



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

UNIDAD DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONALIZACIÓN

PROGRAMA DE SECRETARIADO Y RELACIONES PÚBLICAS

**TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN SECRETARIADO Y RELACIONES PÚBLICAS.**

TÍTULO:

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL COLEGIO “JATARI UNANCHA”
Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL, PERÍODO ENERO
A JULIO DEL 2014**

AUTORA:

Aida Marlene Hidalgo Copara

TUTOR:

Msc. Carlos Larrea Naranjo MBA.

Riobamba - Ecuador

2016

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO



Los miembros del Tribunal de Graduación de la tesis de título LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL COLEGIO “JATARI UNANCHA” Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL, PERÍODO ENERO A JULIO DEL 2014, presentado por Aída Marlene Hidalgo Copara y dirigida por el Msc. Carlos Larrea Naranjo.

Una vez presentada la defensa oral y revisado el informe final de la tesis con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas remite la presente para uso y custodio en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas.

Para constancia de lo expuesto firma.

Dra. Miriam Murillo

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Msc. Carlos Larrea Naranjo MBA.

DIRECTOR DE TESIS

Msc. Raúl Lomas

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborado por la señora Aída Marlene Hidalgo Copara, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluado por el Tribunal designado.

Riobamba, febrero de 2016

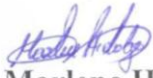
A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carlos Larrea Naranjo', is written over a horizontal dashed line.

Msc. Carlos Larrea Naranjo MBA.

TUTOR

DERECHOS DE AUTOR

Yo, Aída Marlene Hidalgo Copara, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de Investigación y los derechos de autor pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Aída Marlene Hidalgo Copara

C.I.0502236953

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi amado esposo Segundo Rodrigo Moyon Sani y a mis adorables hijos Luis Fernando y Edy Joao quienes fueron un gran apoyo emocional durante el tiempo que cursaba mis estudios y la realización de la tesis.

A mis padres quienes a pesar de la distancia me apoyaron día a día.

A mis maestros quienes con cada una de sus palabras nos enseñaron sus sabios conocimientos, que me mostraron un camino que me permitiría llegar a culminar mi carrera.

A mi compañera y amiga Fanny Moreno quien durante la difícil situación que cruzaba siempre estaba ahí para animarme sin importar la distancia.

A la licenciada Mery Martínez Mosquera y al padre José Manangón secretaria y rector del colegio Jatari Unancha quienes me abrieron sus puertas para realizar la investigación.

Para todos aquellos que estaban a mi lado apoyándome incondicionalmente esta dedicatoria de tesis, pues es a ellos a quienes se las debo por su apoyo constante.

Marlene Hidalgo

AGRADECIMIENTO

Agradecer a mi Dios Todopoderoso por haberme dado la vida y la salud el conocimiento para lograr llegar a este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi esposo, quien con mucha paciencia soporto y aprendió a compartir mis sueños, apoyándome incondicionalmente para que llegue a culminar mi carrera. A mis hijos Luis Fernando y Edy Joao, porque ellos fueron mi razón de superación, al verlos tan pequeños e indefensos, que a pesar de su corta edad me animaron a continuar y superarme.

A mis padres quienes desde muy pequeña me inculcaron valores, y siempre me han dado cariño y apoyo incondicional sin importar la distancia.

A mis sobrinas Gisela y Paulina quienes siempre estaban junto a mí cuando yo más lo necesitaba.

A mi gran amiga Fanny quien en los momentos muy difíciles que pasaba siempre estaba ahí, para ayudarme, motivarme.

A mis cuñadas Rocío, Elizabeth y Bertha, quienes me apoyaron sin dudar en el cuidado de mis hijos, mientras yo asistía a las clases.

A todas estas personas les quedo muy agradecida y que Dios los bendiga.

Marlene Hidalgo

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	1
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO	2
INFORME DEL TUTOR	3
DERECHOS DE AUTOR	4
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
ÍNDICE GENERAL	7
ÍNDICE DE TABLAS	10
ÍNDICE DE GRÁFICOS	12
RESUMEN	14
ABSTRACT.....	15
INTRODUCCIÓN	16
CAPÍTULO I	17
1 MARCO REFERENCIAL	17
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.3 OBJETIVOS	18
1.3.1 General	18
1.3.2 Específicos	18
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA.....	19
CAPÍTULO II.....	20
2 MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	20
2.1.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	22
2.1.1.1 Definición	22

2.1.1.2	La importancia de la gestión administrativa en una empresa.....	23
2.1.1.3	Componentes de la gestión administrativa	24
2.1.2	IMAGEN INSTITUCIONAL	28
2.1.2.1	Definición	28
2.1.2.2	Características.....	29
2.1.2.3	Tipos de imagen	31
2.1.2.4	Valoración de la imagen institucional	33
2.1.2.5	Importancia de la imagen institucional.....	33
2.1.3	COLEGIO JATARI UNANCHA	34
2.1.3.1	Reseña Histórica	34
2.1.3.2	Misión.....	38
2.1.3.3	Visión	39
2.1.3.4	Objetivos institucionales	39
2.1.3.5	Estructura organizacional	40
2.1.3.6	Diagnóstico de la gestión administrativa del Colegio	41
2.1.4	UNIDAD HIPOTÉTICA	41
2.1.4.1	Hipótesis	41
2.1.4.2	Variables.....	41
2.1.4.3	Operacionalización de las variables	42
CAPÍTULO III.....		43
3	MARCO METODOLÓGICO	43
3.1	MÉTODO.....	43
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN	43
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
3.4.1	Población.....	44

3.4.2	Muestra.....	44
3.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	48
3.5.1	Técnicas.....	48
3.5.2	Instrumentos	48
3.6	TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS	48
3.7	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	49
3.7.1	Encuesta aplicada a los padres de familia	49
3.7.2	Encuesta aplicada a los docentes.....	59
3.7.3	Encuesta aplicada a los estudiantes.....	74
3.8	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	87
	CAPÍTULO IV	90
4	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	90
4.1	CONCLUSIONES	90
4.2	RECOMENDACIONES	90
	BIBLIOGRAFÍA	92
	ANEXOS	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Población.....	44
Tabla N° 2: Muestra general.....	45
Tabla N° 3: Muestra de estudiantes por centro.....	46
Tabla N° 4: Muestra de padres de familia	47
Tabla N° 5: Misión, Visión y Filosofía.....	49
Tabla N° 6: Proyecto Educativo Institucional	50
Tabla N° 7: Toma de decisiones	51
Tabla N° 8: Resolución de conflictos	52
Tabla N° 9: Presta un buen servicio a la comunidad educativa.....	53
Tabla N° 10: Resolución de conflictos	54
Tabla N° 11: Planta física del colegio	55
Tabla N° 12: Buen servicio.....	56
Tabla N° 13: Apoyo a la población con capacidades especiales.....	57
Tabla N° 14: Oferta de programas extracurriculares	58
Tabla N° 15: Años de Servicio	59
Tabla N° 16: Lengua Materna	60
Tabla N° 17: Título de mayor jerarquía.....	61
Tabla N° 18: Condición Laboral.....	62
Tabla N° 19: Misión, Visión y Filosofía.....	63
Tabla N° 20: Políticas institucionales.....	64
Tabla N° 21: Consejo Directivo.....	65
Tabla N° 22: Tipo de institución.....	66
Tabla N° 23: Lengua materna de los estudiantes.....	67
Tabla N° 24: Acompañamiento pedagógico a los docentes	68

Tabla N° 25: Tipo de acompañamiento que recibe.....	69
Tabla N° 26: Gestor del acompañamiento	70
Tabla N° 27: Los temas	71
Tabla N° 28: Infraestructura propia	72
Tabla N° 29: Infraestructura tecnológica.....	73
Tabla N° 30: Misión, Visión y Filosofía.....	74
Tabla N° 31: Organigrama estructural de la institución.	75
Tabla N° 32: Lengua materna de los estudiantes.....	76
Tabla N° 33: Lengua que predomina en el aula.....	77
Tabla N° 34: Los profesores que imparten las clases, hablan el mismo idioma.....	78
Tabla N° 35: Recursos materiales que utilizan los docentes	79
Tabla N° 36: Preparación de clases	80
Tabla N° 37: Asesoría de clases	81
Tabla N° 38: Instalaciones propias	82
Tabla N° 39: Talleres de especialización.....	83
Tabla N° 40: Sistema de seguridad.....	84
Tabla N° 41: Calidad de servicio	85
Tabla N° 42: La atención que le brindan en la institución es ágil y eficaz.....	86
Tabla N° 43: Resumen de la encuesta a padres de familia	87
Tabla N° 44: Resumen de la encuesta a los docentes	88
Tabla N° 45: Resumen de la encuesta a estudiantes	89

