



**Centro Universitario de Suroccidente**  
**Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa**  
**PLAN FIN DE SEMANA**

TESINA

**“EFECTIVIDAD COMO ELEMENTO DETERMINANTE DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO EN LA SUPERVISIÓN EDUCATIVA No. 96-39, DEL ÁREA RURAL  
DE MAZATENANGO, DEPARTAMENTO DE SUCHITEPÉQUEZ.”**

**POR:**  
**RALPH CHRISTIAN FRANCISCO PÉREZ BERNAL**  
**CARNÉ 201140501**

**Mazatenango, Octubre de 2016**



**USAC**  
**TRICENTENARIA**  
Universidad de San Carlos de Guatemala

**Centro Universitario de Suroccidente**  
**Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa**  
**PLAN FIN DE SEMANA**

TESINA

**“EFECTIVIDAD COMO ELEMENTO DETERMINANTE DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO EN LA SUPERVISIÓN EDUCATIVA No. 96-39, DEL ÁREA RURAL  
DE MAZATENANGO, DEPARTAMENTO DE SUCHITEPÉQUEZ.”**

**POR:**

**RALPH CHRISTIAN FRANCISCO PÉREZ BERNAL**

**CARNÉ 201140501**

**ASESORA:**

**LCDA. CLAUDIA SALOME GÓMEZ HERNÁNDEZ**

**Mazatenango, Octubre de 2016**

**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Centro Universitario de Suroccidente**

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

Rector

Dr. Carlos Enrique Camey Rodas

Secretario General

Miembros del Consejo Directivo del Centro Universitario del Suroccidente

Msc. Mirna Nineth Hernández Palma

Directora

Representante de Profesores

MSc. José Norberto Thomas Villatoro

Secretario

Representante Graduado del CUNSUROC

Lic. Angel Estuardo López Mejía

Vocal

Representantes Estudiantiles

T.S. Elisa Raquel Martínez González

Vocal

Br. Irrael Arriaza Jeréz

Vocal

## **COORDINACIÓN ACADÉMICA**

Coordinador Académico

MSc. Carlos Antonio Barrera Arenales

Coordinador Carrera Licenciatura en Administración de Empresas

MSc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar

Coordinador Carrera de Trabajo Social

Lic. Edin Aníbal Ortiz Lara

Coordinador Carrera de Pedagogía

MSc. Nery Edgar SaquimuxCanastuj

Coordinador Carrera de Ingeniería en Alimentos

Dr. Marco Antonio del Cid Flores

Coordinador Carrera Ingeniería en Agronomía Tropical

MSc. Jorge Rubén Sosof Vásquez

Coordinadora Carrera Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y

Notario

Lcda. Tania María Cabrera Ovalle

Coordinador Carrera Ingeniería en Gestión Ambiental Local

MSc. Celso González Morales

## **CARRERAS PLAN FIN DE SEMANA**

Coordinadora de las carreras de Pedagogía

Lcda. Tania Elvira Marroquín Vásquez

Coordinadora Carrera Periodista Profesional y Licenciatura en Ciencias de la

Comunicación

MSc. Paola Marisol Rabanales

## DEDICATORIA

A MI HERMANO

Que esto sea un ejemplo para él y le motive a seguir adelante, que pueda comprender que paso a paso puede llegarse lejos, solo es de hacerlo con mucho optimismo.

## AGRADECIMIENTOS

### A DIOS

Por brindarme las palabras, pensamientos adecuados, serenidad, entendimiento recíproco y compañía otorgada en todo momento de mi vida académica y personal.

### A MIS PADRES

Un agradecimiento sincero, debido a que sin su apoyo moral, psicológico y económico, no hubiera podido alcanzar a culminar esta etapa tan importante en la vida profesional.

### A MI TÍO

Juan de Dios Pérez Sánchez, por ser elemento fundamental en este éxito, que este triunfo alcanzado sea una satisfacción moral para él y que le sirva de muestra de que su apoyo ha sido bien dirigido.

“Las doctrinas, criterios y opiniones contenidas en el presente trabajo, son  
responsabilidad exclusiva del autor”

Punto quinto del Acta No. 03/99 del 04/03/99 del Comité de Tesis de las carreras de  
Pedagogía del Centro Universitario del Sur Occidente.

## INDICE

Contenido	Página
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.3. OBJETIVOS .....	9
CAPÍTULO II .....	10
2.1. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA .....	10
CAPÍTULO III .....	12
3.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	12
3.1.1. EFICIENCIA Y EFICACIA .....	12
3.1.1.1 EFICIENCIA .....	12
3.1.1.2. EFICACIA.....	13
3.1.2. ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA .....	14
3.1.2.1. ADMINISTRACIÓN.....	14
3.1.2.2. EDUCACIÓN.....	16
3.1.3. CALIDAD DE LA SUPERVISIÓN EDUCATIVA .....	18
3.1.3.1. CALIDAD.....	18
3.1.3.2. SUPERVISIÓN Y SUS PRINCIPIOS .....	19
3.1.4. MOTIVACIÓN Y CLIMA LABORAL .....	22
3.1.4.1. MOTIVACIÓN.....	22
3.1.4.2. CLIMA LABORAL.....	23

CAPÍTULO IV .....	26
4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	26
CAPÍTULO V .....	37
5.1. CONCLUSIONES.....	37
5.2 . RECOMENDACIONES .....	39
5.3. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	40
5.4. EGRAFIAS .....	40
ANEXOS .....	43

## RESUMEN

La efectividad constituye un pilar fundamental para la correcta administración educativa, puesto que a través de él los procesos a realizar dentro de las distintas instituciones pueden agilizarse (eficiencia), así como realmente ser objetivos y acertados (eficacia) en las acciones que se realicen; sin embargo la relación dialéctica entre ambos términos es relevante, pues la sola aplicación de uno de ellos no sería trascendental ni generara resultados positivos, por el simple hecho que de nada serviría realizar las acciones con agilidad si no se realizan de forma adecuada o en su defecto realizar de manera acertada una tarea, tomándose una elevada cantidad de tiempo para desarrollarla.

Es necesario reconocer que la efectividad no es un término aislado, sino que se encuentra relacionado con otros términos tales como: motivación, clima laboral, educación, supervisión educativa, administración, entre otros, los cuales al combinarse articulan la plataforma necesaria para lograr la calidad en el servicio brindado.

Desde la perspectiva de los actores sociales involucrados en la investigación sobre la “efectividad como factor determinante de la calidad del servicio de la Supervisión Educativa No. 96-39 del área rural de Mazatenango” se reflejaron grandes aportes, entre los cuales se encuentran: la existencia de paradigmas en cuanto a la supervisión educativa por parte de los docentes de los establecimientos del distrito escolar, el limitado nivel de recurso asignado a las oficinas de las Supervisiones de Educación y Coordinaciones Técnicas Administrativas, así como el desconocimiento de los educadores sobre las limitantes en cuanto a recurso humano, material y tecnológico, que como consecuencia se percibe simplemente como un servicio con efectividad parcial, sin embargo reconocer lo vital que es contar con el recurso necesario para la prestación del servicio es fundamental, puesto que permitirá reducir al máximo las deficiencias, prestando los servicios con agilidad y objetividad, traducéndose esto en un servicio de calidad por el simple hecho de satisfacer las necesidades de las comunidades educativas así como de los usuarios directos e indirectos.

## ABSTRACT

The effectiveness is fundamental for the correct educational administration pillar, since through it the processes to be performed within the various institutions can be speeded up (efficiency) and really be objective and accurate (effectiveness) in the actions taken, however the dialectical relationship between the two terms is relevant because the single application of one of them would not be transcendent or generate positive results, for the simple fact that nothing would perform actions with agility if not done properly or your default perform a task rightly, but take a large amount of time to develop.

We must recognize that the effectiveness is not an isolated term, but is related to other terms such as: motivation, work environment, education, educational supervision, administration, among others, which when combined articulate the necessary platform to achieve quality in the service provided.

From the perspective of the social actors involved in research on the "effectiveness as a determinant of the quality of service of the Educational Supervision No. 96-39 in rural areas of Mazatenango" large contribution reflected, among which are: the existence of paradigms in terms of educational supervision by teachers establishments, the limited level of resources allocated to the offices of the supervision of Education and Administrative Technical Coordination school district, as well as ignorance of educators about the limitations in terms of human, material, and technological resources, which as a result is simply perceived as a service with partial effectiveness, however recognize how vital it is to have the resources needed to service delivery is essential, as it will enable to minimize the shortcomings, providing services with agility and objectivity, translating this into a quality service for the simple fact of meeting the needs of educational communities as well as direct and indirect users.

## INTRODUCCIÓN

Dentro de la administración educativa la eficiencia y la eficacia resultan ser dos términos fundamentales para agilizar, optimizar y operativizarla, puesto que a través de ellas se hace posible lograr la efectividad de las acciones que se desarrollen dentro de la misma. Para poder realizar (independientemente cual sea) una acción dentro de la administración es fundamental reconocer que es necesario contar con un determinado recurso, ya sea económico, físico o humano, (dependiendo el caso) del cual se hará uso con la finalidad de hacer posible la ejecución de la acción, de lo contrario esto no será posible.

Un factor importante es saber reconocer que el emplear un recurso en algo determinado y funcional en ningún momento puede o debe clasificarse como un gasto, sino todo lo contrario, el consumo o empleo de este resulta ser una inversión puesto que ayudará a la promoción de un hecho positivo, sin embargo no en todas las ocasiones se cuenta con el nivel de recurso necesario para poder desarrollar las acciones de manera óptima, viéndose esto reflejado en la rapidez o calidad del resultado.

Dentro de la Supervisión de Educación No. 96-39 del Área Rural de Mazatenango, como toda oficina gubernamental, depende de los recursos que le sean asignados por el Ministerio de Educación de Guatemala, representado por la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez, institución ejecutora de todas las acciones educativas con recursos disponibles a su alcance, los cuales se articulan para lograr la operativización de la misma. Sin embargo en muchas ocasiones el rubro asignado por parte del Ministerio de Educación hacia las Coordinaciones Técnicas Administrativas y Supervisiones no es suficiente para sufragar gastos en los que se incurre al realizar las funciones administrativas. Por tal razón se considera necesario evaluar en qué manera pueden estas situaciones afectar o no el desenvolvimiento y actuar de la Supervisión Educativa, debido que el conocerlas podría contribuir a la reducción de las deficiencias (si las hubiera) a

través de la fundamentación científica que pueda realizarse a las autoridades correspondientes sobre la asignación de recurso a la misma.

# **EFFECTIVIDAD COMO ELEMENTO DETERMINANTE DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SUPERVISIÓN EDUCATIVA No. 96-39, DEL ÁREA RURAL DE MAZATENANGO, DEPARTAMENTO DE SUCHITEPÉQUEZ.**

## **CAPÍTULO I**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La figura de la Supervisión de Educación aparece en la historia guatemalteca en el año 1,992 con la supresión de la “Inspección de Educación”, esto como resultado de una serie de huelgas magisteriales, en la cual se les atribuyó a los Inspectores de Educación ser los responsables del incumpliendo de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación guatemalteco para contrarrestar esta actitud por parte de los maestros de esa época. A partir de ello la figura del Supervisor Educativo nace bajo la filosofía de ser mediador y orientador de los procesos educativos a realizar dentro del interior del país, así como de su administración, esto como factor clave para el correcto desenvolvimiento del proceso de enseñanza aprendizaje, sin embargo desde un principio no se les dotó de instalaciones, mobiliario, ni presupuesto, cada Supervisor Educativo fue responsable de ir gestionando lo necesario para el funcionamiento de la Supervisión Educativa.

Con el paso de los años se les dotó con el mobiliario básico de oficina y una motocicleta para realizar las visitas a los establecimientos educativos, según la jurisdicción, sin embargo esta dotación no fue periódica o renovada, sino que fue única, así mismo no se creó un rubro para el fortalecimiento y apoyo a las Supervisiones Educativas, esto a pesar que cada año se iban aperturando nuevos establecimientos educativos los cuales les eran asignados para Supervisar administrativa y pedagógicamente.

Específicamente la Supervisión de Educación No. 96-39 puede describirse como una institución gubernamental perteneciente al Ministerio de Educación, la cual tiene su sede dentro de las instalaciones que ocupa el Instituto Técnico Industrial “Georg Kerchensteiner” de la ciudad de Mazatenango, departamento de

Suchitepéquez, teniendo como responsabilidad dar cobertura técnica y pedagógica a los establecimientos del área rural del municipio en mención, esto en todos los niveles de la educación (preprimaria, primaria, básico y diversificado). La Supervisión Educativa presta sus servicios desde el año 1,992, actualmente cuenta con 71 establecimientos educativos bajo su jurisdicción, en donde la mayoría de ellos se encuentran ubicados al sur del municipio. El personal de la oficina es integrado por una sola persona, quien es la encargada de operativizar la tarea administrativa.

La Supervisión de Educación No. 96-39 debe atender a diferentes establecimientos educativos, entre los cuales naturalmente existe una distancia entre cada uno de ellos y la sede de la misma, sin embargo el 53.52% supera los 50 kilómetros. Para el efecto a la Supervisión Educativa No. 96-39 mensualmente le son asignados cien quetzales de combustible, los cuales debe administrar adecuadamente con la finalidad de optimizar el recurso y cubrir la mayor cantidad de establecimientos que pueda con dicho combustible, aunado a ello el Supervisor Educativo debe gestionar algún vehículo particular para la realización de dichas visitas a los establecimientos educativos puesto que la Supervisión Educativa no dispone de un vehículo para hacerlo.

Antiguamente la Supervisión Educativa contaba con una motocicleta tipo scrambler sin embargo en el año 2004 esta fue retirada por la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez -DIDEDUC-. argumentando que las mismas estaban asignadas a la Dirección Regional de Educación de Occidente, razón por la que debían retornar a la misma. Posterior a esta acción la DIDEDUC de Suchitepéquez continuó sus labores cotidianas sin interesarse en gestionar o coordinarse para la reposición del servicio motorizado del que gozaban los Supervisores Educativos de la DIDEDUC en mención, esto como elemento fundamental para operativizar la misma.

En la actualidad la Supervisión Educativa del área rural de Mazatenango tiene su sede dentro de las instalaciones del Instituto Técnico Industrial “Georg Kerchensteiner” gracias a las gestiones realizadas por el Supervisor Educativo,

puesto que en ocasiones anteriores ocupaba espacios físicos privados, los cuales eran financiados de manera particular y por los aportes voluntarios de los maestros de los establecimientos educativos bajo la jurisdicción, sin embargo con el paso de los años dejaron de hacerlo.

