueve la formación y capacitación del personal docente?

SI	NO
----	----

Si su respuesta es sí, qué actividades realiza: _____

8. ¿Considera que existen limitaciones para realizar una administración asertiva en la tarea del centro educativo?

SI	NO
----	----

Si su respuesta es sí escriba cuatro limitaciones: _____

9. ¿Los docentes a su cargo colaboran para mejorar la calidad educativa del centro educativo?

Por qué: _____

10. ¿Considera que la organización en sus docentes contribuye a una educación de calidad?

SI	NO
----	----

Especifique:

11. ¿Conoce que es una administración asertiva?

SI	NO
----	----

Especifique:

12. ¿Qué acciones realiza para contribuir a una administración asertiva?

Especifique: _____

13. ¿La frecuencia con que implementa capacitaciones es?

Especifique: _____

Universidad De San Carlos De Guatemala



Centro Universitario De Suroccidente

Maestría En Administración De Recursos Humanos

Boleta De Encuesta Dirigida A Supervisora Educativa

Respetable Supervisora Educativa atentamente, le solicito su colaboración al responder la siguiente encuesta, que se basa en un trabajo de investigación titulado “Una Administración Asertiva como Factor determinante en la Calidad Educativa”. La información que brinde se utilizará con fines educativos y tendrá un trato confidencial.

Datos Generales

Grado académico: _____

Edad _____ Género _____ Fecha: _____

INDICACIONES:

Marque con una X en la casilla que corresponda a su criterio personal. Especifique en los casos que sean necesarios. No hay respuestas correctas o incorrectas, no se trata de una evaluación de sus conocimientos, sino de dar opinión sobre la calidad educativa para que pueda mejorar.

1. Los problemas frecuentes en las actividades administrativas pueden ser:

- Desconocimiento de procesos administrativos
- Resistencia al cambio
- Falta de información sobre sus funciones
- Falta de presupuesto otros

2. Los problemas en que incurre los directores o directoras afectando su actividad administrativa pueden ser:

- Resistencia al cambio
- Incumplimiento de sus funciones
- Falta de comunicación
- Anuencia a colaborar otros

3. En las actividades escolares los directores o directoras se manifiesta como un líder de institución:

- Siempre
- Casi siempre
- Raras veces
- Nunca

4. Se fundamenta en leyes para el mejoramiento de su administración educativa:

- Siempre
- Casi siempre
- Raras veces
- Nunca

5. La frecuencia con que implementa capacitaciones es:

- Quincenal
- Mensual
- Bimensual
- Otros

6. La comunicación con sus directores o directoras como Coordinador (a) es:

- Excelente
- Muy Buena
- Regular
- Deficiente

7. Participan los directores o directoras en la toma de decisiones:

- Siempre
- Casi siempre
- Raras veces
- Nunca

8. Supervisa usted el desempeño de sus docentes.

- Siempre
- Casi siempre
- Raras veces
- Nunca

9. Incorpora el docente a su trabajo diario las sugerencias del administrador educativo:

- Siempre
- Casi siempre
- Raras veces
- Nunca

10. Los problemas en que enfrentan los coordinadores afectando su actividad administrativa pueden ser:

- Resistencia al cambio
- Incumplimiento de sus funciones
- Falta de comunicación
- Anuencia a colaborar
- Otros

TEST DE ASERTIVIDAD DE SHELTON Y BURTON¹

Responde a las siguientes afirmaciones para valorar tu capacidad asertiva. Escribe un **3** si la respuesta es **siempre**, un **2** si la respuesta es **a veces**, y **1** si la respuesta es **Nunca**.

Al terminar suma los puntajes de cada columna y consulta la tabla de resultados.

	Siempre	A Veces	Nunca
1. Puedo halagar sin dificultad a un compañero, un amigo o un miembro de mi familia.			
2. Puedo expresar mis sentimientos abiertamente.			
3. Puedo admitir haber cometido un error.			
4. Puedo pedir una aclaración sin dificultad.			
5. Puedo decir "no" cuando alguien me pide algo injusto.			
6. Puedo decir a la gente que no me gusta su comportamiento.			
7. Puedo responder con asertividad a una humillación verbal.			
8. Puedo responder con firmeza cuando alguien valora mis ideas.			
9. Puedo decir a la gente cuánto me ha ofendido.			
10. Sé que decir cuando recibo un halago.			
11. Puedo elegir mi propio estilo de vida, aunque los demás difieran.			
12. Puedo mantener contacto visual cuando expreso mis sentimientos, deseos y necesidades.			

¹ Shelton, N., Burton, S. (2004) Asertividad. Haga oír su voz sin gritar. FC Editorial, pps.114 – 116.