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Componentes de la gestión administrativa.....	25
Gráfico N° 2: Proceso de planeación.....	26
Gráfico N° 3: Elementos de la dirección.....	27
Gráfico N° 4: Elementos del control.....	28
Gráfico N° 5: Tipos de imagen.....	31
Gráfico N° 6: Valoración de la imagen institucional.....	33
Gráfico N° 7: Organigrama estructural.....	40
Gráfico N° 8: Organigrama institucional por cada centro.....	40
Gráfico N° 9: Misión, Visión y Filosofía.....	49
Gráfico N° 10: Proyecto Educativo Institucional.....	50
Gráfico N° 11: Toma de decisiones.....	51
Gráfico N° 12: Resolución de conflictos.....	52
Gráfico N° 13: Presta un buen servicio a la comunidad educativa.....	53
Gráfico N° 14: Resolución de conflictos.....	54
Gráfico N° 15: Planta física del colegio.....	55
Gráfico N° 16: Buen servicio.....	56
Gráfico N° 17: Apoyo a la población con capacidades especiales.....	57
Gráfico N° 18: Oferta de programas extracurriculares.....	58
Gráfico N° 19: Años de Servicio.....	59
Gráfico N° 20: Lengua materna.....	60
Gráfico N° 21: Título de mayor jerarquía.....	61
Gráfico N° 22: Condición Laboral.....	62
Gráfico N° 23: Misión, Visión y Filosofía.....	63
Gráfico N° 24: Políticas institucionales.....	64

Gráfico N° 25: Consejo Directivo	65
Gráfico N° 26: Tipo de institución	66
Gráfico N° 27: Lengua materna de los estudiantes.....	67
Gráfico N° 28: Acompañamiento pedagógico a los docentes	68
Gráfico N° 29: Tipo de acompañamiento que recibe	69
Gráfico N° 30: Gestor del acompañamiento.....	70
Gráfico N° 31: Los temas	71
Gráfico N° 32: Infraestructura propia.....	72
Gráfico N° 33: Infraestructura tecnológica.....	73
Gráfico N° 34: Misión, Visión y Filosofía	74
Gráfico N° 35: Organigrama estructural de la institución	75
Gráfico N° 36: Lengua materna de los estudiantes.....	76
Gráfico N° 37: Lengua que predomina en el aula	77
Gráfico N° 38: Los profesores que imparten las clases, hablan el mismo idioma	78
Gráfico N° 39: Recursos materiales que utilizan los docentes	79
Gráfico N° 40: Preparación de clases	80
Gráfico N° 41: Asesoría de clases	81
Gráfico N° 42: Instalaciones propias	82
Gráfico N° 43: Talleres de especialización.....	83
Gráfico N° 44: Sistema de seguridad.....	84
Gráfico N° 45: Calidad de servicio.....	85
Gráfico N° 46: La atención que le brindan en la institución es ágil y eficaz.....	86

RESUMEN

El trabajo titulado: La gestión administrativa en el colegio “Jatari Unancha” y su incidencia en la imagen institucional, período enero a julio del 2014, tuvo como principal propósito conocer los procesos administrativos en los diferentes centros educativos que pertenecen al colegio y la formación de la imagen institucional por parte de los integrantes de la comunidad educativa. Para alcanzar este propósito se recabó información teórica de las variables que sirvió de sustento para la investigación. La metodología aplicada es el método deductivo ya que va de lo general a lo particular. El tipo de investigación es la descriptiva ya que consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. La población existente en el colegio Jatari Unancha es muy extensa, por lo que se realizó la selección de la muestra a través de la aplicación de fórmula del muestreo. Para la recolección de los datos se diseñó tres cuestionarios de entrevista dirigido a padres de familia, estudiantes y docentes. Los resultados obtenidos en la investigación demuestran que la calidad de servicio que brinda el colegio a la comunidad educativa es muy buena, ágil y eficaz, esto proyecta una imagen institucional positiva entre sus integrantes, por tanto se comprueba la hipótesis planteada en la investigación. El trabajo investigativo aportara a la comunidad educativa, la confianza y crecimiento de la institución educativa, mientras que a los directivos permitirá corregir las debilidades existentes.

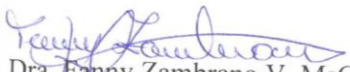


UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CENTRO DE IDIOMAS

ABSTRACT

The study entitled: Administrative management in "Jatari Unancha" School and its impact on institutional image, from January to July 2014, had its principal aim to meet the administrative processes in different educational establishments which belong to the school and institutional image structure by members of the educational community. To achieve this purpose theoretical information of the variables used to justify research was collected. The methodology used is the deductive method as it goes from the general to the particular. The research is descriptive since it involves getting to know the situations prevailing customs and attitudes through the exact description of activities, objects, processes and people. Existing population at Jatari Unancha School is extensive, so that the selection of the sample was performed by applying sampling formula. To collect data three questionnaires interview aimed at parents, students and teachers was designed. The results of the research show that the quality of service provided by the school to the educational community is excellent, quick and efficient; it projects a positive institutional image among its members, so the research hypothesis was verified. The research work will bring to the educational community, trust and growth of the school, while managers will allow correcting existing weaknesses.

Translation reviewed by:


Dra. Fanny Zambrano V. MsC.

ENGLISH TEACHER AT LANGUAGE CENTER FCS



Riobamba February 16th, 2016

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa en el colegio Jatari Unancha, es un proceso sistemático que está orientado al cumplimiento de la misión, visión, filosofía y objetivos institucionales y a sus proyectos de especialización, con el fin de enriquecer los procesos pedagógicos, directivos, administrativos y de la comunidad educativa; conservando los valores culturales de las comunidades, para así cumplir con los fines de la Educación Intercultural Bilingüe, que entre otros busca el fortalecimiento de la identidad, lengua y cultura de las nacionalidades y pueblos indígenas.

La presente investigación es el resultado de la obtención de información relacionada con la gestión administrativa en el colegio “Jatari Unancha” y su incidencia en la imagen institucional durante el período enero a julio del 2014. Su desarrollo se encuentra estructurado en cuatro capítulos, los cuales se sintetizan a continuación:

El primer capítulo, Marco Referencial, presenta el planteamiento del problema, los objetivos y su justificación e importancia.

El segundo capítulo, Marco Teórico, describe el sustento teórico de cada una de las variables de investigación, aportando con definiciones, objetivos, procesos, entre otros, se describe la información general de la institución educativa. Se incluye en este capítulo la hipótesis y variables de investigación.

El tercer capítulo, Marco Metodológico, detalla la metodología utilizada para la investigación, el diseño de la investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el análisis e interpretación de los resultados, los mismos que ha permitido determinar las conclusiones y recomendaciones.

El cuarto capítulo, Conclusiones y Recomendaciones, describe de manera detallada las conclusiones a las cuales se ha llegado en función de los objetivos planteados, y las recomendaciones para una mejor gestión administrativa en la institución educativa.

CAPÍTULO I

1 MARCO REFERENCIAL

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, la sociedad exige cambios, que va desde el aprendizaje de los alumnos hasta la imagen institucional como requisito, al momento de elegir una institución educativa, para sus hijos, por ello es muy importante conocer la percepción que tienen los padres de familia, estudiantes y público en general hacia el colegio Jatari Unancha.

El Colegio “Jatari Unancha”, es una institución educativa fiscal que trabaja bajo la modalidad semipresencial, conformada por 17 extensiones en su mayoría ubicadas en diferentes parroquias de la provincia de Cotopaxi; otras dos ubicadas en la provincia de Tungurahua y Pichincha, razón por la cual la gestión administrativa presenta características particulares para cubrir la extensión geográfica de los centros.