Una de las principales premisas del Ministerio de Educación es fomentar la calidad educativa, no obstante los recursos asignados a Supervisiones Educativas y Coordinaciones Técnicas como papelería y útiles no es suficiente para garantizar un proceso administrativo de calidad, sin contar que la distribución de este material se realiza aproximadamente cada dos o tres años.

Es importante destacar que en este distrito escolar el Supervisor Educativo desempeña funciones de asesoría pedagógica, asistencia técnica, administrativa, de supervisión y de secretaría, esto debido a que no se dispone de más personal.

Relacionado a los servicios con que cuenta la Supervisión Educativa en mención, se tiene que esta utiliza los asignados al Instituto Técnico Industrial “Georg Kerchensteiner” en donde se encuentra ubicada, siendo estos, energía eléctrica, agua entubada y sanitarios, sin embargo como servicios específicos a la Supervisión se tiene el de telefonía móvil y un módem para recepcionar internet, sin embargo a este último no se le realizan los pagos por las unidades administrativas correspondientes, repercutiendo esto en el corte del servicio.

El equipo de cómputo también desempeña un papel importante dentro de la oficina de la Supervisión Educativa, puesto que a través de él se realizan todos los documentos administrativos inherentes a la misma, equipo que es utilizado diariamente y durante todo el horario de atención al público, sin embargo a pesar de ello el equipo con el que se opera fue proporcionado desde el año 2,004 con características y capacidades ordinarias al avance tecnológico de la época, situación que hace evidente el desgaste sufrido por el equipo así como la incompatibilidad del mismo con los programas y software actuales.

Dentro de la Supervisión de Educación No. 96-39 existe una amplia brecha entre lo necesario y lo que realmente se dispone para cubrir o realizar los procesos

administrativos que se desarrollan en la misma, puesto que en ocasiones se tiene una serie de situaciones que contravienen, restringen, limitan y obstruyen el correcto desenvolvimiento de los mismos.

Para que exista una Supervisión eficiente y eficaz se hace necesario contar con los recursos mínimos para poder realizarlo tal como disponer de un vehículo para realizar las supervisiones, contar con una cantidad de combustible en proporción a la distancia de los establecimientos a los que se acudiría, esto como parte fundamental para el cumplimiento de las funciones del Supervisor Educativo, poseer un espacio físico adecuado y específico para la sede de la Supervisión Educativa, contar con la papelería y útiles necesarios, disponer del apoyo del personal de secretaría, poseer un equipo de cómputo acorde y capaz de soportar los software de la actualidad, así como recibir de manera formal y constante el servicio de internet, puesto que la suma de estos aspectos hará que la supervisión sea eficaz y eficiente.

Sin embargo, dentro de la Supervisión Educativa No. 96-39 existe una contrariedad a todas estas situaciones ideales y necesarias, debido a que en la actualidad no se dispone de un vehículo para realizar las supervisiones, el combustible asignado mensualmente, únicamente es suficiente para cubrir un solo viaje a las escuelas cercanas al océano pacífico, el espacio que ocupa actualmente la Supervisión Educativa es prestado, en materia de papelería y útiles existe un déficit puesto que desde hace tres años (2013) no se le proporciona ningún enser a la institución, el personal es insuficiente debido a que si el Supervisor Educativo realiza visitas de rutina a los establecimientos, el trabajo administrativo se pausa y si realiza trabajo de oficina el trabajo de campo queda suspendido, el equipo de cómputo resulta ser deficiente en cuanto a capacidad y velocidad para realizar los procesos necesarios propios de la Supervisión Educativa y la inaccesibilidad al servicio de internet a pesar de contar con un módem proporcionado por la DIDEDUC de Suchitepéquez, situaciones que generan atrasos en los procesos administrativos.

Basado en los aspectos anteriormente citados, fue preciso analizar la medida en que efectividad puede incidir en la calidad del servicio de la Supervisión Educativa No. 96-39, razón por la cual esta investigación se enfocó en recabar, interpretar y generar información pertinente relacionada a la misma.

## 1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La evidente distancia existente entre la sede de la Supervisión Educativa No. 96-39 y los establecimientos a Supervisar, la constante insuficiencia de recursos dentro de la misma, el elevado desinterés de las unidades administrativas de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez por apoyar el trabajo que realiza la Franja de Supervisión Educativa y el inadecuado presupuesto asignado a la Educación Nacional se entrelaza para dificultar el adecuado funcionamiento de la Supervisión Educativa No. 96-39, puesto que las mismas se ven reflejadas en la inexistencia de medios de transporte para realizar las supervisiones a establecimientos educativos, en los insuficientes recursos asignados a papelería y útiles proporcionados a la Supervisión Educativa, en la priorización forzosa de las visitas a establecimientos educativos que debe hacerse en relación al combustible asignado y que por ende lleva a las ocasionales visitas de los mismos, así como en la acumulación y alta duración de trámites administrativos a realizar dentro de la misma, efectos que como consecuencia conllevan a laborar con los recursos disponibles, situación que genera limitantes en cuanto agilizar procesos y realizarlos con objetividad, y que a causa de ello la calidad del servicio que presta la supervisión educativa No. 96-39 podría verse vulnerable, por tal razón es preciso realizar un análisis de la situación y cuestionarse ¿será la efectividad un elemento determinante para la calidad del servicio en la supervisión educativa No. 96-39, del área rural de Mazatenango Suchitepéquez?

## 1.3. OBJETIVOS

### 1.3.1. GENERAL

Determinar la incidencia de la efectividad en la calidad del servicio de la Supervisión Educativa No. 96-39, del Área Rural de Mazatenango del departamento de Suchitepéquez.

#### 1.3.1.1. ESPECÍFICOS

- Identificar los factores que influyen en la agilización de los procesos administrativos dentro de la Supervisión Educativa No. 96-39.
- Establecer las causas que infieren en la objetividad de los procesos administrativos realizados por la Supervisión Educativa No. 96-39.
- Conocer las variables que determinan la calidad del servicio brindado por la Supervisión Educativa 96-39, área rural Mazatenango.

## CAPÍTULO II

### 2.1. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

La realización de la investigación sobre “efectividad como elemento determinante de la calidad del servicio en la Supervisión Educativa No. 96-39, del Área Rural de Mazatenango, departamento de Suchitepéquez” conllevó la aplicación de diferentes técnicas e instrumentos las cuales conformaron la metodología necesaria para la realización de este estudio, el cual se realizó desde un enfoque cualitativo, valorando principalmente las cualidades y aportes obtenidos a través de la investigación.

Para el efecto se utilizó el método crítico, debido a que este permite generar conocimientos a partir de las problemáticas existentes, para lo cual se partió de generalidades con la finalidad de poder explicar las particularidades, fundamentándose en la realidad, así como en el devenir histórico.

Como parte del plan de observación es preciso indicar que se contó con dos tipos de datos, siendo estos los primarios y los secundarios, reconociendo que los datos primarios son todos aquellos obtenidos de fuentes directas tales como personas que se encuentran laboralmente vinculadas con la institución y los usuarios. Y los datos secundarios son los obtenidos de fuentes bibliográficas, razón por la que se consultó diferentes libros, actas, informes, tesis y otras fuentes escritas, relacionadas a la administración y administración pública, documentos los cuales permitieron fortalecer y fundamentar el conocimiento.

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la investigación fueron fundamentales, por lo cual se consideró que la técnica de la entrevista fue necesaria en su aplicación, puesto que reflejó de forma descriptiva y narrativa los datos oportunos para conocer la realidad del fenómeno de estudio, por lo cual se hizo uso de ella y la misma contempló aspectos tales como: concepción de eficiencia, eficacia y efectividad, administración educativa y calidad en la Supervisión Educativa. Este instrumento se aplicó al Supervisor Educativo a cargo y a los usuarios de la misma.

La observación fue otra técnica que se utilizó dentro de la realización de la investigación, debido a que permitió conocer aspectos de la Supervisión Educativa No. 96-39 notorios a simple vista, entre ellos el estado del techo, tipo de paredes, iluminación, tipos de sanitario, salubridad, energía eléctrica, tipos de área, ambientes, mobiliario y equipo, los cuales se contemplaron en la guía de observación como instrumento de investigación.

La investigación bibliográfica y documental como técnica aportó elementos fundamentales para la investigación, puesto que permitió argumentar, complementar y fundamentar aspectos relevantes que guiaron de manera oportuna la presente investigación, esto a través de la utilización de documentos y fuentes de consulta escrita, de los cuales se obtuvieron datos históricos, naturaleza, cobertura, funciones, organización, visión, misión y financiamiento, razón por la que se consultaron los archivos de la institución y publicaciones, tales como datos históricos, memorias de labores, estructura organizativa, presupuesto, entre otros, aspectos que se establecieron en la guía de investigación bibliográfica.

Finalmente la técnica del fichado se operativizó a través de la ficha bibliográfica y documental, a razón de que en ella se registraron los datos de las fuentes bibliográficas y documentales que brindaron información, tales como nombre de autores de los libros, folletos, revistas, trifoliales, año de edición y páginas del material consultado para la investigación.

En cuanto al procesamiento de datos se establece que este se realizó de forma oportuna según el avance de la recopilación de los mismos, los cuales al finalizar la investigación los datos bibliográficos, los observados por el investigador y los aportados por las fuentes primarias se articularon entre sí para conformar la triangulación de la información, permitiendo así reflejar y presentar una información verídica, técnica y científica, la cual aportó información sobre la incidencia de la eficiencia y eficacia en la calidad del servicio que brinda la Supervisión Educativa No. 96-39, del Área Rural de Mazatenango, Suchitepéquez.

## CAPÍTULO III

### 3.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 3.1.1. EFICIENCIA Y EFICACIA

##### 3.1.1.1 EFICIENCIA

La eficiencia desempeña un papel importante dentro de toda acción o tarea asignada, debido a que el significado de esta se traduce como realizar las cosas de manera pronta y sin retrasos, situación que resulta ser útil, debido a que lo contrario de esta acción genera resultados negativos en la mayoría de las situaciones, acciones que pueden verse reflejadas en aspectos de la vida diaria como el atraso de una producción o realización de una acción o producto.

*“La eficiencia es la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos”. (Gerencie.com 2016)*

La utilización del recurso desempeña un papel fundamental para la eficiencia, puesto que a través de la confrontación de este con el número de logros alcanzados es posible medir la cantidad de aprovechamiento del mismo, es preciso tener presente que cuando se habla de recurso se hace referencia al factor tiempo, económico y humano.

La eficiencia puede ser vista desde dos perspectivas, una es hacer las cosas en menos tiempo, y la otra es hacer mayor número de acciones en el tiempo estipulado para una cantidad menor, sin embargo la existencia de estas dos perspectivas convergen en una característica esencial: hacer más en menor tiempo. La realización de mayor cantidad de acciones con la menor cantidad de recurso resulta ser relevante dentro de toda

organización, puesto que permite un avance significativo en los proyectos, propuestas y acciones a ejecutar, esto a través del aprovechamiento del recurso en todo sentido.

#### 3.1.1.2. EFICACIA

La página ConceptoDefinición.de (2015) expresa que *“el término eficacia deriva de la voz latina “efficacia”, la cual quiere decir “cualidad de hacer lo que está destinado ser”, es decir, realizar las acciones de manera oportuna e indiscutible, haciendo posible las cosas sin importar las circunstancias.*

La palabra eficacia encierra un significado bastante objetivo, pues representa el realizar las cosas correctamente. El diccionario de la Real Academia Española (2014) la define como la *“capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción”*. Por lo tanto la eficacia puede describirse como la virtud que posee una persona u objeto para realizar las acciones de manera adecuada y acertada, reduciendo al menor porcentaje posible los desaciertos o posibles riesgos para el mismo.

La eficacia como tal puede representar un punto fuerte dentro de toda organización, o sujeto social, puesto que sus acciones serán siempre objetivas, veraces y acertadas.

Otro de los aspectos relevantes de la eficacia es que cuando esta se hace presente en la planificación de los proyectos incrementa la probabilidad de ser funcionales, salvaguardando a su vez la inversión y recurso utilizado para el mismo.

La eficacia y la eficiencia representan un papel fundamental dentro de toda organización, acción, operación o proyecto a realizar por parte de un grupo o persona individual, puesto que la presencia de estos en una actividad garantiza la realización del mismo de manera pronta y acertada en relación a los objetivos planteados.

La unión de estos dos términos (eficiencia y eficacia) es conocida bajo el concepto de “efectividad”, la cual equivale a realizar las acciones de manera pronta sin olvidar la precisión. Según la enciclopedia Wikipedia *“la efectividad es el equilibrio entre eficacia y eficiencia, . . .se es efectivo si se es eficaz y eficiente.”*. Un aspecto relevante de la efectividad es que ésta se deriva de la relación dialéctica existente entre la eficiencia y la eficacia, esto debido a que para ser efectivo se necesita poseer ambas cualidades sin separación alguna.

La efectividad como tal resulta ser fundamental en todo ámbito de la vida, puesto que permite a los individuos realizar acciones de manera ágil y objetiva, valorando y respetando los recursos establecidos para la realización de la misma.

Concretamente puede establecerse que la efectividad resulta ser la combinación completa y perfecta de la eficiencia y eficacia de un individuo o grupo aplicado a una acción plasmada con anterioridad, esto en respuesta a un plan y recurso establecido.

### 3.1.2. ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

#### 3.1.2.1. ADMINISTRACIÓN

La palabra administración resulta ser compiladora de una serie bastante amplia de términos relacionados a la correcta utilización de los diferentes recursos existentes dentro de una organización, institución, empresa o persona individual.

Para hacer posible la correcta utilización de los recursos influyen diferentes aspectos o componentes las cuales se articulan entre sí para lograr un resultado positivo y dialéctico dentro de los mismos.

“La administración es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización. (Jones y George. 2010: 5)”

Cabe resaltar que la administración se integra y apoya en diferentes elementos tal como la planeación de las actividades o acciones, la organización de los recursos, la dirección de las decisiones a tomar y sobretodo el control sobre la variedad de recursos de los que se dispone, esto último con la finalidad de evitar inconvenientes o tergiversación de los objetivos planteados por quien dirige y toma las decisiones.

“La palabra administración proviene del latín ad ‘hacia’, ‘dirección’, ‘tendencia’, y minister ‘subordinación’, ‘obediencia’, ‘al servicio de’; y significa ‘aquel que realiza una función bajo el mando de otro’; es decir, ‘aquel que presta un servicio a otro’, ‘estar al servicio de otro’ —de la sociedad, haciéndola más productiva (eficiencia), para el cumplimiento de sus objetivos (eficacia)” (Chiavenato 2004: pág. 10)

La administración como tal puede entenderse como la actividad que toma en cuenta las capacidades de los individuos y los organiza para cumplir de forma individual o grupal los objetivos planteados con anterioridad, esto de una forma clara, coherente, precisa, ágil y responsable en relación a los recursos empleados en el mismo.