13. Cuando me enfado puedo expresarme sin demostrar mi irritación, mi frustración o mi decepción.			
14. Puedo proceder ante los conflictos de forma constructiva.			
15. Puedo pedir ayuda a los demás.			
16. Puedo expresar mis discrepancias y opiniones sin dificultad.			
17. Puedo pedir una aclaración acerca de una expresión no verbal.			
18. Utilizo afirmaciones en primera persona en vez de en segunda.			
19. Puedo aceptar los halagos.			
20. Siendo confianza en mis capacidades.			
TOTALES			

RESULTADOS TEST DE ASERTIVIDAD²

De 55 a 60 puntos

Es asertivo de forma constante y probablemente procedes bien en la mayor parte de las situaciones.

De 45 a 55 puntos

Es normalmente asertivo. En algunas situaciones tiende a serlo de forma natural, pero tal vez desee desarrollar sus capacidades adicionales.

De 35 a 45 puntos

Es ligeramente asertivo. Identifique esas situaciones en las que le gustaría mejorar dicha clase de comportamiento y revise las técnicas apropiadas para ello.

De 20 a 35 puntos

Tiene dificultades para ser asertivo. Revise con mayor detenimiento las técnicas que le permitan mejorar su comportamiento.

² Shelton, N., Burton, S. (2004) Asertividad. Haga oír su voz sin gritar. FC Editorial, pps.114 – 116.