El colegio es una institución educativa que acoge a 2500 estudiantes por año en los 19 centros educativos y ha presentado necesidades de infraestructura, siendo una causa, para que la población estudiantil pase incomodidades al momento de recibir las clases, y sea motivo de comentarios negativos por parte de la sociedad.

La tecnología cada día trasciende las fronteras del conocimiento, debiendo el estudiante conocerla y manejarla para complementar el aprendizaje ya que se encuentra en una modalidad en donde a más de recibir conocimientos en el aula debe investigar, pero esto se ha limitado, por no contar con una aula tecnológica en cada centro de apoyo, esto ha obligado a que los estudiantes tengan que acudir a la matriz del colegio o centros de cómputo particulares que se encuentran distantes de su lugar de residencia, por lo que deben correr con los gastos de uso tecnológico y movilización.

Los directivos del Colegio han creado centros de apoyo en diferentes partes de la provincia los mismos que tienen aceptación por los jóvenes de bajos recursos económicos y de sectores marginales. Con la participación de un gran número de estudiantes aparece la dificultad de que la institución educativa no cuenta con el

número suficiente de maestros con nombramiento, para cubrir con la carga horaria, debiendo unir dos paralelos o brindar atención parcialmente y limitándose que no se reciba mayores conocimientos.

Los centros de apoyo cuentan con un coordinador, quien informa al Rector las actividades que se realizan y los problemas existentes, pero él no puede emitir ningún documento oficial a los estudiantes, por lo tanto deben acudir a realizar los trámites correspondientes en la matriz del colegio, lo que ocasiona otro gasto y pérdida de tiempo para el estudiante y padres de familia, ya que como se mencionó, son estudiantes de bajos recursos económicos y que de lunes a viernes trabajan para cubrir los gastos de sus estudios.

La problemática existente en el colegio, resta garantías en la imagen de la institución afectando a la excelencia anheladas por la comunidad educativa.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la gestión administrativa en el colegio “Jatari Unancha” en la imagen institucional, período enero a julio del 2014?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General

Determinar cómo incide la gestión administrativa en el colegio “Jatari Unancha” en la imagen institucional, período enero a julio del 2014.

1.3.2 Específicos

- Identificar el estado actual de la gestión administrativa del colegio “Jatari Unancha”.
- Describir los cargos y áreas existentes para el funcionamiento del colegio “Jatari Unancha”.
- Verificar el nivel de aceptación de la imagen institucional del colegio “Jatari Unancha”.

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA

El actual sistema de educación, exige de las instituciones educativas una gestión ágil y eficiente que les permite cumplir con sus objetivos institucionales y alcanzar el reconocimiento del usuario.

La institución educativa debe brindar las condiciones necesarias para que el alumnado se forme y capacite de acuerdo al nuevo modelo de gestión, para ello deben contar con docentes altamente capacitados en la modalidad a distancia, ya que los alumnos reciben los conocimientos específicos para luego continuar con la auto preparación, con la finalidad de complementar sus conocimientos y encontrarse al nivel de los alumnos de los colegios tradicionales.

Es importante que los directivos del colegio “Jatari Unancha” conozcan el nivel de aceptación que tienen en los diferentes espacios y al que aspiran los padres de familia respecto a la mejora continua de la educación de sus hijos.

Con esta investigación será posible determinar las debilidades existentes en el colegio, la conformidad o inconformidad de los estudiantes, padres de familia y docentes frente a lo existente, dando paso a un análisis para su mejoramiento.

Para alcanzar los objetivos de la investigación se tomará como referentes teóricos los criterios de diferentes autores tanto en lo que respecta a la gestión administrativa como a la imagen institucional, para confrontarla con la práctica que se mantiene en el colegio.

La investigación es factible realizarla ante el interés demostrado por el Rector del colegio, quien ha emitido la correspondiente autorización que ha sido enviada a todas las dependencias. Esto ha permitido que el personal administrativo, docente, padres de familia y estudiantes brinden la información que se requiere oportunamente.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Con la aparición del primer hombre, nace la necesidad de alimentarse para subsistir, desde entonces la administración se encuentra presente aunque no con fuerza, al pasar los años y de existir mayor población crece la necesidad de producir en grandes cantidades que debían almacenar en bodegas para que en tiempos de escasez se pueda entregar a cada una de la familia dependiendo el número de miembros, de ahí que deben elegir a un hombre sabio para que administre la producción.

En la actualidad para el manejo eficiente de las empresas públicas y privadas han visto de gran importancia aplicar la administración que comprende funciones y actividades que los administradores deben llevar a cabo para lograr los objetivos de la organización. En este sentido, se podría decir que la administración es la conducción racional de actividades, esfuerzos y recursos de una organización, resultándole algo imprescindible para su supervivencia y crecimiento.

Para entender más sobre la administración a continuación se presentan definiciones de algunos autores.

Chiavenato (2009); al referirse a la gestión administrativa, acoge los criterios de varios autores y la define como una ciencia; afirma que se debe estudiar y tratar la organización y la administración científicamente, sustituyendo el empirismo y la improvisación por técnicas científicas.

Una institución educativa es vista por la sociedad como una empresa que oferta conocimiento al ser humano, por ello es importante que estas instituciones se organicen y su administración sea la responsabilidad de personas capacitadas para conducir a la empresa educativa, orientando sus esfuerzos al crecimiento y logro de los objetivos planteados.

Anzola (2010), al referirse a la gestión administrativa la define como un “Conjunto de labores que se emprenden para alcanzar las metas u objetivos de la empresa con la ayuda de las personas y los recursos”.

Toda empresa grande o pequeña siempre tienen metas y objetivos que cumplir para alcanzar la misión y visión planteada por la misma, requiriéndose de talento humano capacitado, recursos económicos y materiales, para la ejecución de los objetivos y lograr cumplir a cabalidad con las metas planteadas.

Batet (2011) transcribe que, según Parada (2010), por actividad de fomento se entiende aquella modalidad de intervención administrativa que consiste en dirigir la acción de los particulares hacia fines de interés general mediante el otorgamiento de incentivos diversos.

Borjas (2003), entiende por gestión, “un conjunto de acciones que se llevan a cabo para alcanzar un objetivo previsto. Este sentido amplio de gestión abarca el momento en que se planifica lo que se desea hacer, la ejecución de lo planificado, y el proceso de control y evaluación. En un centro educativo, sus actores (directivos, docentes, administrativos, obreros, padres y representantes, vecinos) actúan con intenciones diversas, a veces no explícitas, pero siempre enmarcadas en un propósito educativo”.

Chaves (2001), define a la Imagen Institucional como “el conjunto de atributos sobresalientes extraídos de la realidad, tanto en los procesos identificatorios espontáneos – aquellos que se producen pasivamente como resultado del mero funcionamiento regular de la institución - como en los programas de identificación institucional”.

Capriotti (2009) define a la identidad corporativa como “el conjunto de características centrales, perdurables y distintivas de una organización, con las que la propia organización se auto identifica (a nivel introspectivo) y se auto diferencia (de las otras organizaciones de su entorno)”.

Capriotti (2013), define a la imagen corporativa “como la estructura mental de la organización que se forman los públicos, como resultado del procesamiento de toda la información relativa a la organización”.

La gestión administrativa tiene relación con la imagen de una institución porque de su calidad depende la opinión que el usuario tenga de ella.

2.1.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

2.1.1.1 Definición

Para definir la gestión administrativa se debe analizar por separado cada uno de los términos que conforman este concepto.

El Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado, define a la gestión como “la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”.

Rubio Domínguez, al analizar este concepto, indica:

1. Se relaciona estrechamente con la naturaleza cambiante del entorno de las empresas, sobre todo, los cambios tecnológicos.
2. Siempre deberá centrarse en las personas, sea cual fuere la dimensión de la empresa.
3. Debe estar al tanto de los cambios que se puedan producir en la empresa, utilizando todos los elementos para responder a dichos cambios, en beneficio de sus clientes y de la sociedad en general (pág. 15).