Contemporáneamente al término administración se le ha otorgado distintos significados, cada uno según desde el punto de vista del que se conciba o defina, sin embargo de manera general puede expresarse que: es una ciencia puesto que posee teoría, método y técnica y que puede ser aplicable en muchos ámbitos de la vida, así también se apoya fuertemente en la planificación, dirección, control, supervisión, orientación, unidad de mando, autoridad, centralización, subordinación del interés particular al general, disciplina, división del trabajo, orden, jerarquía y la equidad entre

otros, aspectos que se articulan entre sí para lograr de manera conjunta la operativización necesaria para alcanzar los objetivos establecidos con anterioridad desde la planificación.

### 3.1.2.2. EDUCACIÓN

En relación a la educación se tiene que ésta se remonta desde épocas ancestrales, específicamente desde la comunidad primitiva, en donde el hombre realizaba actividades sencillas como la pesca y la caza, actividades que fueron trasladándose de generación en generación debido a ser determinantes para su supervivencia, originándose de esta manera uno de los inicios de la educación.

Como tal, la educación con el tiempo ha ido modificando su forma de estructurarse y concebirse, sin embargo no ha cambiado su esencia, la cual es: transmitir conocimiento. El término educación coloquialmente puede describirse como aquella acción en la cual es posible modificar los pensamientos de los individuos ya sea de forma positiva o negativa, en la cual se instruye sobre la manera de cómo realizar nuevas acciones y sobre todo como concebir el mundo que rodea a dicho individuo.

*“La educación es el proceso que aspira a preparar las generaciones nuevas para reemplazar a las adultas que naturalmente se van retirando de las funciones activas de la vida social. La educación realiza la conservación y transmisión de la cultura a fin de asegurar su continuidad”* (Nérici 1987; pág. 19)

Un aspecto relevante de la educación es que esta no se hermetiza en una sola forma de transmisión, sino que se presenta en muchas formas, enfoques y modelos, apoyados a su vez por diferentes métodos y técnicas las cuales hacen posible su transmisión. Otro aspecto es que ésta ha

llegado a ser reconocida mundialmente como el elemento principal para generar desarrollo en las sociedades, situación por la cual ha realizado presencia dentro de todas las repúblicas existentes, esto de manera institucional, a lo cual se le ha llamado “educación formal”, sin embargo esta no ha gozado de la exclusividad absoluta, porque paralelamente a ella han seguido existiendo la adquirida a través de conferencias, pláticas o charlas (educación no formal), y la adquirida a través de experiencias y anécdotas (educación informal).

El rol que la administración educativa como tal puede describirse como algo importante dentro de la educación institucionalizada (formal), puesto que esta es la encargada de organizar, controlar, dirigir, planificar en pro de la educación, gerenciando los recursos (humanos, materiales, físicos, tecnológicos) destinados a la educación estandarizada.

*“La administración educativa implica la dirección de la organización misma, el uso y ejercicio estratégico de los recursos, humanos, intelectuales, tecnológicos y presupuestales; la proyección de necesidades humanas futuras; la previsión estratégica de capacitación de los recursos humano y la formación docente; 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 y profesional en lo individual”*  
(Maradiaga 2016; sp)

Hablar de administración educativa, es referirse a un conjunto de reglas, procedimientos y acciones estandarizadas con el fin de organizar de manera adecuada las instituciones educativas, esto a través de potenciar las diferentes capacidades del recurso humano, material, físico y tecnológico existente.

Un aspecto importante de la administración educativa es que resulta ser primordial para el adecuado funcionamiento y desempeño de las instituciones educativas actuales, esto debido a que sin la existencia de ésta no fuera posible la operatividad de la misma puesto que las acciones que se realizaran dentro de las ellas fueran improvisadas y poco objetivas. Cabe resaltar que para que esto sea

posible es necesaria la existencia de un responsable directo al cual se le denomina “administrador educativo”, quien es el cargado de velar por la calidad del servicio a brindar por parte de la institución, debiendo a su vez ser capaz de llevar todos los procesos gerenciales tal como la planificación, administración, supervisión y control de los diferentes aspectos relacionados a la misma, esto con la finalidad de ir tras la búsqueda del éxito en el cumplimiento de las metas establecidas con anterioridad.

### 3.1.3. CALIDAD DE LA SUPERVISIÓN EDUCATIVA

#### 3.1.3.1. CALIDAD

La calidad representa una cualidad muy importante en todo producto o realización de una acción, pues determina el nivel de esfuerzo, empeño, detalles y virtudes que posea el producto o acción.

"La calidad puede definirse como el conjunto de características y atributos de un producto o servicio, que reflejan su habilidad para satisfacer las necesidades del consumidor." (Banca de desarrollo Nacional Financiera 2004)

La satisfacción de las necesidades desempeña un papel importante para determinar la calidad de un producto, esto debido a que dependerá de cuánto tiempo y en qué condiciones se conserve el producto al realizar sus funciones, claramente determinado por la sutileza y perfección con las que se haya elaborado el producto o las acciones.

Cuando se refiere a calidad no solamente se refiere a algo concreto, sino que también se hace alusión a lo abstracto, debido a que en muchas ocasiones puede obtenerse buenos resultados de acuerdo al esmero, dedicación, minuciosidad, trabajo y cumplimiento en la realización de los

diferentes detalles en las acciones y no precisamente en la elaboración de productos. Como tal la Real Academia de la Lengua Española (2016) define la calidad como *“Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”*, es decir que la calidad representa un grupo de cualidades y virtudes que posee una persona o cosa y que permite establecer parámetros a través de comparaciones entre uno y otro de su misma clase.

Un factor importante es que la calidad en ocasiones puede verse condicionada por el factor económico, puesto que de él depende la clase de productos que se utilicen para la elaboración de un producto o el nivel de capacidad con el que se brinde un servicio.

Para hacer posible la calidad, la existencia de tres factores son fundamentales: la dimensión técnica: la cual encierra los diferentes aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto o servicio, la dimensión humana: encargada de velar por las buenas relaciones entre usuario e institución, y la dimensión económica: interesada en los costos como factor determinante de las características adecuadas de los productos.

La calidad como tal resulta ser un sinónimo de algo bien hecho, de algo realizado con los mejores materiales y por personas conocedoras del trabajo que se realiza, es lo totalmente opuesto a lo improvisado y al ahorro de inversión, en todo momento prevalece el deseo de brindar los mejores resultados a través de los mejores recursos (humanos o materiales).

### 3.1.3.2. SUPERVISIÓN Y SUS PRINCIPIOS

El término supervisión representa un papel fundamental dentro de la administración, puesto que tiene la finalidad de velar que las actividades se

realicen de manera adecuada por parte de las personas designadas para hacerlo, velando por la calidad y eficacia con que se realicen las mismas.

*“La supervisión es un servicio de orientación y asesoría técnica en la cual la verificación y la evaluación son acciones complementarias que permiten recoger información sobre la problemática que deberá ser superada a través de acciones de asesoramiento, tan pronto sean detectadas.” (Alvarado, D.)*

La supervisión se encuentra estrechamente relacionada con otra parte de la administración, la cual es el control, esto debido a que la función de supervisar consiste en verificar el correcto cumplimiento de las funciones realizadas dentro de un sistema u organización, sin embargo la diferencia existente entre ambas es que a diferencia del control la supervisión orienta y asesora con la finalidad de reducir al mínimo las posibles debilidades al momento de ejecutar la acción.

Un aspecto relevante de la supervisión es que para que ésta alcance la objetividad, debe ser ejecutada por un individuo con que posea las capacidades así como una posición de mayor altura dentro de la estructura jerárquica de la organización, puesto que el objetivo de la misma es que el trabajo sea inspeccionado por una persona competente que pueda ver más allá de lo obvio, para el efecto (Álvarez 2007) en su libro la evaluación del profesorado y de los equipos docentes expresa que: *“La palabra supervisión proviene de las voces latinas “súper” que significa sobre o encima de” y “visión” que implica percepción. Lo que supone tener una visión superior”*. Es decir: la supervisión implica poseer una visión más amplia que los demás, es visualizar los posibles escenarios y orientar por el de mayor conveniencia para el correcto desenvolvimiento de las acciones.

Es oportuno tener en cuenta que la supervisión no es una acción improvisada, sino que es un conjunto de acciones que se articulan para desarrollar una estrategia y alcanzar un objetivo, siendo necesario contar con una serie de principios que fundamenten y orienten el procedimiento a

seguir, para lo cual según (Hernández Zambrano 2010) establece que *“Para supervisar requiere: planear, organizar, dirigir, ejecutar y retroalimentar constantemente, así mismo, nos pide constancia, perseverancia y dedicación aunado a la necesidad de contar con habilidades interpersonales.”* Es decir que el realizar actividades de supervisión es sinónimo de preparación y adecuación al contexto de manera periódica, así como también yendo tras la búsqueda de la mejora constante.

En relación a los principios de la supervisión (Cmic 2015) establece algunos principios de la Supervisión, teniendo los entre los cuales son abordados de la siguiente manera;

*“La dirección y supervisión no pueden separarse ni establecerse aparte una de otra. 2. La dirección se ocupa de condiciones y operaciones en general; por lo común, la supervisión se ocupa de mejorar un trabajo o labor en particular. 3. La supervisión ha de ser sensible a los cambios, ha de estar impregnada de una actitud experimental y debe dedicarse continuamente a la reevaluación de los objetivos y a evaluar materiales, políticas y métodos. 4. La supervisión deberá basarse en la filosofía democrática: 5. La supervisión deberá emplear métodos, actitudes científicas aplicables al trabajo, al trabajador y a los procesos de trabajo. 6. En situaciones en las que no sean aplicables los métodos de la ciencia, la supervisión deberá emplear los procesos de la lógica en el estudio, el mejoramiento la evaluación del trabajo, el trabajador y los procesos trabajo. 7. La supervisión tiene que ser creativa. 8. La supervisión debe realizarse a través de una serie de actividades orientadas, proyectadas, programadas y ejecutadas en conjunto. 9. La supervisión debe juzgarse por la economía y la eficacia de los resultado que obtenga”.*

El conocer los principios de la supervisión, brindará a la persona ejecutora de la acción guiarse y estar preparado para cualquier evento en general,

contrarrestando el nivel de dificultad existente para poder desarrollar acciones de manera ágil y acertada

### 3.1.4. MOTIVACIÓN Y CLIMA LABORAL

#### 3.1.4.1. MOTIVACIÓN

La motivación desempeña un factor fundamental dentro cada individuo o grupo social, esto debido a que a través de ella es posible generar el deseo de realizar una acción determinada. La motivación como tal puede describirse como: la razón del por qué desarrollar una acción, independientemente si se es positiva o negativa, de la cual se obtiene una reacción, (Pérez Porto 2008) describe a la motivación como la *“voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas”* de lo cual puede expresarse que sin motivación el estímulo de realizar una acción por más difícil que parezca no será posible cumplirla debido a la inexistencia de una razón que promueva el deseo de desarrollarla.

La motivación desempeña un papel importante dentro de toda empresa, ya sea privada o pública, puesto que produce en el recurso humano el deseo de realizar las diferentes tareas asignadas, o bien reflejándose en la proactividad de cada uno de ellos. Un aspecto relevante es que la calidad del servicio se encuentra estrechamente relacionada con la misma, esto a razón de que al prestar los servicios no solo puede verse limitada por los recursos físicos o económicos, sino por el trato pasivo o despectivo por parte del recurso humano.

Un aspecto relevante de la motivación es también, el concepto que posea el individuo sobre sí mismo, puesto que el confiar en sus

capacidades permitirá al individuo esperar más de sus resultados al realizar una acción.

#### 3.1.4.2. CLIMA LABORAL

Al hablar de clima se hace referencia a algo que rodea a un individuo, así también puede referirse a las condiciones en las que puede encontrarse el mismo, las que pueden abarcar desde la temperatura del ambiente hasta la agradable o deficiente relación entre los sujetos sociales que conviven en una misma área, sin embargo al hacer referencia al “clima laboral” es hacer énfasis en la forma de relacionarse dentro del trabajo, específicamente con los compañeros, en los que pueden generarse relaciones de distinta índole, las que pueden ser positivas o negativas.

*“El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno”.*  
(Rubio. E. 2010)

La satisfacción desempeña un rol fundamental dentro del clima laboral, puesto que a raíz de ellas se estructuran las diferentes ideas y conceptos sobre la realidad del contexto en el que se desarrolla una labor económicamente remunerada, para lo cual en la mayoría de ocasiones las condiciones en las que corresponda desenvolverse los asalariados determinará el clima laboral existente.

Algo importante dentro del clima laboral es que éste posee estrecha relación con la satisfacción que posea el individuo sobre los distintos procesos de trabajo, así como la calidad y esmero con las que se

realicen las distintas actividades que como equipo de trabajo deben resolverse. Muchas veces el clima laboral puede verse influenciado por distintos factores entre los cuales es posible mencionar al aspecto económico, administrativo, educativo, social, incluso interpersonal de los individuos que venden su fuerza laboral a una determinada empresa o institución, para lo cual el nivel de satisfacción que estos posean sobre las mismas es relevante para desarrollar la labor de la mejor manera.

A través de los años la administración ha ido organizándose y estableciéndose en aspectos cada vez más específicos, según su campo de acción, esto debido a que la supervisión como tal puede ser aplicada en distintos campos de la vida social, situación por la cual la educación no ha quedado exenta de la misma. La administración aplicada a la educación ha sido conocida como “administración educativa”, para lo cual la (Oficina Nacional de Educación Católica -ONDEC- 2010) la define como el *“Servicio técnico destinado al mejoramiento de la calidad y eficiencia de la educación, mediante las acciones de investigación, análisis, asesoramiento, orientación, promoción y evaluación del proceso educativo y de su correcta administración”*.

La supervisión educativa como tal puede entenderse como el servicio brindado por un profesional de la pedagogía y administración educativa el cual busca orientar, dirigir, asesorar y accionar de la manera más adecuada los servicios brindados en las instituciones educativas pertenecientes a un sistema.

Sobre la supervisión educativa recae un papel fundamental, el cual es el planeamiento, seguimiento y evaluación del trabajo realizado dentro de las instituciones educativas, esto como medio para la correcta operativización de las mismas, sin embargo la simple realización de estas actividades no es suficiente, sino que la existencia de acciones realizadas con conocimiento, esmero y dedicación son necesarias, aspectos a los cuales se les reconoce como “calidad”.