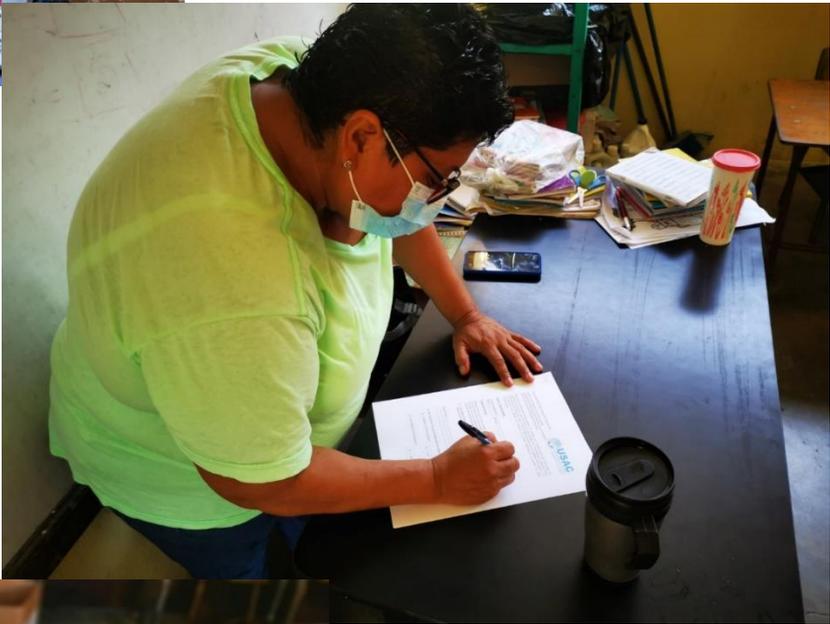
7. FOTOGRAFÍAS

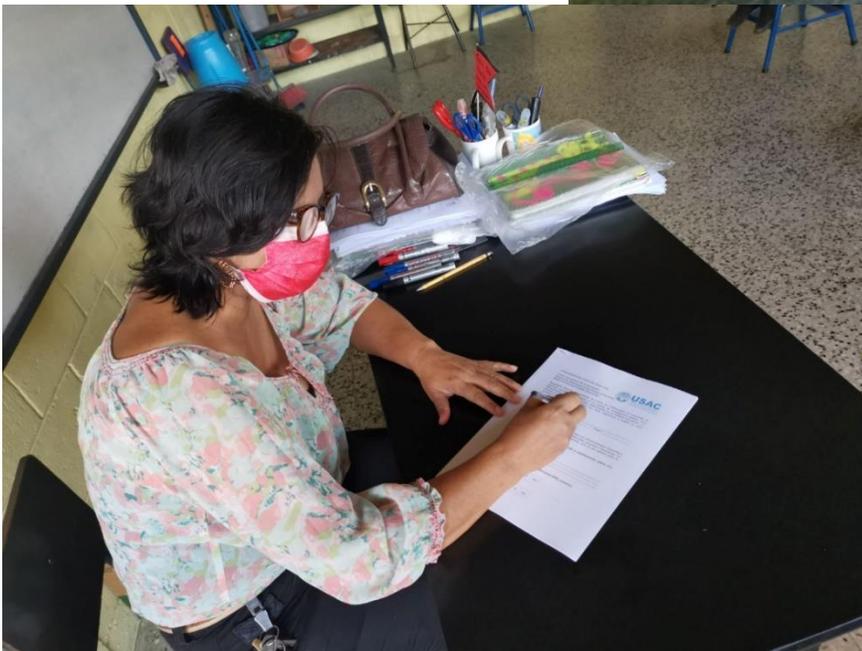
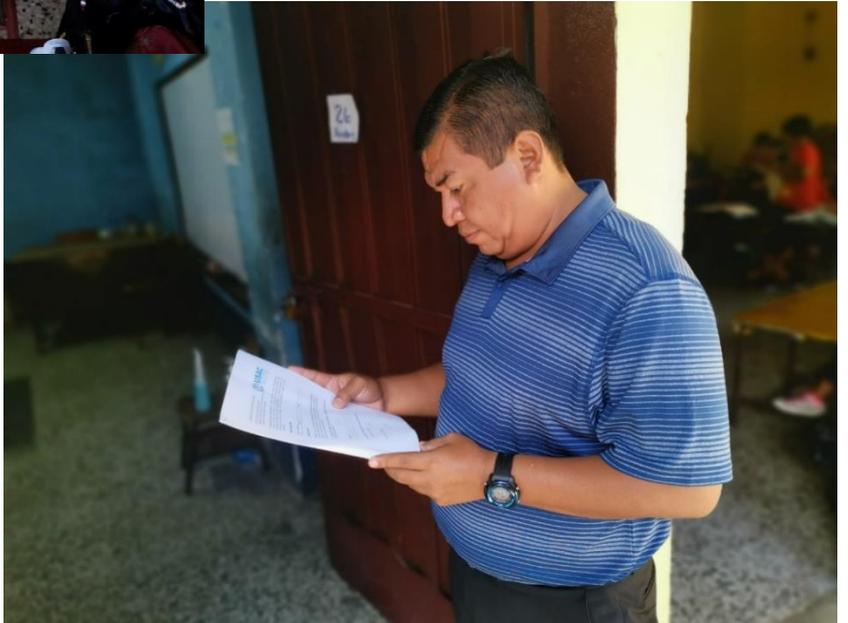
Coordinación Técnica Administrativa





Docentes Contestando Encuestas







8. CUADRO DE RESULTADOS

FACTOR	TEORIA	APORTE
DESEMPEÑO PROFESIONAL	Competencia profesional, así como desenvolvimiento en el puesto de labor	Sistema educativo de buena enseñanza con personal capacitado
CALIDAD EDUCATIVA	Procesos educativos completos y atención continua al estudiante	Mejoramiento en el sistema de aprendizaje
EDUCACION	Prácticas educativas dirigidas al proceso de enseñanza - aprendizaje	Facilidad de explicación, enseñanza y seguimiento en el aprendizaje del estudiante
ADMINISTRACION	Sistema organizativo de la administración del personal, recursos financieros, físicos y gestiones educativas.	Cubrimiento de necesidades en cada área de la escuela, mejora continua en procesos educativos, calidad y productividad en la labor del docente
CUNPLIMIENTO DE FUNCIONES	Docencia responsable, desarrollo pedagógico, diseño de estrategias educativas	Adaptabilidad en relación docente – estudiante, mediante la utilización de estrategias educativas
RESULTADOS	Personal docente comprometido con el cumplimiento de los objetivos trazados y aplicación de métodos	Docentes completamente preparados para desarrollarse en sus puestos de trabajo

Ref. RC-064-2023

Guatemala, 26 de octubre del 2023

AUTORA: Sindy Marisol Capuano Marroquín

Por este medio se hace constar la recepción del manuscrito que tiene como título **“ADMINISTRACIÓN ASERTIVA COMO FACTOR DETERMINANTE EN LA CALIDAD EDUCATIVA DE LA ESCUELA OFICIAL URBANA MIXTA RAFAEL ÁLVAREZ OVALLE DE SAN GABRIEL SUCHITEPÉQUEZ”** fue recibido y, si cumple los requisitos solicitados por la revista, iniciará el proceso de arbitraje. Si el artículo fuera aceptado será publicado en el volumen 7 no. 1 de la Revista Científica del SEP en junio del año 2024.

Así mismo agradecemos el interés de publicar en nuestra revista.



Muy atentamente.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Mtra. Claudia Inés Barrientos Arana
Editora de la Revista Científica del SEP
revistacientifica@sep.usac.edu.gt



Edificio S11, Tercer nivel, ciudad Universitaria Zona 12, Ciudad de Guatemala
Tels. (502) 2418-7705, Fax (502) 2418-7754 y (502) 2418-8000
Correo: recepcion@sep.usac.edu.gt