Por su parte, la administración se define “como el proceso de trabajar con las personas y con los recursos para cumplir con los objetivos organizacionales. Los buenos administradores llevan a cabo estas funciones de forma eficaz y eficiente”. (Bateman, 2009:192)

La gestión administrativa es el “Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”. (Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2014)

“La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de

lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”. (Muñiz, 2008)

Los propósitos de la gestión administrativa son:

- Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.
- Gestionar el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica).
- Detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente.
- Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, etc. (Maldonado, 2011)

Munch (2010) define a la gestión administrativa así:

Es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración. Que comprende de una serie de fases, etapas o funciones cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina correctamente (pág. 26).

La gestión administrativa en una empresa educativa es la base fundamental para el desarrollo, debido a que en ella se forman seres humanos que buscan conocimientos pero también aprecian el desarrollo de las actividades que aportan al crecimiento de la institución.

2.1.1.2 La importancia de la gestión administrativa en una empresa

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. En situaciones

complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. (Campos & Lozada, 2010)

Una buena gestión administrativa representa el camino hacia el éxito de un negocio no importando su tamaño, actividad o capital.

2.1.1.3 Componentes de la gestión administrativa

La administración representa una herramienta vital en todos los cambios de la vida moderna. Desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa -el planeamiento, la organización, la dirección y el control- desempeñadas para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

- La planeación establece los objetivos con orden y sentido común.
- La organización coordina los recursos materiales y humanos.
- La dirección describe cómo el administrador debe orientarse a las personas e influir en ellas.
- El control, supervisa el trabajo de otros y los resultados obtenidos para asegurar que se alcancen los propósitos tal como fueron planeados.

Cada uno de estos componentes tiene una interrelación permanente para que la gestión sea eficiente, como se observa en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 1: Componentes de la gestión administrativa



Elaborado por: Marlene Hidalgo

2.1.1.3.1 Planeación

La planeación es el primer componente de la gestión administrativa, que se define como: “Función de administrar una sistemática toma de decisiones sobre las metas y las actividades que un individuo, un grupo, una unidad de trabajo o la organización entera se propone”. (Bateman, 2009, pág. 19)

Planeación es la determinación del rumbo hacia el que se dirige la organización y los resultados que se pretende obtener mediante el análisis del entorno y la definición de estrategia para minimizar riesgos tendientes a lograr la misión y visión organizacional con una mayor probabilidad de éxito. (Munch, 2010:41)

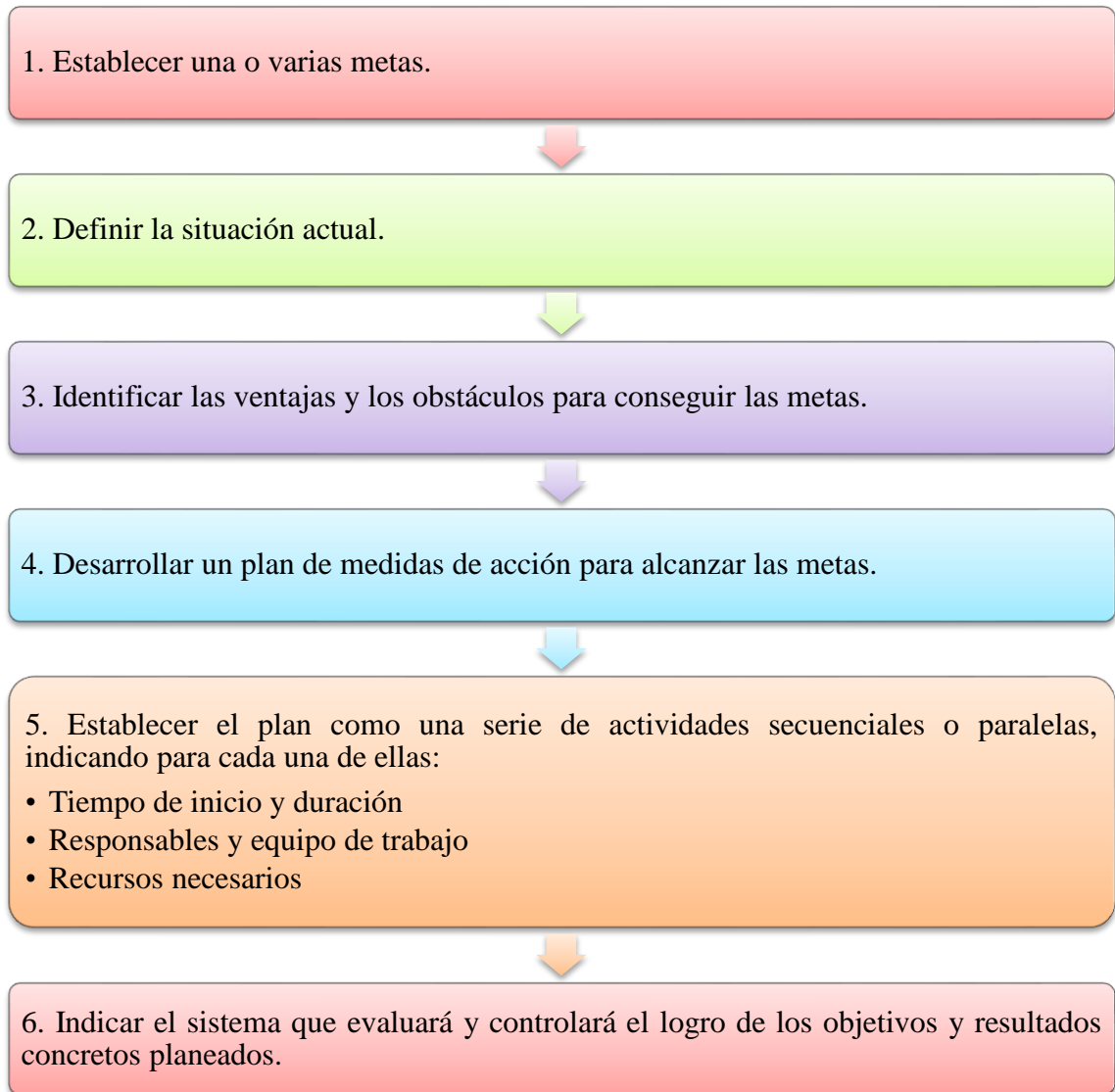
La planeación parte de las respuestas dadas a las siguientes interrogantes:

- ¿Qué se va a hacer?
- ¿Cuándo se ejecutará el plan?
- ¿Quién o quiénes iniciarán y operarán el plan?
- ¿Para qué se realizará el plan?
- ¿Dónde se realizará el plan?

- ¿Cómo se realizarán las actividades para cumplir el plan?

El proceso de planeación incluye una serie de pasos que en secuencia lógica permiten alcanzar los objetivos.

Gráfico N° 2: Proceso de planeación



Fuente: ANZOLA, S. (2010). Administración de pequeñas empresas (3ª ed.). México: McGraw-Hill, pág. 69.
Elaborado por: Marlene Hidalgo

2.1.1.3.2 Organización

Se refiere a la estructura y utilización de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos previamente establecidos en la planificación.

La organización coordina todas las actividades o trabajos que se efectúan en una empresa para alcanzar los objetivos planteados.

La organización comprende el siguiente proceso:

- Detallar el trabajo
- División del trabajo
- Combinación de tareas
- Coordinación del trabajo
- Seguimiento y organización. (Anzola, 2010:95)

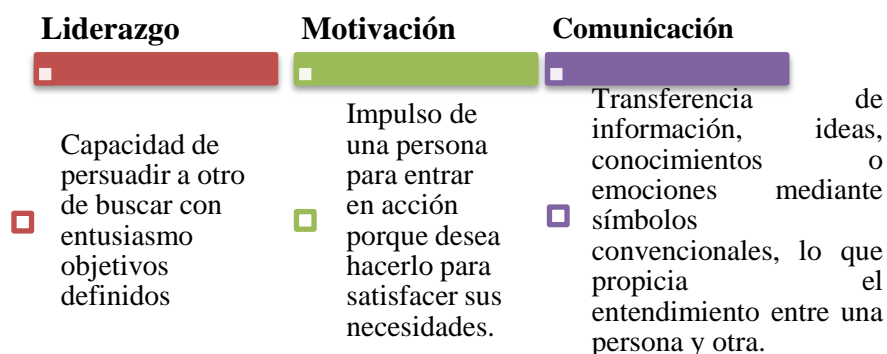
Es decir se responde a lo que se haría en ese puesto, cómo se lo realizaría, con qué recursos, y dónde efectuaría.