La calidad dentro de la supervisión educativa desempeña un papel trascendental dentro del sistema educativo nacional, esto debido a que las acciones que acá se

realicen se replicarán de manera directa e indirecta dentro de las comunidades educativas logrando un impacto en la sociedad. Al hablar de calidad en la supervisión educativa se hace referencia a distintos factores, entre los cuales se encuentran: realizar las acciones con conocimiento pleno de la base legal de la misma, de los procedimientos pedagógicos adecuados para lograr un correcto proceso de enseñanza aprendizaje, conocer las condiciones mínimas de los ambientes donde deben desenvolverse los docentes y discentes, hacer buen uso de las normas de convivencia y comunicación para poder trasladar los mensajes necesarios a los supervisados, saber reconocer el espaciamiento de tiempo necesario entre cada supervisión, así también reconocer que la periodicidad de las supervisiones son útiles, sin embargo para que esto sea posible la existencia de los recursos mínimos para realizar esta serie de acciones también será fundamental, de lo contrario su concreción será incierta.

## CAPÍTULO IV

### 4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

La Supervisión Educativa se constituye como una dependencia del Estado guatemalteco dedicada específicamente a la administración de los diferentes recursos del Ministerio de Educación, la cual a través de la evolución y el crecimiento demográfico alcanzado en los últimos lustros se ha visto en la necesidad de mejorar y agilizar los procesos que acá se realizan con la finalidad de brindar cobertura a las instituciones educativas asignadas según la geografía o distribución jurisdiccional según municipio, para lo cual esta se ha visto en la necesidad de agilizar sus procesos y a la vez de garantizar la objetividad de los mismos, para lo cual en la administración contemporánea esto es conocido como la realización de acciones con eficiencia y eficacia.

La eficiencia y la eficacia como tal han venido jugado un papel importante en la administración, puesto que a través de ellas se posibilita la objetividad de las acciones en el tiempo justo y con resultados positivos, sin embargo el desconocimiento de dichos conceptos y definiciones tan importantes puede constituirse como elementos perjudiciales para implementación de los mismos dentro de la administración de la que se forma parte, esto como administrador o administrado.

En relación a la eficiencia se tiene esta es una capacidad de los individuos integrantes de una organización o grupo social en el cual realizan una acción en el menor tiempo posible o con la menor cantidad de recurso. (DIR. No. 2) expresa que *“La eficiencia es una parte de la administración que todos buscamos, siendo eficientes, buscando lograr las cosas en el menor tiempo posible.”*

La eficiencia puede concebirse desde dos puntos de vista: la agilidad para hacer las cosas o ya sea la capacidad de realizar las mismas acciones con una cantidad menor de recurso, virtudes que pueden ser evidenciadas a través del recuento del recurso asignado, yendo esto desde el tiempo hasta el recurso humano.

Sin embargo también existe un sector que posee un bajo nivel de claridad en cuanto a la eficiencia tal es el caso de (AUT. No. 1) *la cual expresa lo siguiente “La eficiencia no es más que hacer uso de los recursos, de las técnicas, de los procedimientos administrativos de una forma adecuada para solucionar un problema”*. Situación en la cual se evidencia la dualidad con la que puede interpretarse dicho término, que en el ámbito administrativo resulta ser poco conveniente puesto que su desconocimiento omite la ejecución, aplicación e implementación del verdadero espíritu de la eficiencia (rapidez) en las acciones que se realizan, generando tardanzas en la realización del trabajo asignado.

La aplicación de la eficiencia dentro de la Supervisión Educativa No. 96-39 resulta algo fundamental, puesto que el alto nivel de establecimientos educativos que forman parte del distrito escolar producen como efecto una alta demanda de los servicios de la Supervisión Educativa, que en comparación del tiempo resulta quedarse corta, puesto que en variedad de ocasiones la prestación de servicios llega a ser limitada o tardía.

*“nos atienden pero el tiempo se va y a veces uno va en contra del tiempo, porque uno tiene planeado su tiempo, es cierto que el licenciado tiene muchos compromisos y lo sabe uno muy bien, pero media vez le han dicho a uno a una hora hay que estar a la hora que es, y a veces demasiados llegan”* (DOC. No. 1)

Un aspecto a resaltar es que dentro de la Supervisión de Educación No. 96-39 existen variedad de tareas a realizar, las cuales van desde la supervisión de los establecimientos educativos, pasando por la recepción de libros de texto, encerres e insumos para los mismos, hasta la realización de entrega de mensajería a la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez, situación por la que en variedad de ocasiones al supervisor no le es posible estar presente a toda hora en la oficina de la supervisión generando molestias en algunos de sus usuarios.

En relación a la capacidad de definir la eficacia se obtuvieron resultados más acertados, puesto que existieron menos interrogantes e intrigas en relación a dicho término.

*“La eficacia es hacer las cosas bien, no solo hacerlas por cumplir sino hacerlas bien, en el menor tiempo y con los recursos que se cuentan, así como nosotros los directores, lo primero que vemos es que no tenemos el recurso no podemos cumplir, cuando nos apegamos a la eficacia es hacer las cosas lo mejor posible.”* (DIR. No. 2)

La eficiencia como tal, resulta ser la realización de una acción de la mejor manera posible, a la vez siendo responsable de no hacerlas de manera improvisada, esto sin ver las deficiencias sino las fortalezas para desarrollar dicha acción.

En relación a la aplicación de la eficiencia dentro de la Supervisión de Educación No. 96-39 se obtuvieron resultados positivos puesto un amplio sector de integrantes del distrito escolar No. 96-39 afirmaron recibido servicios que cumplieron su función de orientación y resolución de conflictos dentro de los establecimientos educativos, tal es el caso de (DOC. No. 3) en el cual expresa: *“Cuando es de resolver un conflicto entre compañeros de escuela si existe la eficacia porque el supervisor llama, cita para resolver el caso, si yo pienso que si ha existido la eficacia”*.

La eficacia dentro de la supervisión educativa constituye un elemento fundamental para el correcto funcionamiento de los establecimientos educativos, puesto que el profesionalismo que este aplique en la resolución de los casos repercutirá no solamente en los docentes sino en los estudiantes y comunidad educativa en general, razón por la cual debe realizarse de la manera más acertada posible.

La percepción sobre la existencia de la eficacia dentro de la supervisión educativa es notable, sin embargo aún existen diferentes factores los cuales es difícil realizar su omisión, tal es el caso de la divergencia existente entre los

establecimientos educativos a supervisar así como la accesibilidad a los mismo, situación que genera diversidad de concepciones en relación a esto.

*“Realmente la eficacia ahí si se logra aunque a veces los resultados no son los más óptimos porque el área es muy grande, de algún modo los procesos... lo ideal fuera que el distrito fuera consolidado, hay una gran diferencia entre parte sur y parte norte, en cuanto al nivel académico, las oportunidades que algunas veces tienen los estudiantes, aun la consciencia del maestro parte norte, parte sur, que los de hayá abajo siempre buscan la comodidad y no el convencimiento de su tarea docente.” (DIR. No. 2)*

Un aspecto relevante para el correcto cumplimiento de las tareas es la consciencia de con la que realice el trabajo, puesto que se pueden tener las capacidades y el recurso, sin embargo esto no es posible lograr si no se posee buena voluntad y responsabilidad por parte de los ejecutores de la acción.

La eficacia y eficiencia son dos términos bastante inclusivos en cuanto a las virtudes que debe tenerse para la adecuada realización de una acción, la eficacia entendida como el hacer las cosas bien y la eficiencia como realizar las acciones en el menor tiempo posible o ya sea con la menor cantidad de recurso, sin embargo la existencia de un solo término no es suficiente para obtener buenos resultados, puesto que las cosas pueden hacerse rápido pero no bien, o en su defecto realizarse de la manera más prudente y objetiva pero requerir demasiado tiempo en relación a la necesidad del solicitante del servicio o producto, para lo cual es oportuno reconocer que entre la eficiencia y eficacia existe una relación dialéctica, es decir que una no puede existir sin la otra, unión a la cual se le conoce como efectividad.

Dentro de la investigación realizada se buscó conocer la concepción de los integrantes del distrito escolar No. 96-39 en relación al término efectividad, que para el efecto se obtuvieron diversidad de definiciones, todas en el rango del cumplimiento de las tareas asignas.

*“La efectividad no es más que la buena práctica de la eficiencia con la eficacia, si hacemos buen uso de la eficiencia y buen uso de la eficacia va a haber una efectividad, va ser el impacto social que va a causar positivamente, no negativamente dentro de un contexto social, como producto de la buena práctica de los recursos que tiene la eficiencia y la eficacia administrativa”. (AUT. No. 1)*

Existe conciencia que la efectividad como tal constituye un elemento convergente de la eficacia con la eficiencia, esto en la medida adecuada con la finalidad de generar resultados positivos y trascendentales dentro del conglomerado social.

Cabe resaltar que las concepciones expresadas por los educadores en grado administrativo o no, tuvieron algunas dificultades en cuanto a su concepción y definición, puesto que expresaron no estar familiarizados con dicho tema, situación que desde un punto de vista general no es apropiado puesto que de no existir claridad no existe dominio, si no existe dominio no se desarrolla la aplicación, si no se aplica los resultados obtenidos no serán los más adecuados.

Tomando como base el conocimiento y concepción sobre la efectividad, se indagó sobre la efectividad de la supervisión educativa No. 96-39 para lo cual se obtuvo que esta lo era de forma parcial, puesto que solamente lo expresaba en la realización de documentos administrativos, dejando al margen la supervisión de los aspectos pedagógicos.

*“Pues no al cien, pues quizás de un cien un ochenta por ciento, porque efectiva en los documentos nada más, en la supervisión en los centros educativos ahí si no. En lo pedagógico casi no, pues casi no se verifica si uno está trabajando o no, es el trabajo de un supervisor, no solo delegar funciones”. (DIR. No. 1)*

Tal situación refleja la existencia de dos actividades diferentes a realizar de forma paralela por el supervisor: la parte administrativa y la parte de supervisión y asistencia pedagógica, así como también el sobrecargo de actividades que posee

el supervisor educativo, que al enfocarse en una de ellas desatiende la otra, generando descontentos en el usuario directo.

A raíz de esta sobrecarga de actividades a las Supervisiones de Educación también han ido surgiendo distintas formas alternas de realizar los procesos, para lo cual los supervisores han debido confiar en las capacidades y virtudes de cada uno de los integrantes del personal a cargo, delegándoles tareas, esto con la finalidad de mantener la realización de los proceso con eficacia y eficiencia.

*“Cuando a veces hay actividades que realizar se usan diferentes métodos, por ejemplo la coordinación de las actividades, pues no hemos tenido ningún problema, se hacen llegar circulares, llamadas, mensajes y por medio de ello, para mi es una forma efectiva de poder llevar a cabo las actividades, prueba de ello es que se han llevado a cabo las actividades, a pesar de todas las cosas de buena manera”. (DOC. No. 2)*

De lo anterior es importante resaltar que para alcanzar la efectividad es necesario la utilización de diferentes métodos permitirá agilizar las distintas actividades a realizar, puesto que reducirá las posibilidades de fracaso e incrementará las probabilidades de éxito, así como también dará apertura a un mayor aprovechamiento del recurso del que pueda disponerse.

El manejo de recursos es un tema bastante interesante y trascendental, puesto que la adecuada utilización del mismo puede llegar a constituirse en la herramienta principal para alcanzar el éxito en determinada situación, sin embargo en caso contrario puede ser la razón de su destrucción o interrupción de los procesos de desarrollo de una acción. Para el efecto a través de los años ha ido conformándose un término bastante objetivo, el cual es la “administración”, quien ha sido enfocada en una serie de procesos para la correcta utilización de los recursos.

*“Administración para mi es alcanzar una meta, un fin, es ver los recursos, financieros, humanos, ehhh. . . es una acción de administrare, que*

*tenemos que jugar el rol de previsores que implica cuatro factores: la planeación, la organización, dirección y control.” (DIR. No. 2)*

La administración como tal es una palabra íntegra, la cual se conforma de cuatro términos principales; la planeación, la organización, la dirección y el control, cada uno como factor fundamental para el correcto aprovechamiento del recurso.

El conocimiento de este tipo de términos por parte de los educadores pertenecientes al Distrito Escolar No. 96-39 resulta ser provechoso, debido a que a través de él puede concebirse de una manera más fácil el concepto de administración educativa, de la cual forman parte como administrados.

La correcta administración educativa dentro de la oficina de la Supervisión Educativa es realmente importante, puesto que sus acciones y decisiones repercuten de manera directa e indirecta en las diferentes comunidades educativas, para lo cual el supervisor educativo no solamente debe velar por el uso adecuado de los recursos, sino que debe constituirse como un agente de cambio y mediador de los procesos con la finalidad de articular de la mejor manera el recurso dentro de los establecimientos educativos.

*“El supervisor tiene que ser un mediador, donde tiene que dirigir para evitar la confrontación entre padres de familia, entre maestros, entre alumnos, eso es una administración educativa, pero apearse siempre a las normas y leyes vigentes”. (AUT. No. 1)*

Esta situación resulta ser interesante, puesto que rompe con los estándares tradicionales administrativos, esto a razón de que la administración educativa debido a su naturaleza, posee un enfoque social, esto por el simple hecho de trabajar con humanos y no con productos inertes como en la simple administración.

Un aspecto relevante observado desde la coyuntura donde se desenvuelve la administración educativa es que para que esta se desempeñe de la mejor manera debe ser aoperativizada por personas idóneas y no de manera improvisada, tal y como expresa (DIR. No. 2) *“el liderazgo hay que tomarlo en cuenta, si bien es*

*cierto todos somos directores titulados, pero no todos asumen el compromiso de llevar a cabo todos los procesos”* razón por la cual puede establecerse que el sentirse comprometido con las tareas y funciones asignadas son fundamentales, debido a que de ser así generará consciencia y reflexión por parte de los educadores y administradores para realizar acciones con mayor objetividad y profesionalismo.

Otro factor que posibilita el desarrollo de una adecuada administración educativa es la confianza existente entre docente y supervisor, puesto que las buenas relaciones interpersonales incrementan la fluidez de información entre el supervisor y el supervisado, razón por la cual es fundamental dentro para el sistema organizacional.

*“la confianza que se tenga tanto el supervisor como docente y director porque aquí ha surgido en nuestro medio como que vemos al supervisor nada mas como jefe y entonces nosotros mismos construimos la barrera, aunque no sea así nosotros mismo hemos construido eso, que no podemos venir con nuestro supervisor a pedir una ayuda, que nos resuelva un conflicto dentro del rango educativo, por lo mismo que uno se ha llenado de expectativas negativas con el supervisor o la administración educativa”.*  
(DOC. No. 3)

La confianza como tal, se constituye en un medio abstracto para el correcto desenvolvimiento de la administración educativa, debido a que ayuda a reducir la omisión de información por parte del recurso humano con el que se trabaja, incrementa la fluidez de información y por lo tanto mayor apertura a la mejora, claramente a través de la expresión clara de la problemática existente, esto como base fundamental para la estructuración de una solución.