La organización del puesto de trabajo se refiere a las habilidades, esfuerzo y responsabilidades requeridos de las personas que laboran en la empresa, pero también se relaciona con las líneas de interacción entre jefes y subordinados; la asignación de mobiliario, equipo e insumos que facilitarán el cumplimiento idóneo de las actividades.

2.1.1.3.3 Dirección

La dirección se puede entender como la capacidad de guiar y motivar a los trabajadores para conseguir los objetivos de la empresa. En esencia, la dirección implica el logro de objetivos con y por medio de personas. (Anzola, 2010:110)

Gráfico N° 3: Elementos de la dirección



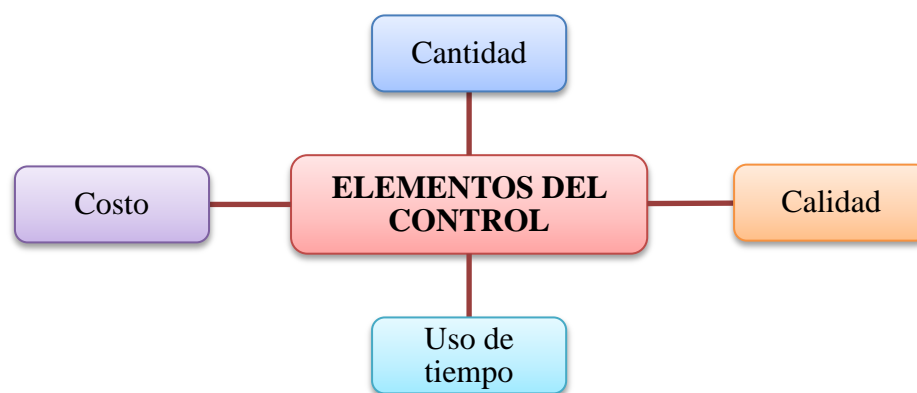
Fuente: ANZOLA, S. (2010). Administración de pequeñas empresas (3ª ed.). México: McGraw-Hill, pág. 110, 114, 115.
Elaborado por: Marlene Hidalgo

2.1.1.3.4 Control

El control “consiste en la medición y corrección del rendimiento de los componentes de la empresa con el fin de asegurar que se alcancen los objetivos y planes ideados para su logro”. (Anzola, 2010: 122)

El control tiene como principales actividades: retomar las metas que se ha establecido, recoger información sobre los resultados, comparar las metas con los resultados y corregir las desviaciones.

Gráfico N° 4: Elementos del control



Fuente: ANZOLA, S. (2010). Administración de pequeñas empresas (3ª ed.). México: McGraw-Hill, pág. 123.
Elaborado por: Marlene Hidalgo

2.1.2 IMAGEN INSTITUCIONAL

2.1.2.1 Definición

En términos generales se entiende por institución cualquier organismo o grupo social que, con determinados medios, persigue la realización de fines o propósitos.

La imagen corporativa es la construcción que realiza el público a partir de diferentes elementos visuales como culturales y de los extraídos de la propia experiencia, sobre una empresa. Podemos llamar a estos elementos atributos corporativos y es a partir de ellos que el público elabora una síntesis mental acerca de los actos de las corporaciones. (Lencinas, 2003:14)

La imagen corporativa es “la estructura mental de la organización que se forman los públicos, como resultado del procesamiento de toda la información relativa a la organización”. (Capriotti, 2012:29)

Esta definición, el autor la analiza dividiéndola en dos partes:

- "La estructura mental de la organización...", es el conjunto de rasgos o atributos que se otorgan a la empresa. Esta estructura es el resultado del proceso de adquisición de conocimiento realizado por parte de los individuos acerca de la organización. De esta manera, la imagen se establece, fundamentalmente, como una estructura cognitiva de los públicos, que originará luego unas valoraciones y unos procesos conductuales determinados.
- "...que se forman los públicos...", los sujetos donde se forma la imagen. Estos se constituyen en públicos de la empresa a partir de ocupar un status y desarrollar unos roles determinados en relación con la organización, y tendrán unas motivaciones propias que los diferencian de los demás, y por esas motivaciones perciben la información y la interpretan de manera particular cada uno de ellos. De esta manera, para un correcto estudio de la Imagen de Empresa es imprescindible un análisis pormenorizado de los públicos y de los roles que desempeñan en relación con una organización, para poder establecer cuáles son las pautas fundamentales por medio de las cuales procesan la información que les llega sobre una empresa. (Capriotti, 2012:30)

2.1.2.2 Características

En la actualidad, la palabra imagen está siendo utilizada para definir gran cantidad de cosas o fenómenos. Esto es debido, principalmente, a la polisemia del término, y se puede comprobar en los espacios dedicados a imagen en las enciclopedias o diccionarios, en los que podemos encontrar diversas definiciones. (Costa, 1995)

La imagen se puede estructurar en tres grandes concepciones o nociones predominantes: a) La Imagen-Ficción, b) La Imagen-Icono, y c) La Imagen-Actitud. (Capriotti, 2012)

2.1.2.2.1 Características de la Imagen-Ficción

Boorstin (1977: 185-194) caracteriza a la imagen como:

- a) **Sintética:** ya que es planeada y creada especialmente para servir al propósito de formar una impresión determinada en los sujetos acerca de un objeto.

- b) **Creíble:** pues la credibilidad de la imagen es el factor fundamental para lograr el éxito de la misma.
- c) **Pasiva:** ya que ella no se ajusta a su objeto, sino que por el contrario el objeto busca adecuarse a la imagen preestablecida.
- d) **Vívida y concreta:** debido a que recurre frecuentemente y cumple mejor su objetivo si es atractiva a los sentidos.
- e) **Simplificada:** pues sólo incluye algunos aspectos de la persona u objeto que representa. Y generalmente se resaltan los buenos y se excluyen los malos.
- f) **Ambigua:** ya que fluctúa entre la imaginación y los sentidos, entre las expectativas y la realidad, así como que debe acomodarse a los deseos y gustos de sus usuarios. (Capriotti, 2012: 17)

2.1.2.2.2 Características de la Imagen-Ícono

Otra de las concepciones actuales es que la imagen es «una representación icónica de un objeto», el cual no se encuentra presente a los sentidos. (Capriotti, 2012: 19)

La imagen-ícono hace referencia a:

- a) La construcción que hace quien elabora la imagen material (el emisor). [...] Así, elabora un símbolo y/o un logotipo con unas cualidades específicas, elige unos colores y unas tipografías identificatorias y establece las reglas de su aplicación material.
- b) La construcción que hace quien mira la imagen material (el receptor) [...] Los públicos interpretan y/o reconstruyen, los signos icónicos de una empresa a su manera, y pueden concordar o no con el diseñador. De allí la existencia de numerosos fracasos en la elaboración de la identidad visual de empresas, pues no siempre la interpretación del diseñador coincide con la de los públicos. (Capriotti, 2012: 20)