El ejercicio de la administración educativa se encuentra ligado a una serie de conceptos y procedimientos enfocados a la utilización de los recursos, sin embargo para ello es necesario que esta se realice a través de los mejores medios y de forma profesional, en el cual se llenen las expectativas y necesidades de los usuarios, acción a la cual se le reconoce como “calidad”, o como la describe DIR

No. 1 *“La calidad es cuando se va a dar algo y se da lo mejor”*, es decir hablar de calidad no es solamente brindar o proporcionar algo, sino que hacerlo de la mejor manera.

*“Para mi calidad va a ser siempre lo mejor, no importa que sean diez horas pero si no se trabaja o atiende bien, para mi calidad es el tiempo bien establecido, bien enmarcado, diez quince minutos pero que en si enriquecen y solventan las consultas que uno lleva, entonces para mi la calidad es eso, no importa la cantidad si no lo bien de las cosas”*. (DOC. No. 2)

La calidad resulta ser uno de los pilares fundamentales dentro de la administración, puesto que implica no solamente trabajar o realizar las acciones solamente por realizarlas, sino que estas se encuentren en la capacidad de solventar una problemática o de llenar las características necesarias que el usuario espera sobre un producto o servicio, o como bien lo describe (DOC. No. 3) *“La calidad seria en este caso la satisfacción que me da, que llene mis expectativas, mis necesidades, la calidad es llenar todos los aspectos que uno desea”*.

Específicamente en la supervisión educativa, la calidad desempeña una función vital, puesto que su accionar repercute de manera directa e indirecta sobre las comunidades educativas, razón por la cual debe realizarse responsablemente. Sobre la supervisión educativa recae la responsabilidad de ver más allá de lo obvio, ser la luz en el camino, ser la orientación.

*“Supervisar es orientar, asesorar, guiar, conducir a los docentes, a los directores para el beneficio y construcción del proceso de enseñanza aprendizaje, si no conoce el Curriculum Nacional Base, hay que darle capacitaciones adecuadas, porque no voy a exigir si yo no se les ha orientado”*. (AUT. No. 1)

La supervisión educativa implica tener una visión más amplia de la realidad, a través de la cual puedan prevenirse resultados negativos, esto a través de la

orientación, de la instrucción y del fortalecimiento de áreas en debilidad, porque claramente el papel del supervisor educativo no es el ser jefe, sino el de orientador, sin embargo en muchas ocasiones los educadores tienden a confundir tal rol.

La realización de las acciones de supervisión dentro del contexto educativo en gran medida resultan ser trascendentales para el adecuado funcionamiento de los establecimientos educativos y del proceso de enseñanza aprendizaje, sin embargo debe reconocerse que la existencia del supervisor educativo resulta ser solamente una parte de los recursos necesarios para operativizar la Supervisión Educativa No. 96-39.

*“yo no tengo secretaria ni asistente pagada por el Estado, pero sin embargo yo hago mi trabajo, tenemos como unos cuatro años que no nos regalan una hoja de papel bond por parte del Ministerio de Educación, pero eso no quiere decir que no haga mi trabajo, entonces nos dan doscientos quetzales de gasolina al mes, yo tengo escuelas que están equidistantes a ochenta kilómetros y en un par de viajes se termina la gasolina, sin embargo yo no dejo de supervisar, aunque sea teledirigidos (vía teléfono) pero hay que confiar y orientar a los docentes y directores” (AUT. No. 1)*

La existencia de artículos inertes que posibiliten la realización de las actividades administrativas por parte del Supervisor Educativo, así como artículos que faciliten la movilización por parte del mismo, desempeñan un rol muy importante, esto debido a que a través de ello pueden realizarse con mayor eficiencia las acciones de supervisión educativa, cumpliendo de esta forma la concepción holista bajo la que se orienta la supervisión educativa.

La realización de acciones elaboradas de manera acertadas también tiende a ser percibidas positivamente por los usuarios de la supervisión no. 96-39, puesto que de no realizarse las mismas generaría problemáticas administrativas con repercusiones laborales.

Realizar las acciones administrativas y de supervisión con eficiencia y eficacia dentro del distrito escolar no. 96-39 son realmente determinantes para establecer el nivel de satisfacción de los usuarios del mismo, que claramente buscan solventar sus inquietudes y problemáticas administrativas y pedagógicas a través de la supervisión de educación, sin embargo para que esto sea posible no puede hacerse solamente una de las dos, sino que ambas, es decir poner en práctica la efectividad.

El realizar las acciones con efectividad permitirá construir en el usuario de manera abstracta una mejor visión y percepción sobre los servicios que se prestan dentro de la supervisión educativa, que para el efecto y que esto sea posible deberá ir acompañada de los demás recursos (físico, material, tecnológico y motriz).

## CAPÍTULO V

### 5.1. CONCLUSIONES

- 5.1.1. La efectividad dentro de la Supervisión Educativa No. 96-39 incide grandemente dentro de la calidad en el servicio brindado por la misma, puesto que la relevancia de las circunstancias ocurridas dentro del distrito escolar y las comunidades educativas demandan que los servicios sean realizados con agilidad y objetividad.
- 5.1.2. Contar con los recursos necesarios constituyen los factores que influyen en la agilización de los procesos administrativos de la Supervisión Educativa No. 96-39, no obstante el bajo nivel de recursos, como material de oficina, espacios físicos, equipo de cómputo y la ausencia de personal administrativo en apoyo al supervisor, así como la inexistencia de un vehículo para realizar las visitas y diligencias con mayor prontitud, contando únicamente con una cuota de vales de combustible, sumando a ello el monto del aporte no se ajusta a la inflación, pues la cantidad asignada es baja, situaciones que provocan que el servicio sea reducido en cuanto a eficiencia.
- 5.1.3. La objetividad de los procesos administrativos realizados en la Supervisión Educativa No. 96-39 responden a la formación pedagógica, profesionalismo e imparcialidad que el supervisor aplica en la resolución de los casos, así como el conocimiento y experiencia que éste posea sobre la legislación educativa guatemalteca.
- 5.1.4. La agilidad del servicio de la Supervisión Educativa No. 96-39 se ve afectada en gran medida por la ausencia de personal auxiliar (administrativo y de servicio) que brinde la ayuda y asistencia al supervisor, a causa de ello se ve comprometida la objetividad, a razón de que muchas veces se deben priorizar las necesidades en el momento que van surgiendo, afectando los demás procesos en relación a tiempo, los cuales

han requerido los servicios con anterioridad, originando así a pérdida de la imparcialidad y efectividad de la Supervisión Educativa No. 96-39, esto a pesar de la buena disposición del supervisor.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- 5.2.1. Es importante brindar los servicios con eficiencia y eficacia, pues la efectividad ejerce un alto nivel de influencia en la calidad del servicio brindado por la Supervisión Educativa No. 96-39.
- 5.2.2. Para la agilización de los procesos es imprescindible que la Supervisión Educativa No. 96-39 cuente con personal administrativo necesario y especializado como, un psicólogo, un orientador pedagógico y un trabajador social, vehículos para la movilización pronta a las distintas comunidades educativas, así mismo con útiles de oficina, recursos físicos y tecnológicos, para llevar a cabo un proceso administrativo y pedagógico eficiente y eficaz, que repercuta en la calidad del servicio.
- 5.2.3. Para lograr la objetividad de los procesos administrativos, es importante que la Supervisión Educativa cuente con recurso humano calificado de acuerdo a perfiles, en materia administrativa y en apoyo al supervisor, puesto que el conocimiento y profesionalismo de los mismos ayudará a desarrollar actividades con mayor celeridad y trascendencia positiva en relación a las decisiones que se tomen por parte de los mismos.
- 5.2.4. Para brindar un servicio de calidad es aconsejable que los servicios de la Supervisión Educativa No. 96-39 sean brindados de forma combinada, en donde se articule la rapidez, puntualidad, esmero, conocimiento, experiencia, imparcialidad y buena voluntad, para desarrollar un clima laboral humano y profesional, puesto que esto permitirá contar con un servicio satisfactorio para la comunidad educativa.

### 5.3. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- 5.3.1. Álvarez, M. & López, J. (2007). “*La Evaluación del Profesorado y de los Equipos Docentes*”. (3ra ed). España: Editorial Síntesis Educación.
- 5.3.2. Banca de Desarrollo Nacional Financiera. (2004). “*Elementos clave para competir (calidad y productividad)*”. México: Nacional Financiera. Programa de Desarrollo Empresarial. Paquete de Producción. Módulo IV.
- 5.3.3. Chiavenato, I.(2004) “*Introducción a la teoría general de la administración*”.(7a. ed).Brasil:McGraw-Hill Interamericana.
- 5.3.4. Covey, S. (1989) “*Los siete hábitos de las personas altamente efectivas*”. Barcelona, ES: Ediciones Paidós.
- 5.3.5. Nérci, I. (1987) “*Hacia una pedagogía general dinámica*”.(3ra Ed).Buenos Aires, AR:Editorial Kapelusz S.A.

### 5.4. EGRAFIAS

- 5.4.1. Diccionario de la Real Academia Española. (2016) “*Eficacia*”. Recuperado 03/08/2016. <http://dle.rae.es/?w=eficacia>
- 5.4.2. *Efectividad*.(2016) Recuperado 01/08/2016. <http://www.definicionabc.com/general/efectividad.php>
- 5.4.3. *Eficiencia*.(2016) Recuperado 01/08/2016. <http://www.gerencie.com/diferencias-entre-eficiencia-y-eficacia.html>



- 5.4.4. *Eficiencia*. (2016) Recuperado 02/08/2016:  
<http://conceptodefinicion.de/eficacia/>
- 5.4.5. Hernández Zambrano, A. (2010) "*Principios de la Supervisión*". Recuperado 05/10/2016. <http://www.gestiopolis.com/principios-de-supervision-y-el-supervisor/>
- 5.4.6. Maradiaga, V. (2016) "*Administración Educativa*". Recuperado 11/08/2016.  
<http://administracionedu.blogspot.com/p/contenido.html>
- 5.4.7. Oficina Nacional de Educación Católica. (2010) "*Supervisión Educativa*". Recuperado 12/08/2016. <http://supervisioneducativaemvl.blogspot.com/2011/11/supervision-educativa.html>
- 5.4.8. Pérez Porto, J. (2008). "*Motivación*". Recuperado 02/10/2016.  
<http://definicion.de/motivacion/>
- 5.4.9. *Principios de la Supervisión*. (2015). Recuperado 05/10/2016.  
<http://www.cmicvictoria.org/wp-content/uploads/2012/06/La-supervision-y-control-en-la-Admnistracion.pdf>
- 5.4.10. Real Academia de la Lengua Española. (2016) "*Calidad*". Recuperado 12/08/2016. <https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>
- 5.4.11. Rubio, E. (2010) "*Clima laboral*". Recuperado 05/10/2016.  
<http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>

  
Vo. Bo. Lcda. Ana Teresa Cap Yes de González  
Bibliotecaria CUNSUROC



## ANEXOS



GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA DIRIGIDA A AUTORIDADES  
 EDUCATIVAS, DIRECTORES Y DOCENTES DEL DISTRITO ESCOLAR No. 96-  
 39, ÁREA RURAL DE MAZATENANGO, DEPARTAMENTO DE  
 SUCHITEPÉQUEZ.

**EFFECTIVIDAD COMO ELEMENTO DETERMINANTE DE LA CALIDAD DEL  
 SERVICIO EN LA SUPERVISIÓN EDUCATIVA No. 96-39, DEL ÁREA RURAL  
 DE MAZATENANGO, DEPARTAMENTO DE SUCHITEPÉQUEZ.**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>AUTORIDADES</b>	<b>DIRECTORES</b>	<b>DOCENTES</b>
<b>EFICIENCIA Y EFICACIA</b>			
<b>A. EFICIENCIA</b>	¿Qué entiende por eficiencia?	¿Qué entiende por eficiencia?	¿Qué entiende por eficiencia?
	¿De qué manera aplica usted la eficiencia en la supervisión educativa?	¿De qué manera ha observado usted que se aplique la eficiencia en la supervisión educativa?	¿De qué manera ha observado usted que se aplique la eficiencia en la supervisión educativa?
<b>B. EFICACIA</b>	¿Qué entiende por eficacia?	¿Qué entiende por eficacia?	¿Qué entiende por eficacia?
	¿De qué manera aplica usted la eficacia en la supervisión educativa?	¿En qué forma ha observado usted que se aplique la eficacia en la supervisión	¿En qué forma ha observado usted que se aplique la eficacia en la supervisión

<p>C. EFECTIVIDAD</p>	<p>¿Para usted que es la efectividad?</p> <p>¿A través de qué acciones considera que la supervisión educativa es efectiva?</p>	<p>educativa?</p> <p>¿Para usted que es la efectividad?</p> <p>¿A través de qué acciones considera que la supervisión educativa es efectiva?</p>	<p>educativa?</p> <p>¿Para usted que es la efectividad?</p> <p>¿A través de qué acciones considera que la supervisión educativa es efectiva?</p>
<p>ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA</p> <p>A. ADMINISTRACIÓN</p> <p>B. EDUCACIÓN</p> <p>C. ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA</p>	<p>¿Para usted que es la administración?</p> <p>¿Qué entiende por educación?</p> <p>¿Para usted que es la administración educativa?</p> <p>¿Qué aspectos le son necesarios para realizar una buena administración educativa?</p>	<p>¿Para usted que es la administración?</p> <p>¿Qué entiende por educación?</p> <p>¿Para usted que es la administración educativa?</p> <p>¿Qué aspectos considera necesarios para que sea una buena administración educativa?</p>	<p>¿Para usted que es la administración?</p> <p>¿Qué entiende por educación?</p> <p>¿Para usted que es la administración educativa?</p> <p>¿Qué aspectos considera necesarios para que sea una buena administración educativa?</p>

<p>CALIDAD DE LA SUPERVISIÓN EDUCATIVA</p> <p>A. CALIDAD</p> <p>B. SUPERVISIÓN</p> <p>C. CALIDAD DE LA SUPERVISIÓN EDUCATIVA</p>	<p>¿Qué es la calidad?</p> <p>¿Para usted qué es supervisar?</p> <p>¿Para usted que es la calidad de la supervisión?</p> <p>¿Qué elementos le son necesarios para realizar una supervisión educativa de calidad?</p>	<p>¿Qué es la calidad?</p> <p>¿Qué entiende por supervisión?</p> <p>¿Para usted que es la calidad de la supervisión?</p> <p>¿Qué elementos considera necesarios para la existencia de calidad en la supervisión educativa?</p>	<p>¿Qué es la calidad?</p> <p>¿Qué entiende por supervisión?</p> <p>¿Para usted que es la calidad de la supervisión?</p> <p>¿Qué elementos considera necesarios para la existencia de calidad en la supervisión educativa?</p>
--	--	--	--

**“EFECTIVIDAD COMO ELEMENTO DETERMINANTE DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SUPERVISIÓN EDUCATIVA No. 96-39, DEL ÁREA RURAL DE MAZATENANGO, DEPARTAMENTO DE SUCHITEPÉQUEZ”.**

**AUTORIDAD No. 1**

1. ¿Qué entiende por eficiencia?

*“La eficiencia no es más que hacer uso de los recursos, de las técnicas, de los procedimientos administrativos de una forma adecuada para solucionar un problema”. (AUT. No. 1)*

2. ¿De qué manera aplica usted la eficiencia en la supervisión educativa?

*“Haciendo uso de los recursos, las técnicas y los procedimientos administrativos para solucionar un conflicto laboral, un conflicto de trabajo o un mal entendido entre los mismos maestros o.... entre los elementos de la comunidad educativa”. (AUT. No. 1)*

3. ¿Qué entiende por eficacia?

*“La eficacia es el resultado, del buen uso de esas técnicas, porque si hace un buen uso, osea las técnicas y los procedimientos los aplica de la mejor manera, haciendo un PNI un CTF (considerar todos los factores) administrativos para que esto sea una eficacia”. (AUT. No. 1)*

4. ¿De qué manera aplica usted la eficacia en la Supervisión Educativa No. 96-39?

*“La eficacia no es más que el resultado o el producto que se espera para solucionar un problema, por ejemplo si ha un conflicto labora, hay un problema entre un maestro y una alumna, entonces llega un momento dado que si es necesario cambiar a la niña de aula para la otra sección, y si no hay alguna otra..si hay algún conflicto con las compañeras de la otra sección entre los niños, si es necesario mover al maestro a la otra sección se hace un*

*intercambio de docentes para que el bienestar del alumno tanto como del docente sea el mejor, osea para que se propicie el proceso de enseñanza aprendizaje, esa es una de las obligaciones que tenemos que ver para el proceso de enseñanza aprendizaje”. (AUT. No. 1)*

5. ¿Para usted que es la efectividad?

*“No es más que la buena práctica de la eficiencia con la eficacia, si hacemos buen uso de la eficiencia y buen uso de la eficacia va a haber una efectividad, va ser el impacto social que va a causar positivamente, no negativamente dentro de un contexto social, como producto de la buena práctica de los recursos que tiene la eficiencia y la eficacia administrativa”. (AUT. No. 1)*

6. ¿A través de qué acciones considera que las Supervisión es efectiva?

*“Pues es en la asesoría que se demuestra a los directores, porque nosotros somos si usted quiere decimos que tenemos una escuela de directores pero circunstancial, porque el director cuando tiene un problema o un conflicto dentro de su escuela va y pide el apoyo a la supervisión y ahí es donde se le da la asesoría correspondiente para que se le encuentre solución al problema”. (AUT. No. 1)*

7. ¿Para usted que es la administración?

*“Es administrar los recursos, económicos pues esos casi no los manejamos, la administración de los recursos humanos, por ejemplo si en un establecimiento educativo hace falta un docente, entonces se debe recomendar la reestructuración, o sea de los docentes y ver que esos alumnos que no tiene docente se les consigue un docente dentro del mismo personal, tiene que unificar quinto y sexto para que primer grado siempre tenga una atención directa con un solo maestro. Porque ya en los grados altos, en el segundo ciclo ya pueden unirse quinto y sexto en dado caso no haya los docentes suficientes para poder atender a los alumnos, esa es la administración: Saber administrar los recursos humanos que tenemos a nuestro alcance”. (AUT. No. 1)*

8. ¿Qué entiende por educación?

*“Educación pues hay varias definiciones, la educación no es mas que la transmisión de conocimientos de una generación a otra tomando en cuenta que es dinámica, evolutiva, científica, donde se transmiten conocimientos de una generación a otra, enmarcadas en reglamentos y leyes, circunscritos al momento histórico y social de un país determinado. Quizás con esta definición pueden pensar que estoy dando una definición muy remota, pero sin embargo la tenemos que decir porque de alguna manera hay trasmisión de conocimientos, pero se tiene que apegar a las normas y leyes de un país determinado, regular, porque si no hay un acaboses, no hay leyes que las regulen para que la conducta, por eso hablamos de una conducta de convivencia pacífica para que podamos compartir y convivir, para que no hayan abusos, ninguno de los elementos que conforman, por ejemplo esta la ley de educación nacional, están los derechos y obligaciones del alumno, como del padre de familia, como del docente, como del director, osea la conducta hay que encuadrarla dentro de los preceptos o leyes establecidas por el ministerio de educación”. (AUT. No. 1)*

9. ¿Para usted que es la administración educativa?

*“La administración educativa es administrar los recursos educativos, poder organizar los recursos que involucra la educación, tanto los elementos, inclusive el supervisor tiene que ser un medidor, donde tiene que dirigir para evitar la confrontación entre padres de familia, entre maestros, entre alumnos, eso es una administración educativa, pero apegarse siempre a las normas y leyes vigentes”. (AUT. No. 1)*

10. ¿Qué aspectos le son necesarios para realizar una buena administración educativa?

*“Para una correcta administración educativa tenemos que tener: primero escuelas, maestros, padres de familia colaboradores y si no tenemos que ver como lo hacemos participar, osea ese es el liderazgo que tiene que desarrollar*

*tanto el supervisor como el director. El director tiene que encontrar los elementos de juicio para convencer o hacer participar a los padres de familia, como a los docentes, porque ellos tiene sus obligaciones. Dentro de la ley de Educación, por decirle algo: yo no hago un plan dice algún maestro, -como que no hay que hacerlo. –Esque usted muy exigente!!!.Nooo la ley de educación no la hizo Juan de Dios Pérez Sánchez sino que esta no la hizo un profesor, un director sino que la Ley de Educación Nacional dice que entre la obligaciones es que tiene que planificar, hay que cumplir horarios y jornadas de trabajo, conocimiento del contexto donde se desenvuelve, hay que darle cumplimiento a los derechos humanos, al conocimiento de la Constitución Política de la Republica, osea es bueno que el maestro conozca lo legal para que sepa que hay normas a las que nos tenemos que apegar, circunscribimos a normas y leyes”. (AUT. No. 1)*

11. ¿Para usted que es la calidad?

*“La calidad es un buen servicio, es la atención al publico y también si hay una calidad educativa también tenemos que ver que haya calidad educativa en los alumnos, en los maestros, pero para eso tenemos que ver que el alumno... en una conferencia que yo tuve alguien dijo: en tal municipio hay escuelas de cinco estrellas, hay de dos niveles, con escritorios, con buenos pizarrones, pero eso no es sinónimo de calidad. Yo les dije: el cambio de la actitud positiva en beneficio de. En la película de Cantinflas sale un ejemplo, donde el da clases debajo de un árbol, porque aunque no hayan libros o docentes pero con una voluntad fija y con actitud de cambio, ahí va a haber calidad, porque puede tener todos los recursos, puede tener mapamundi, esferas, pero si el maestro no tiene la capacidad o voluntad de trabajar y no hay alumnos que quieran se receptores, si no hay padres de familia que colabores entonces no va a haber calidad nunca. Entonces los tres elementos; tanto docentes, padres de familia como alumnos, a eso le llamamos la trilogía pedagógica, que tiene que haber concordancia para que haya una calidad educativa, si no hay participación de*

*los tres elementos y del supervisor como autoridad educativa no va a haber calidad educativa.*

*Que las escuelas tengan buenos pizarrones, escritorios, escuelas de dos niveles no es sinónimo de calidad, porque en un momento dado vino DIGEMOCA a evaluar a primero, tercero y sexto grado de primaria, que se hace anualmente, pero los resultados cuantitativos no fueron los mejores, entonces la pregunta es ¿quién está fallando? Entonces cuando un maestro evalúa y pierden todos los niños ¿Quién es el malo? Tenemos que buscar soluciones no culpables, eso es parte de la administración; involucrarse y buscar soluciones al problema dado, la calidad se tiene que dar con cambio de conducta, no porque tenga una escuela bonita ya es de calidad la educación, la examinaron y los resultados no son los esperados, entonces hay que ver que el maestro trabaje y que la supervisión sea funcional, que supervise constantemente, que los maestros hagan lo que tienen que hacer, no que se queden platicando, pueden llegar a las seis de la mañana, pero si desde esa hora se quedan platicando no están trabajando”. (AUT. No. 1)*

12. ¿Para usted que es supervisar?

*“Supervisar es orientar, asesorar, guiar, conducir a los docentes, a los directores para el beneficio y construcción del proceso de enseñanza aprendizaje, si no conoce el Curriculum Nacional Base, si no hay que darle capacitaciones adecuadas, porque no voy a exigir si yo no se les ha orientado, esa es la supervisión. La supervisión no es sinónimo de capataz, porque la supervisión es sinónimo de orientación, de asesoría técnica administrativa, orientadora y de respeto, eso es la administración educativa”. (AUT. No. 1)*

13. ¿Para usted qué es la calidad de la supervisión?

*“La calidad de supervisión es amplio, porque si se habla la connotación por ejemplo: super-visión: una visión mas amplia y mas allá del padre de familia, del director, del maestro, del alumnos. Tiene que tener la salido o supervisión el*

*supervisor, osea la calidad de la Supervisión es: que el Supervisor tenga la capacidad y el nivel académico, porque solo ser licenciado en pedagogía o licenciado en administración educativa no es sinónimo de calidad, ni de capacidad, entonces nos tenemos que preocupar por eso, yo no soy graduado de licenciado, en 1989 cerré pensum , sin embargo yo hago un buen trabajo, entonces tener voluntad, conocimiento y tener el deseo de hacer bien las cosas, porque hay que tener conocimiento para poder orientar, para poder asesorar, en una forma técnica y en una forma técnica administrativa, también tiene que tener dominio de conflictos”. (AUT. No. 1)*

14. ¿Qué elementos le son necesarios para tener una supervisión educativa de calidad?

*“El elemento primordial es el cambio de actitud, el conocimiento, la experiencia, eh... porque yo no tengo secretaria ni asistente pagada por el Estado, pero sin embargo yo hago mi trabajo, tenemos como unos cuatro años que no nos regalan una hoja de papel bond por parte del Ministerio de Educación, pero eso no quiere decir que no haga mi trabajo, entonces nos dan doscientos quetzales de gasolina al mes, yo tengo escuelas que están equidistantes a ochenta kilómetros y en un par de viajes se termina la gasolina, sin embargo yo no dejo de supervisar, aunque sea teledirigidos (vía teléfono) pero hay que confiar y orientar a los docentes y directores, porque uno tiene que confiar, hacer uso de la delegación de funciones, orientar primero, asesorar, para que la Supervisión sea de calidad, el hecho de que no tenga una secretaria no quiere decir que mi supervisión no sea de calidad, tengo que buscarle una salida, afortunadamente me apoya mi hijo pero él no está trabajando acá, también está alguien que fue practicante y cuando necesito de sus servicios lo llamo por teléfono y él llega a apoyarme, osea tengo la capacidad de convencimiento y yo se que ellos lo hacen con voluntad, porque ellos saben que cada cosa nueva que hacen es un aprendizaje”. (AUT. No. 1)*

## **DIRECTOR No. 1**

1. ¿Qué entiende por eficiencia?

*“Pues por eficiencia entiendo que es la manera en que uno se desarrolla en el trabajo, ser eficiente, dar lo mejor de uno para obtener buenos resultados. Hay una gran diferencia porque eficiencia es lo que uno realiza para ver los frutos del trabajo”* (DIR. No. 1)

2. ¿De qué manera ha observado usted que se aplique la eficiencia en la supervisión educativa?

*“Pues en algunos aspectos, prácticamente solo en documentos que se entregan aquí en la oficina porque no ha mucha supervisión en las escuelas, mas que todo la eficiencia va generalizando todas las escuelas, tanto ir a supervisar tanto a los docentes como a los directores”.* (DIR. No. 1)

3. ¿Qué entiende por eficacia?

*“La eficacia. . . . el significado de eficacia no lo se al cien”.* (DIR. No. 1)

4. ¿En qué forma ha observado usted que se aplique la eficacia en la supervisión educativa?

*“En las entregas de los documentos, porque la fecha que piden esa es”.* (DIR. No. 1)

5. ¿Para usted que es la efectividad?

*“Es acertar uno en lo que va a entregar o lo que va a hacer”.* (DIR. No. 1)

6. ¿A través de qué acciones considera que la supervisión educativa es efectiva?

*“Pues no al cien, pues quizás de un cien un ochenta por ciento, porque efectiva en los documentos nada más, en la supervisión en los centros educativos ahí si no. En lo pedagógico casi no, pues casi no se verifica si uno está trabajando o no, es el trabajo de un supervisor, no solo delegar funciones”.* (DIR. No. 1)

7. ¿Para usted que es la administración?  
*“Es administrar bien donde uno está laborando, ver que todo este caminando bien”.* (DIR. No. 1)
8. ¿Qué entiende por educación?  
*“Educar es... ahí si que cada ser humano tenemos diferentes formas de que nos hayan educado en la casa como en la escuela”.* (DIR. No. 1)
9. ¿Para usted que es la administración educativa?  
*“Es administrar todos los documentos de educación, tanto los libros, como los documentos, por ejemplo los libros de actas, de conocimientos, es llevar el control absoluto en todo lo administrativo”.* (DIR. No. 1)
10. ¿Qué aspectos considera necesarios para que sea una buena administración educativa?  
*“Orden, organización, una buena ejecución, porque en una buena administración también se tienen que ejecutar las diferentes acciones”.* (DIR. No. 1)
11. ¿Qué es la calidad?  
*“Es que esté trabajando bien, trabajar con calidad no con cantidad.”* (DIR. No. 1)
12. ¿Qué entiende por supervisión?  
*“Pues pienso que es supervisar a los docentes y los directores, ver como están trabajando.”* (DIR. No. 1)
13. ¿Para usted que es la calidad de la supervisión?  
*“Pues pienso que es... como la supervisión se dirige a los directores, porque esto es una cadena, del supervisor a los directores, de los directores a los docentes, la manera en que nos organicen.”* (DIR. No. 1)

14. ¿Qué elementos considera necesarios para la existencia de calidad en la supervisión educativa?

*“Quizás la comunicación, la organización y la forma en que se dirigen a uno. Algunos elementos han hecho falta, quizás en la manera en que se expresan, que a veces confundimos un enojo, que al momento de estar enojado el supervisor se expresa diferente.” (DIR. No. 1)*

## **DIRECTOR No. 2**

1. ¿Qué entiende por eficiencia?