2.1.2.2.3 Características de la Imagen-Actitud

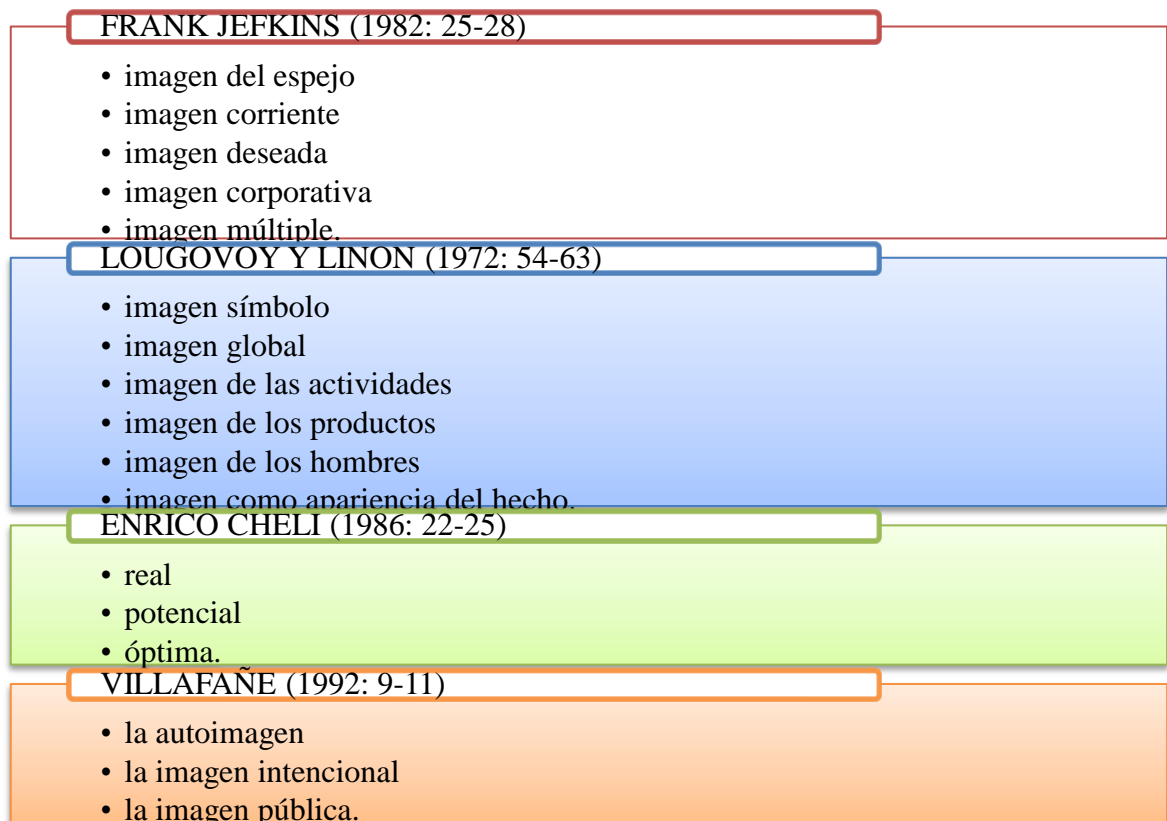
A su vez, las características de la Imagen-Actitud serían las siguientes:

- a) Tiene una dirección, es decir, que las personas pueden tener una imagen favorable -positiva- o desfavorable -negativa- de la empresa.
- b) Tiene una intensidad, o sea, que la dirección de la imagen corporativa puede ser más o menos positiva, o más o menos negativa en los individuos (más fuerte o más débil).
- c) Tiene una motivación, constituida por el interés o los intereses fundamentales que llevan a que los sujetos tengan una dirección y una intensidad determinada de la imagen de la organización. Esta es la característica fundamental, ya que determina la variación cualitativa de la imagen corporativa en las personas. (Capriotti, 2010: 26)

2.1.2.3 Tipos de imagen

La imagen puede ser de diferentes tipos según concepciones de autores y ámbitos en los cuales se aplica.

Gráfico N° 5: Tipos de imagen



Los tipos de imagen expuestos en el gráfico anterior demuestran las concepciones de diferentes autores sobre cómo la imagen institucional se presenta desde diferentes puntos de vista.

En los siguientes párrafos se explican dos tipos de imagen que engloban a los anteriores: la imagen física y la administrativa.

a) Imagen física

La imagen física, también llamada imagen formal, es la que articulan en los públicos los objetos físicos, sean éstos comunicaciones directas o hechos comunicadores. La vestimenta de una persona, la forma del envase de un producto, el color o el estuche de un producto, y muchos hechos más, son entes generadores de imagen. El hecho físico es percibido de inmediato y en ese momento se transforma en un comunicador. Todos los hechos y actos personales o empresarios generan elementos que contribuyen a articular la imagen. Estos hechos comunican y de esa comunicación se generan creencias y asociaciones que contribuyen a articular la imagen, por eso a la hora de planificar la construcción de la imagen física, estos hechos deben tenerse en cuenta. (Di Génova, 2013)

b) Imagen administrativa

La imagen administrativa se relaciona con la gestión misma de la institución: interna, comercial, financiera y pública.

- Imagen interna o autoimagen se refiere a cómo se ve la institución desde dentro, engloba a la cultura de empresa, empleados y clima interno, responsabilidad hacia los empleados, subcontrataciones externas, el nombre, eslogan, logo, símbolos, emblemas, iconos, y demás elementos que representen a la empresa de la mejor manera.
- Imagen comercial: valor del producto y/o servicio al cliente y el valor de las marcas.
- Imagen financiera: reputación financiera de la institución.

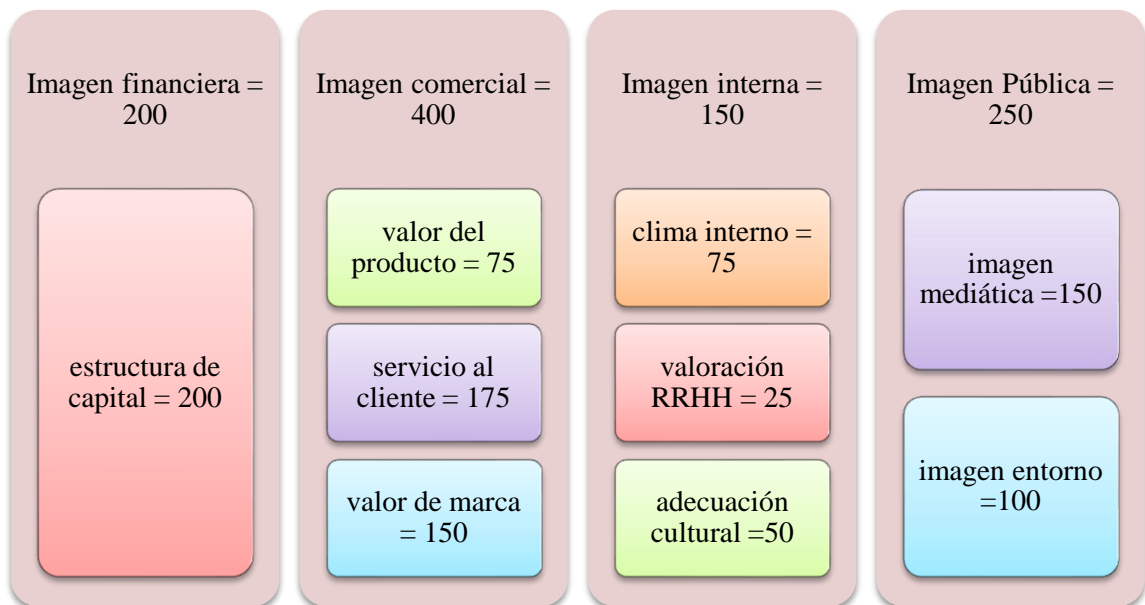
- Imagen pública, es decir la imagen desde fuera. Incluye la imagen en los medios de comunicación y en la opinión pública, la responsabilidad hacia la sociedad. Los estudios.

2.1.2.4 Valoración de la imagen institucional

La valoración de la imagen institucional tiene como objetivo determinar la importancia de cada uno de sus componentes.

Uno de los modelos de valoración asigna 1000 puntos a la imagen institucional que es la suma de:

Gráfico N° 6: Valoración de la imagen institucional



Fuente: COSTA (2001. Imagen Corporativa en el siglo XXI. Buenos Aires: La Crujía
Elaborado por: Marlene Hidalgo

Valorar la imagen institucional debe ser el punto de partida de los encargados de su producción y comunicación de manera que se sepa con certeza lo que se espera alcanzar dentro de cada componente de la imagen administrativa.

2.1.2.5 Importancia de la imagen institucional

La imagen institucional es importante porque:

- Una imagen corporativa profesionalmente desarrollada facilitará el trabajo futuro en todo lo que concierne a diseño de piezas para cualquier tipo de campaña o estrategia de mercadeo; ya han sido sentadas las bases a niveles profundos, en lenguaje concreto, mucho más sencillo de entender para cualquier profesional de la producción gráfica o audiovisual.
- Una imagen corporativa definida le otorgará coherencia a todas las comunicaciones, una cualidad muy valorada en el mundo comercial.
- Facilita y propicia la buena voluntad de clientes potenciales que aún no han entrado en contacto con los productos y/o servicios que oferta la empresa.
- Los empleados de una empresa con una imagen corporativa adecuada, sólida, atractiva y que cubra todos los aspectos mencionados, se sentirán amparados y representados, sentirán más confianza y apostarán más por el equipo que por sí mismos; estarían felices de sentirse parte de un "todo" que les gusta.
- Los proveedores tienden a dar más confianza y respeto a priori a empresas con imágenes corporativas profesionalmente desarrolladas y establecidas. (Juárez, 2015)

2.1.3 COLEGIO JATARI UNANCHA

2.1.3.1 Reseña Histórica

Un hecho histórico porque en otro tiempo ocurrieron acontecimientos que inciden e influyen en la cultura, en el estado de la situación social. La historia los recoge, averigua e interpreta los acontecimientos sucedidos, los mismos que sirven para el debate, o quedan en la memoria de las nuevas generaciones. Es una parte importante en el sentido de la vida de las sociedades y pueblos.