*“La eficiencia es una parte de la administración que todos buscamos, siendo eficientes, buscando lograr las cosas en el menor tiempo posible.” (DIR. No. 2)*

2. ¿De qué manera ha observado usted que se aplique la eficiencia en la supervisión educativa?

*“Se ha observado desde el liderazgo del supervisor, el cual efectúa sobre toda el área rural, partiendo de que es un área bastante grande que se divide en parte norte y parte sur, pero a través de las distintas actividades pues se va logrando efficientizar los procesos.” (DIR. No. 2)*

3. ¿Qué entiende por eficacia?

*“La eficacia es hacer las cosas bien, no solo hacerlas por cumplir sino hacerlas bien, en el menor tiempo y con los recursos que se cuentan, así como nosotros los directores, lo primero que vemos es que no tenemos el recurso no podemos cumplir, cuando nos apegamos a la eficacia es hacer las cosas lo mejor posible.” (DIR. No. 2)*

4. ¿En qué forma ha observado usted que se aplique la eficacia en la supervisión educativa?

*“Realmente la eficacia ahí si se logra aunque a veces los resultados no son los más óptimos porque el área es muy grande, de algún modo los procesos. . . lo ideal fuera que el distrito fuera consolidado, hay una gran diferencia entre parte sur y parte norte, en cuanto al nivel académico, las oportunidades que algunas veces tienen los estudiantes, aun la consciencia del maestro parte norte, parte sur, que los de haya abajo siempre buscan la comodidad y no el convencimiento de su tarea docente.” (DIR. No. 2)*

5. ¿Para usted que es la efectividad?

*“Ahh!!! Ser asertivos, definitivamente, pero cuando buscamos la efectividad estaríamos buscando la excelencia, y esta si se puede lograr en la medida de que todos los compañeros nos unamos, nos comprometamos y aunado a una supervisión eficiente.” (DIR. No. 2)*

6. ¿A través de qué acciones considera que la supervisión educativa es efectiva?

*“En las distintas reuniones que se realizan en la supervisión, pues el supervisor trata de hacer consciencia en algún modo, se han dado charlas, se ha promovido, los resultados va aunados a la consciencia del docente, pero principalmente de ambos sectores, porque no vamos a decir que los de acá arriba cumplimos al cien por ciento porque faltaría pasa una encuesta ahí para ver que tan comprometidos estamos con la educación.” (DIR. No. 2)*

7. ¿Para usted que es la administración?

*“Administración para mi es alcanzar una meta, un fin, es ver los recursos, financieros, humanos, ehhh. . . es una acción de administrare, que tenemos que jugar el rol de previsores que implica cuatro factores: la planeación, la organización, dirección y control.” (DIR. No. 2)*

8. ¿Qué entiende por educación?

*“Lo voy a formar íntegramente, lo voy a informar, lo voy a nutrir de todos los conocimientos pero también de valores.” (DIR. No. 2)*

9. ¿Para usted que es la administración educativa?

*“Ahora si ya no es a nivel macro sino ya enfocado a un sistema, pues sería es una administración que se lleva a cabo en el campo educativo, pues su rol esencial sería el Ministerio de Educación que desde ahí deberíamos partir, luego pues de ahí ya venimos a las direcciones departamentales, direcciones, divisiones etc. Que es donde se da en el campo netamente la administración, ahí es donde se planifica, se dirige, se controla, se supervisa. Hay varios*

*autores, Henry Fallool diseñó cuatro factores, dirección, organización, dirección y control, que si hablamos de Gubeyel decía: Hay otra supervisión, poco a poco se han ido dando los cambios, si la administración en ese ámbito si es la dirección, la planeación, organización y control de todos los centros educativos.” (DIR. No. 2)*

10. ¿Qué aspectos considera necesarios para que sea una buena administración educativa?

*“Buscar un perfil, dentro del ámbito del nivel primario, puedo decir que todos son directores profesores titulados, entonces de alguna manera la figura de director no existe, es una figura creada pero no está intrínsecamente ligada a sus funciones, cualquier momento pueden haber cambios, director profesor titulado, todos somos directores, entonces desde ese ámbito el liderazgo hay que tomarlo en cuenta, si bien es cierto todos somos directores titulados, pero no todos asumen el compromiso de llevar a cabo todos los procesos, yo pensaría que para mejorar eso necesitaríamos crear una figura de director también en las escuelas públicas, así como existen en el nivel medio, si miramos un Méndez Montenegro, un Landívar Nacional, ahí hay una figura netamente de director, entonces esa figura de alguna manera es el responsable de llevar a cabo esa acción.” (DIR. No. 2)*

11. ¿Qué es la calidad?

*“Si hablamos de calidad nos metemos a varios factores, a veces todos buscamos una calidad en el servicio, bueno la calidad es de que demos un buen insumo en los establecimientos, insumo a que me refiero? Conocimiento de calidad, que demos nuestras clases correctamente, que cumplamos con las metas establecidas tal y como lo dice el coach y nosotros tratar de entrenar a la gente de que si cumplan con lo que establece el Curriculum Nacional Base del que no nos debemos perder”. (DIR. No. 2)*

12. ¿Qué entiende por supervisión?

*“Super, va más hayá, tiene una visión mas amplia de lo que nosotros podemos observar, se supone que yo veo bajo un lente, pero el supervisor lo tiene que ver bajo un lente mas amplio en donde pueda observar cuando se vea llover, entonces al ver que ya viene la lluvia entonces “cúbranse” hagan esto, ese es el acompañamiento que hasta el día de hoy nos ha brindado la supervisión”.*  
(DIR. No. 2)

13. ¿Para usted que es la calidad de la supervisión?

*“Actuar en el momento preciso y con la gente correcta. La calidad es en el momento preciso se llamó la atención, se corrigió la plana y vamos a seguir adelante porque eso es lo nos corresponde”.* (DIR. No. 2)

14. ¿Qué elementos considera necesarios para la existencia de calidad en la supervisión educativa?

*“Considero que el apoyo y el acompañamiento que también deben de recibir de la dirección departamental también es oportuna, en este caso considero que los sectores de amplios sagaces hacen trabajo de escritorio y se descuida el acompañamiento en la fase de la calidad académica, y eso en cierto momento nos va a cobrar vigencia, cuando vemos estudiantes que llegan a establecimientos del nivel medio y no dan bola, ¿por qué? Porque su formación del nivel primario no es esta bien, salen del nivel medio y tampoco están bien, llegan a una universidad y siguen con las mismas faltas ortográficas porque siguen pasando de a panzazo, todas esas áreas si bien es cierto son áreas que el director debe ver de cerca pero aun si se refuerza con los docentes, con actividades extracurriculares yo creo que se va a hacer una buena supervisión”.* (DIR. No. 2)

15. ¿Algún recurso que considere necesario para hacer una buena supervisión?

*“Ahhh... pues primero los vehículos, hablando estrictamente del área rural hablamos con que el supervisor no cuenta con un vehículo por parte del ministerio, en donde se pueda el movilizar, reconociendo que las áreas están lejanas, no están a la vuelta, aparte de eso un asistente, porque a partede el estar haciendo su trabajo de campo alguien tiene que hacer el trabajo de escritorio, porque los procesos no se detienen, no solamente porque el está en el trabajo de campo los procesos se detuvieran, que bueno fuera, los procesos siguen, hay que entragar informes, hay que estar cerca de todas las actividades como por ejemplo los programas estrella, leamos juntos, que contemos juntos, diferentes actividades que el mismo gobierno ha propiciado, pues también que las apoye”. (DIR. No. 2)*

## DOCENTE No. 1

1. ¿Qué entiende por eficiencia?

*“Pues entiendo que es cuando se hace algo rápido sin hacer bien las cosas”.*  
(DOC. No. 1)

2. ¿De qué manera ha observado usted que se aplique la eficiencia en la supervisión educativa?

*“Eh pues... no he observado algo de eso porque viéndolo bien llega uno y a veces es un poco difícil que... la verdad uno llega pero ellos no llegan la hora que le dicen, la hora puntual, nos atienden pero el tiempo se va y a veces uno va en contra del tiempo, porque uno tiene planeado su tiempo, es cierto que el licenciado tiene muchos compromisos y lo sabe uno muy bien, pero media vez le han dicho a uno a una hora hay que estar a la hora que es, y a veces demasiados llegan y pues también a veces se habla de temas que no son acordes a lo que uno va directamente sino que salen otros temas y por eso es que se abarca mucho tiempo”.* (DOC. No. 1)

3. ¿Qué entiende por eficacia?

*“Pues lo que entiendo es que es hacer las cosas bien, lo único que a veces uno quiere hacer las cosas bien y pues a veces no sale así”.* (DOC. No. 1)

4. ¿En qué forma ha observado usted que se aplique la eficacia en la supervisión educativa?

*“Pues no existe porque a veces hay papeles que se quiere llevar a cabo como son y no se dan, a veces la información no se da adecuadamente como es, y a veces las cosas se hacen a la carrera, no se hacen a tiempo. La falta de comunicación, porque si todo se planea, hay una agenda y todo eso, es de llevarla adecuadamente como es”.* (DOC. No. 1)

5. ¿Para usted que es la efectividad?

*“Pues la efectividad es... lo que le decía de.... La persona, como es la persona, la verdad ese tema no me suena mucho”.* (DOC. No. 1)

6. ¿A través de qué acciones considera que la supervisión educativa es efectiva?

7. ¿Para usted que es la administración?

*“Es cuando me dan un dinero, vas a ver que haces con esto, le explican a uno lo que hay que hacer y si uno lo sabe usar lo usa bien, le puede sacar mucho provecho”.* (DOC. No. 1)

8. ¿Qué entiende por educación?

*“Es lo que se viene de la casa, es decir buenos días, buenas tardes, buenas noches”.* (DOC. No. 1)

9. ¿Para usted que es la administración educativa?

*“Pues la administración educativa cuando nos organizamos, por ejemplo llama el director y dice bueno vamos a hacer tal cosa, tenemos una actividad y ahorita tenemos que trabajar sobre algún tema”.* (DOC. No. 1)

10. ¿Qué aspectos considera necesarios para que sea una buena administración educativa?

*“Bueno pues primero explícales, ser uno un ejemplo para que ellos puedan seguir esas acciones”.* (DOC. No. 1)

11. ¿Qué es la calidad?

*“La calidad es cuando se da lo mejor, cuando se va a dar algo y se da lo mejor”.* (DOC. No. 1)

12. ¿Qué entiende por supervisión?

*“Es ser superior, es donde uno se empapa más de lo que uno quiere aprender y de lo que le pueden dar a uno”. (DOC. No. 1)*

13. ¿Para usted que es la calidad de la supervisión?

*“Es cuando no entiendo algo y pido que me den un ejemplo y me orientan”. (DOC. No. 1)*

14. ¿Qué elementos considera necesarios para la existencia de calidad en la supervisión educativa?

*“Que haya mucha comunicación, plantear bien el tiempo y abarcar con todo lo que hay que cumplir”. (DOC. No. 1)*

15. ¿Alguna vez ha notado que haga falta algo dentro de la Supervisión Educativa?

*“Pues la atención se ha tenido pero algunas veces si se han atrasado algunos procesos, por alguna cosita tan sencilla, a veces siente uno que se desespera pero... gracias a Dios todo ha salido bien”. (DOC. No. 1)*

## DOCENTE No. 2

1. ¿Qué entiende por eficiencia?

*“Para mí la eficiencia es la labor que realizamos y que también la podamos hacer, en este caso que también podamos responder a las expectativas de nuestro trabajo”. (DOC. No. 2)*

2. ¿De qué manera ha observado usted que se aplique la eficiencia en la supervisión educativa?

*“Bueno pues la eficiencia de diferentes maneras, una de ellas los diferentes talleres que nos dan para poder poner en práctica las técnicas de aprendizaje y en manera personal nuestro supervisor nos aconseja con sus vivencias, nos da claros ejemplos de lo que se puede dar y como se puede solucionar, como ser uno eficiente en el trabajo”. (DOC. No. 2)*

3. ¿Qué entiende por eficacia?

*“Para mi la eficacia es poner en practica ya lo aprendido, las técnicas en este caso, pues de trabajo, de aprendizaje para poder llevarlo al aula y poder darle lo mejor a los niños y de ahí ser de una manera eficaz, y se va a ver el resultado si de verdad funciona o no lo que se ha dicho”. (DOC. No. 2)*

4. ¿En qué forma ha observado usted que se aplique la eficacia en la supervisión educativa?

*“Para mi que si se aplica pues que a pesar de tantos problemas que se observan en las escuelas, para mi si ha sido un trabajo eficaz”. (DOC. No. 2)*

5. ¿Para usted que es la efectividad?

*“Es poderle dar una ponderación, un puntaje a algo para medir un trabajo ya realizado dentro de nuestro trabajo”. (DOC. No. 2)*

6. ¿A través de qué acciones considera que la supervisión educativa es efectiva?  
*“Bueno en este caso yo puedo decir que cuando a veces hay actividades que realizar se usan diferentes métodos, por ejemplo la coordinación de las actividades, pues no hemos tenido ningún problema, se hacen llegar circulares, llamadas, mensajes y por medio de ello, para mi es una forma efectiva de poder llevar a cabo las actividades, prueba de ello es que se han llevado a cabo las actividades, a pesar de todas las cosas de buena manera”.*  
(DOC. No. 2)
7. ¿Para usted que es la administración?  
*“Para mi administrar es algo que me dan, me proporcionan, me encargan, yo tengo que velar que esto pues se cumpla y se trabaje de una manera efectiva, me pueden dar una labor, en este caso para mi la administración puede ser en un negocio, puede ser en la misma supervisión educativa, entonces es algo por lo que se tiene que velar, y por lo intereses”.* (DOC. No. 2)
8. ¿Qué entiende por educación?  
*“Bueno pues educación son todos los valores, la formación que uno le a los niños, tanto desde un buenos días hasta un adiós, cosas más complejas como matemáticas, para mi la educación es integral, abarca muchos temas”.* (DOC. No. 2)
9. ¿Para usted que es la administración educativa?  
*“Pues para mi es la entidad que vela por los recursos, en este caso que el ministerio de educación encarga, que en este caso son las escuelas, tanto ver varios temas: horarios de labores, establecimientos, recursos, libros, para mi todo eso conlleva todo lo que es administración educativa”.* (DOC. No. 2)

10. ¿Qué aspectos considera necesarios para que sea una buena administración educativa?

*“Bueno pues hablo de manera personal, de las vivencias que hemos tenido, yo he estado y he sido trabajador de dos diferentes distritos y podría decir que en uno si habían muchas cosas que decir y pues en este caso hay poco que decir en nuestra actual administración, pero una de las debilidades que se veían anteriormente era de que en este caso nuestro jefe llegaba muy tarde, uno lo iba a buscar y casi nunca lo encontraba, cosa contraria a lo que sucede ahora, si a veces el no está por equis o ye motivo siempre hay alguien que nos atiende y nos ayuda a solucionar los problemas y las cosas”. (DOC. No. 2)*

11. ¿Qué es la calidad?