El hecho colonizador para América fue definitivamente traumatizante, pues de sus nefastas consecuencias no se ha podido recuperar, no se recupera porque se le cortó la “savia”, del conocimiento – tan avanzado- y el proyecto de desarrollo de los pueblos originarios, no quedo nada, solo los pequeños descubrimientos arqueológicos que dan fe de lo avanzada que estaba la tecnología, astrología y

medicina. A la colonización le sucedió la República y con esta el régimen hacendatario igualmente nefasto.

Con la colonización y la república se concibe la “escuela” de esta se hace una nueva forma violenta de usurpación. Se genera un criterio que nos hace llegar a creer que ser analfabeto es lo peor que le puede ocurrir al ser humano; la escuela se impone como un único camino que conduce a la civilización, quien no se educa en la escuela está destinado a ser una persona excluida. Con la emergencia de estos pueblos a lo largo de América Latina y la lucidez de pensamiento Americano en los años cincuenta asistimos al progresivo fortalecimiento organizativo que coloca sus demandas a lo esencial por la defensa de la vida.

En el Ecuador habíamos ya pasado por dos Reformas Agrarias y en la provincia de Cotopaxi apenas en 1975 se devolvían los territorios a los indígenas. Una de esas haciendas fue legalmente devuelta a los comuneros de Cachi. En esa comunidad se realiza la gran asamblea de las comunidades y es el acontecimiento fundante del Movimiento Indígena de Cotopaxi (MICC). Luego de habitual lectura de la realidad, el análisis de las condiciones de vida de los comuneros se determina los compromisos y se cierra el congreso con cinco demandas (Mandato de Cachi)

- Tierra propia
- Iglesia propia
- Medios de comunicación.
- Educación propia
- Organización propia

De estos cinco ejes, la educación propia, acuerdan encargar a los Voluntarios Salesianos que residían en la parroquia Zumbahua cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, donde se encontraba la mayor población indígena analfabeta, el 80% de varones no tenían ninguna instrucción y un 20% habían cursado de primero a segundo grado y en las mujeres el 99.9% no tenían ninguna instrucción.

Los voluntarios Salesianos en coordinación con la dirigencia indígena de las comunidades deciden crear centros de alfabetización, con voluntarios salesianos y los jóvenes de las propias comunidades quienes tenían niveles de instrucción avanzada (segundo grado) y previa capacitación de los Salesianos, se dirigían a cada una de las comunidades para enseñar a leer, escribir, sumar y restar, a su gente, con la finalidad que ya no sean discriminados por ser analfabetos. Luego de algunos años los adultos se cansaron de aprender y decidieron ya no participar, por lo que deciden trabajar con niños y jóvenes y se crea varios niveles de enseñanza:

1. Los Huahuacunapac huasi (inicial)
2. Las escuelas indígenas bilingües e interculturales
3. Los centros de ciclo básico compensatorio
4. Los centros de capacitación.

El proceso de enseñanza avanzaba con éxito en varias comunidades indígenas y marginales de los páramos, gracias al trabajo voluntario de los salesianos y de los jóvenes de las propias comunidades, quienes al pasar el tiempo recibieron una bonificación por parte del Estado, por el trabajo que venían realizando.

Una vez que los estudiantes terminaban el ciclo básico, no tenían una institución a fin para continuar sus estudios y terminar el bachillerato, en virtud de ello deciden crear un colegio donde se puedan desarrollar académicamente y ser respetado con su condición social, Nuestro colegio funcionó como colegio indígena desde antes de la creación de la DINEIB (Dirección Nacional de Educación Intercultural Bilingüe). Luego de golpear puertas en muchos otros colegios y el mismo Ministerio de Educación y Cultura, finalmente, con el respaldo legal de IRFEYAL los alumnos de este colegio pudieron terminar el ciclo básico; de hecho, muchos de los profesores bilingües en la provincia se acogieron a ese programa. A partir de 1985 a 1991 el colegio ya funcionaba con tres centros de estudios: Pujilí, Zumbahua y Chugchilán, cada centro con su equipo de profesores voluntarios. Cabe reconocer que quienes animaron e hicieron posible su sostenimiento fueron misioneros y agentes de pastoral.

Desde 1991 el colegio ya contó con un presupuesto del estado, este presupuesto siempre fue insuficiente por lo que se ha mantenido el sistema de voluntariado bajo estrategias de relación, alianzas y vínculos con agrupaciones juveniles, urbanas y organizaciones sociales interesadas en apoyar el proceso organizativo de las comunidades indígenas. Por lo general los voluntarios son estudiantes de las Universidades: Central, Católica, Andina, UTA, ESPOCH, y ahora alumnos de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

El colegio graduó a los tres primeros bachilleres en 1993, que en la actualidad han tomado rumbos de vida diferentes: un docente, un empresario turístico y una abogada, los tres muy involucrados políticamente. En 1994 graduó a 11; en 1995 a 30; en 1996 a 13; en 1997 a 34; en 1998 a 37; en 1999 a 52; en el año 2000 a 85. Desde el año 2001 ha graduado un promedio de 100 alumnos por año. Es por ello que en los 26 años de funcionamiento ha aportado a la provincia con más de 1 millar de indígenas bachilleres y su paso por la Educación Intercultural Bilingüe ha sido muy significativo.

Año tras año igualmente, los profesores y alumnos han organizado el “encuentro de centros”, sendos eventos en los que durante tres días se comparte el deporte, la cultura y la reflexión académica, la cual se materializa en la exposición de los trabajos realizados en los talleres de las cuatro Auxiliaturas (Agropecuaria, Mecánica, Industria del Vestido e Instalaciones Eléctricas Domiciliarias.)

Desde su creación, el colegio contó con el apoyo de la Pastoral indígena de la Diócesis de Latacunga, fue progresivamente consolidándose su figura jurídica fiscal bajo el principio constitucional de educación pública como un derecho, hoy es totalmente educación pública.

La desatención de parte del estado al nivel medio se refleja en la escasa oferta de bachilleratos rurales. El colegio en cambio al tener la aceptación de la población kichwa fue creciendo su matrícula en pocos años.

El Colegio “Jatari Unancha”, es una institución educativa fiscal que trabaja bajo la modalidad semi presencial, con 19 centros en su mayoría ubicadas en parroquias rurales de la provincia de Cotopaxi; otras dos se ubican en los límites sur de Quito y

norte de la provincia de Tungurahua, razón por la cual la gestión administrativa presenta características específicas y particulares para cubrir la extensión geográfica de los centros.

El personal directivo, administrativo, docentes, padres de familia y estudiantes cumplen roles más allá del mínimo establecido dentro de un sistema tradicional que impone el Ministerio de Educación, es un sistema que permite a sus estudiantes que se preparen para enfrentar al mundo exterior, ya que para muchos es difícil que continúen preparándose en las universidades, por diversas situaciones que tienen en la vida.