*“Para mi calidad va a ser siempre lo mejor, no importa que sean diez horas pero si no se trabaja o atiende bien, para mi calidad es el tiempo bien establecido, bien enmarcado, diez quince minutos pero que en si enriquecen y solventan las consultas que uno lleva, entonces para mi la calidad es eso, no importa la cantidad si no lo bien de las cosas”. (DOC. No. 2)*

12. ¿Qué entiende por supervisión?

*“Por supervisión yo entiendo que es una visita para ver cómo están las cosas en algún centro, si vamos a... en este caso sería una oficina, sería los dos términos que uno maneja por el centro, la palabra supervisar es ir a... a veces es una palabra que a veces a uno le implica cierto miedo y no debería ser así, porque al final de cuentas es solo para ver que todas las cosas estén trabajando de la mejor manera”. (DOC. No. 2)*

13. ¿Para usted que es la calidad de la supervisión?

*“Es ver que todo se este dando de la mejor manera, desde verificar la asistencia, los recursos, hasta lo último que indica, incluso dejar constancia que se llegó ese día establecido, para mi no es solo llegar regañar y regañar,*

*sino dar hasta cierto punto consejos y ver las debilidades que hay hasta cierto punto en el establecimiento". (DOC. No. 2)*

14. ¿Qué elementos considera necesarios para la existencia de calidad en la supervisión educativa?

*"Una de las cosas para manejar un buen grupo es el carácter definitivamente, cosa que muchos no tenemos. Cosa que hasta el momento nuestro supervisor la ha tenido y que uno como maestro muchas veces se enoja pero uno como maestro tiene sus errores y no se da cuenta, entonces saber decir las cosas en el momento y de la manera correcta para no ofender a las personas, para mi una de las principales cosas sería el carácter y la responsabilidad". (DOC. No. 2)*

15. ¿Alguna vez ha notado que haga falta algo dentro de la Supervisión Educativa?

*"Bueno pues si vamos al recurso pienso que tal vez sería medio de transporte, eso sería muy efectivo, otra cosa que se da es el equipamiento de las supervisiones, a veces hay computadoras, hay libros, pero con la tecnología ahora está el internet que es muy importante, y pues es cosa que ahora no se cuenta en las supervisiones". (DOC. No. 2)*

### DOCENTE No. 3

1. ¿Qué entiende por eficiencia?

*“Pues pienso que es la forma en que uno realice un trabajo, cuando lo realiza correctamente”. (DOC. No. 3)*

2. ¿De qué manera ha observado usted que se aplique la eficiencia en la supervisión educativa?

*“Pues con respecto a la experiencia que yo he tenido realizando tramites en la supervisión educativa, en momentos que si se ha tardado la realización de los trámites pero si realmente pienso que lo tardado del trabajo es porque está bien hecho, si no se tardara pienso que tendría siempre errores”. (DOC. No. 3)*

3. ¿Qué entiende por eficacia?

*“Con el término eficacia es la rapidez, es la chispa que uno tenga en la realización de un documento, o de un trabajo”. (DOC. No. 3)*

4. ¿En qué forma ha observado usted que se aplique la eficacia en la supervisión educativa?

*“Por ejemplo cuando es de resolver un conflicto entre compañeros de escuela si existe la eficacia porque el supervisor llama, cita para resolver el caso, si yo pienso que si ha existido la eficacia”. (DOC. No. 3)*

5. ¿Para usted que es la efectividad?

*“Podría ser el resultado que se espera, sea bueno o sea malo, todos esperamos un resultado bueno en la realización de un trámite, hablando de la supervisión educativa y pienso que si hubo eficacia y eficiencia durante el proceso que uno ha realizado en la supervisión ahí se ve al final si hubo o no la efectividad que se esperaba, de lo que se había solicitado”. (DOC. No. 3)*

6. ¿A través de qué acciones considera que la supervisión educativa es efectiva?  
*“Pues fíjese que en cuando el supervisor realiza visitas a los diferentes centros educativos, ahí se podría medir si hubo eficiencia y eficacia de la administración que el lleva a su cargo”.* (DOC. No. 3)
  
7. ¿Para usted que es la administración?  
*“Administración es llevar un control de lo que concierne a la organización, coordinar, cooperar, colaborar, con el personal”.* (DOC. No. 3)
  
8. ¿Qué entiende por educación?  
*“Educar es formar, si nosotros tenemos a cargo a uno niño lo estamos preparando para un futuro, si el término de educación es bastante amplio”.*  
(DOC. No. 3)
  
9. ¿Para usted que es la administración educativa?  
*“La administración educativa es tener a cargo la administración de diferentes centros educativos, en donde el supervisor es el encargado de coordinar y resolver conflictos dentro de la comunidad educativa. Administración educativa es tener a cargo todo lo que concierne”.* (DOC. No. 3)
  
10. ¿Qué aspectos considera necesarios para que sea una buena administración educativa?  
*“En este caso seria, la confianza que se tenga tanto el supervisor como docente y director porque aquí ha surgido en nuestro medio como que vemos al supervisor nada mas como jefe y entonces nosotros mismos construimos la barrera, aunque no sea así nosotros mismo hemos construido eso, que no podemos venir con nuestro supervisor a pedir una ayuda, que nos ayude a resolver un conflicto dentro del rango educativo, por lo mismo que uno se ha llenado de expectativas negativas con el supervisor o la administración educativa”.* (DOC. No. 3)

11. ¿Qué es la calidad?

*“La calidad sería en este caso la satisfacción que me da, que llene mis expectativas, mis necesidades, la calidad es llenar todos los aspectos que uno desea”. (DOC. No. 3)*

12. ¿Qué entiende por supervisión?

*“La supervisión es la encargada de velar un grupo de personas o instituciones a su cargo, para lo cual viene y controla, administra todo lo que tiene a su cargo”. (DOC. No. 3)*

13. ¿Para usted que es la calidad de la supervisión?

*“Que la supervisión tiene que ser una ayuda y si estamos hablando de supervisión educativa todo lo concierne al supervisor y la relación que tiene el con comunidad educativa, nosotros esperamos como maestros una calidad de la supervisión, háblese de cuando nosotros tenemos que realizar trámites, que está en manos del supervisor hacerlas, en este caso si muchas veces, le soy sincera no llena todas las expectativas de uno como docente espera y en este caso no se, a veces se da el factor tiempo o los paradigmas negativos que muchas veces nosotros nos planteamos, póngale que juzgamos mal, pensamos pueda que no me haga este trámite o este trabajo porque no le caigo bien al supervisor o no somos la escuela preferida, y uno mismo empieza a trazarse esa barrera, y al contrario porque un supervisor esta para ayudar o para solucionar los problemas que se tengan, y pues ahí empieza uno, tanto falla el maestro como el supervisor, como que ahí ya no se da totalidad de una calidad en la supervisión”. (DOC. No. 3)*

14. ¿Qué elementos considera necesarios para la existencia de calidad en la supervisión educativa?

*“Podría ser la confianza que tenga tanto el docente como el supervisor, puede ser también la responsabilidad que tenga, porque tanto el supervisor como el*

*maestro tiene responsabilidades, si todos fuésemos responsables y conscientes se haría un trabajo mejor". (DOC. No. 3)*

15. ¿Alguna vez ha notado que haga falta algo dentro de la Supervisión Educativa?

*"Pues yo pienso que si porque a veces se da la indisposición, porque a veces si pueden realizarlo y uno a veces va a pedir una ayuda con ellos, si pueden pero no lo hacen, no hay disponibilidad a tanto como jefes que son los supervisores y a veces se niegan y ellos sabrán por qué, porque uno de maestro se da cuenta que si ha podido hacerlo pero no lo hacen, como cada quien mantiene su propio carácter, a veces se da cuenta cuando esta persona ha podido solucionar un problema y no ha querido". (DOC. No. 3)*

16. ¿Considera que para hacer una buena supervisión se necesita algún tipo de recurso?

*"Claro que si necesita recursos para poder realizar, a veces uno solo critica, la mayoría de supervisores carece de tiempo y transporte, a veces uno dice "hay no viene el supervisor acá a la escuela, haber si estamos bien, a verificar si no hay problemas" pero no sabemos si el tiene algún recurso para transportarse a ese lugar o por decirlo asi: "hay no me revisan rápido los trámites o necesitaba un certificado de trabajo" pero a veces no sabemos si ellos tiene el recurso para realizarlo, en este caso la tecnología, que ahorita está abarcando todo, porque todo se realiza conforme al internet, y a veces nosotros no sabemos si tiene o no el recurso para hacerlo, o a veces esta solo el supervisor en la Supervisión Educativa, como dicen "una o dos manos no pueden ser capaz de realizar todo el trabajo en determinado tiempo" a cada supervisión le hace falta un secretario o secretaria que ayude para que su trabajo sea más eficiente". (DOC. No. 3)*



Mazatenango, 08 de octubre de 2016  
Dic. T.G.C.P. No. 25-2016

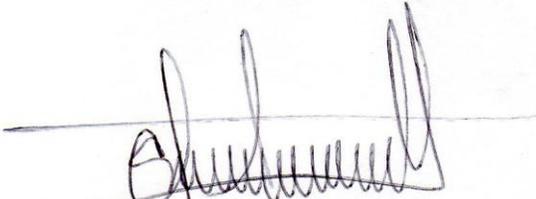
Lcda. Tania Elvira Marroquín Vásquez  
Coordinadora de las Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana  
Centro Universitario del Sur Occidente  
CUNSUROC.

Apreciable Coordinadora:

Por este medio en mi calidad de Profesor titular del curso: E402 Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa del Plan Fin de Semana del CUNSUROC, y, a lo establecido en los artículos: 39, 50 y 59 del **"Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente"** en cumplimiento de mis funciones como **ASESORA PRINCIPAL** del trabajo de tesina titulado: **"Efectividad como elemento determinante de la calidad del servicio en la Supervisión Educativa No. 96-39, del área rural de Mazatenango, departamento de Suchitepéquez"** elaborado por el estudiante: **PEM/TAE Ralph Christian Francisco Pérez Bernal carné 201140501**. Considero que el mismo reúne los requisitos técnicos suficientes, en cuanto a: Calidad en su contenido, metódica de la investigación, pertinencia de los resultados y redacción; por lo que, me permito emitir **DICTAMEN FAVORABLE**, a fin de que continúe con el trámite respectivo.

Atentamente:

*"ID Y ENSEÑAD A TODOS"*



Lcda. Claudia Salomé Gómez Hernández  
ASESORA PRINCIPAL



Mazatenango, 08 de octubre de 2016  
Dic. T.G.C.P. No. 26-2016

Lcda. Tania Elvira Marroquín Vásquez  
Coordinadora de las Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana  
Centro Universitario del Sur Occidente  
CUNSUROC.

Apreciable Coordinadora:

Por este medio y con base al nombramiento de fecha 27 de agosto de 2016. Ref. E.P.F.S 02-2016 de la Coordinadora de las Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana y a lo establecido en el artículo 52. Inciso "c", 60 y 61, del **"Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente"** en cumplimiento de mis funciones como **REVISORA** del trabajo de tesina **"Efectividad como elemento determinante de la calidad del servicio en la Supervisión Educativa No. 96-39, del área rural de Mazatenango, departamento de Suchitepéquez"** elaborado por el estudiante: **PEM/TAE Ralph Christian Francisco Pérez Bernal carné 201140501** quien ha incorporado al informe final de su trabajo de tesina las correcciones pertinentes solicitadas; considero que el mismo reúne los requisitos técnicos de contenido y forma que me permite emitir **DICTAMEN FAVORABLE**, a fin de que continúe con el trámite respectivo.

Atentamente:

*"ID Y ENSEÑAD A TODOS"*

  
Lcda. Mayra Lucrecia Say de Carías  
REVISORA



Mazatenango 11 de octubre de 2016

MSc. Mirna Nineth Hernández Palma  
Directora del Centro Universitario de Sur Occidente  
Edificio

Respetable Maestra:

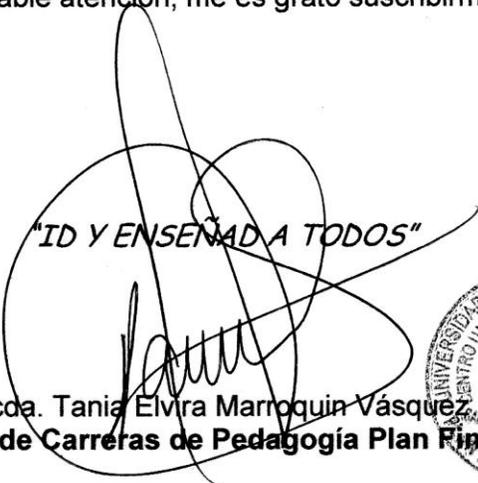
Basada en los dictámenes favorables del Trabajo de Tesina titulada **“Efectividad como elemento determinante de la calidad del servicio en la Supervisión Educativa No. 96-39, del área rural de Mazatenango, departamento de Suchitepéquez”**, elaborado por el estudiante: **Ralph Christian Francisco Pérez Bernal, carné 201140501**, de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa del Plan Fin de Semana del CUNSUROC.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 62., del **“Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente”**, se adjunta el informe de la tesina completa, incluyendo copia de los dictámenes respectivos, para su conocimiento y autorización del IMPRÍMASE de la misma, para que pueda proseguir el trámite respectivo para el Examen General Público y Acto de Graduación como Licenciado en Pedagogía y Administración Educativa.

Agradeciendo su amable atención, me es grato suscribirme de usted.

Atentamente.

*"DÉJEME ENSEÑAR A TODOS"*

  
Lcda. Tania Elvira Marroquin Vásquez  
Coordinadora de Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana





**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

**CUNSUROC/USAC-I-64-2016**

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE,  
Mazatenango, Suchitepéquez, el dieciocho de octubre de dos mil dieciséis-----

Encontrándose agregados al expediente los dictámenes de la Terna Evaluadora y revisor, SE AUTORIZA LA IMPRESIÓN DE LA TESINA TITULADA: **“EFECTIVIDAD COMO ELEMENTO DETERMINANTE DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SUPERVISIÓN EDUCATIVA No. 96-39, DEL ÁREA RURAL DE MAZATENANGO, DEPARTAMENTO DE SUCHITEPÉQUEZ”**, del estudiante: **Ralph Christian Francisco Pérez Bernal**, carné **201140501** de la carrera Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, Plan Fin de Semana.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

**MSC. MIRNA NINETH HERNÁNDEZ PALMA**  
**DIRECTORA**