Durante los 40 años del Sistema Escuelas Indígenas de Cotopaxi y 26 años de vida institucional como colegio, el financiamiento entregado por el Estado no ha tenido un gran impacto en el crecimiento, 26 años el colegio solo tuvo seis partidas: 1 de Rector – Profesor, 2 docentes, 2 administrativos (colectora, secretaria) y uno de servicio (conserje). La gran capacidad de gestión de su rector ha hecho posible convenios interinstitucionales con: la Universidad Salesiana en la preparación de docentes de las mismas comunidades; Universidad Católica con becas y voluntarios para apoyar en el proceso educativo; la Universidad Andina Simón Bolívar ha entregado becas de maestrías y capacitaciones para que los docentes continúen preparándose y sirviendo a su pueblo, de igual forma otras universidades como la Universidad Técnica de Cotopaxi, ESPOCH, FLACSO, entre otras, han dotado de talento humano capacitado (docentes, ingenieros, etc.) para cubrir con las necesidades institucionales. (Colegio Jatari Unancha; 2015)

2.1.3.2 Misión

Ofrecer a la comunidad kichwa de la provincia de Cotopaxi y de una manera especial a los niños y jóvenes una educación que aporte al desarrollo del pensamiento andino en la búsqueda de procesos de aprendizaje y que aporten responsablemente a la construcción de una nueva sociedad intercultural y del país. (Colegio Jatari Unancha; 2015)

2.1.3.3 Visión

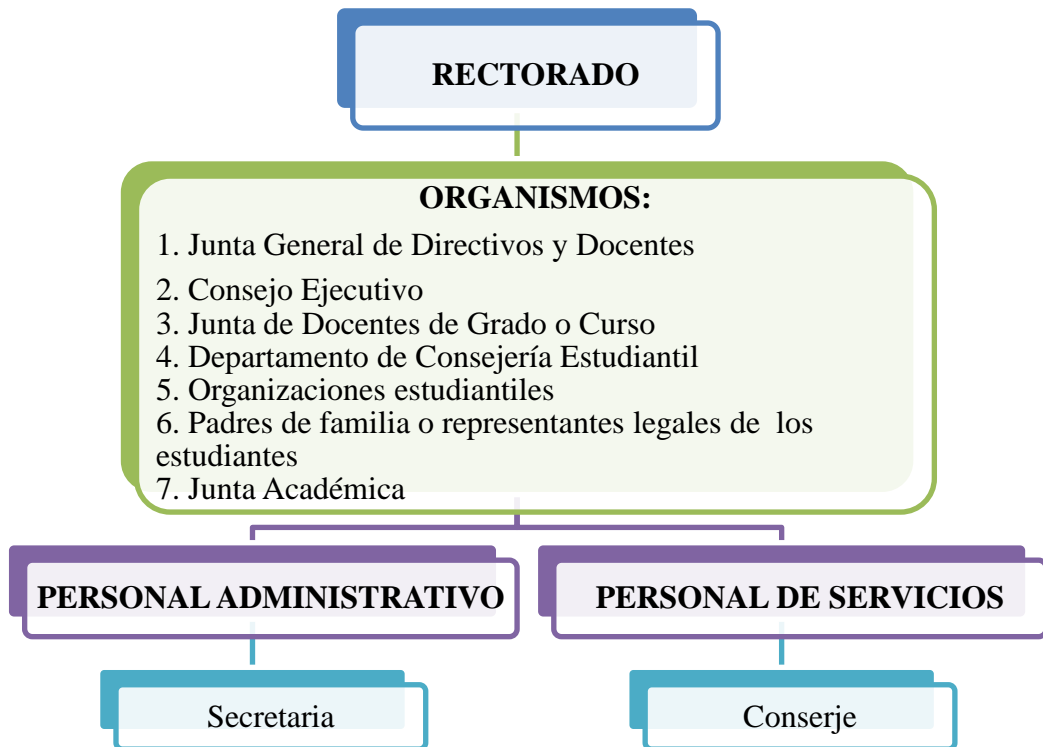
Ser una institución líder en calidad educativa intercultural bilingüe que genere profesionales con espíritu de emprendimiento, insertados en acciones de desarrollo productivo, cultural y de incidencia en participación ciudadana por la vigencia de la democracia. (Colegio Jatari Unancha; 2015)

2.1.3.4 Objetivos institucionales

- Apoyar procesos y programas de educación, formación y capacitación, así como de desarrollo de las comunidades indígenas, organizaciones de productores rurales, organizaciones campesinas, para propiciar su desarrollo integral.
- Elaborar estudios, investigaciones, evaluaciones y asesorías destinadas a apoyar procesos educativos, formativos y promover el desarrollo de la comunidad.
- Canalizar recursos tanto financieros como humanos y de infraestructura para impulsar el mejoramiento de las condiciones de vida de la población estudiantil y de sus familiares.
- Prestar servicios educativos, de salud, transferencia tecnológica agropecuaria, tecnologías apropiadas, capacitación productiva y todos aquellos servicios que sirvan a la promoción de las comunidades, de productores y de los habitantes rurales.
- Propiciar el fortalecimiento de las identidades culturales de los pueblos indígenas, de los productores y de los habitantes rurales; así como su organización y participación.
- Buscar la vinculación, colaboración y concertaciones con otros organismos afines y con los programas de carácter público, tanto del gobierno central como de los gobiernos seccionales. (Colegio Jatari Unancha; 2015)

2.1.3.5 Estructura organizacional

Gráfico N° 7: Organigrama estructural



Fuente: Colegio Jatari Unancha

Gráfico N° 8: Organigrama institucional por cada centro



Fuente: Colegio Jatari Unancha

2.1.3.6 Diagnóstico de la gestión administrativa del Colegio

En la actualidad el modelo de gestión administrativa y la malla curricular que maneja el Colegio Jatari Unancha está siendo cuestionado, frente al diseño del nuevo modelo de gestión impuesto por el Ministerio de Educación, cabe resaltar que este colegio no fue creado por el Ministerio de Educación, sino por la necesidad de la población indígena y pobre de los sectores rurales y marginales de la provincia, con la finalidad de que las personas mejoren la situación precaria en la que vivían y continúan viviendo. Tiene entonces una carga enorme de participación en el funcionamiento de cada uno de sus “centros” (extensiones), los vínculos con la comunidad son fuertes y el grado de apropiación es un intangible de gran valor. El Colegio responde al proyecto de vida y de sociedad de la Comunidad Indígena.

El modelo de gestión que tiene este colegio va más allá de saber leer y escribir, sumar y restar, del acceso al conocimiento. Prepara jóvenes para que puedan enfrentar las nuevas realidades desde su propia cultura e identidad creando y generando su propia empresa familiar.

2.1.4 UNIDAD HIPOTÉTICA

2.1.4.1 Hipótesis

La gestión administrativa en el colegio “Jatari Unancha” incide en la imagen institucional período enero a julio del 2014.

2.1.4.2 Variables

2.1.4.2.1 Variable Independiente

Gestión Administrativa

2.1.4.2.2 Variable Dependiente

Imagen institucional

2.1.4.3 Operacionalización de las variables

VARIABLES	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Variable Independiente: Gestión Administrativa en el Colegio Jatari Unancha	Conjunto de labores que se emprenden para alcanzar las metas u objetivos de la empresa con la ayuda de las personas y los recursos (Anzola, 2010)	Labores Metas Objetivos Recursos: Humanos Materiales Financieros	Tipo de actividades Metas programadas y cumplidas Objetivos organizacionales Personal docente y administrativo Padres de familia y estudiantes Recursos materiales Recursos financieros	Encuesta: cuestionario
Variable Dependiente: Imagen institucional	Conjunto de atributos sobresalientes extraídos de la realidad, tanto en los procesos identificatorios espontáneos [...] como en los programas de identificación institucional” (Chaves, 2001)	Atributos Procesos Programas	Eficiencia Atención al público Actividades internas y externas	Encuesta: cuestionario

CAPÍTULO III

3 MARCO METODOLÓGICO

3.1 MÉTODO

En la presente investigación se utilizó el método deductivo pues partiendo de premisas generales sobre la gestión administrativa e imagen institucional, se particularizó la situación actual en el Colegio Jatari Unancha,

Las fases de este método son:

- **Observación.** Es la fase de descubrimiento del problema investigado.
- **Formulación de hipótesis generales que expliquen los hechos observados.-** Es una conjetura que realiza el investigador en forma de enunciado, cuya principal característica es que puede ser sometida a contrastación experimental.
- **Verificación o contrastación de la hipótesis.-** Una vez formulada la hipótesis y sus consecuencias es preciso proceder a su verificación o contrastación, esto se puede realizar a través de diferentes métodos.

Basados en los problemas existentes en el colegio Jatari Unancha, se procedió a elaborar una hipótesis, y con el desarrollo de la investigación se obtuvieron conclusiones para verificar su situación actual en cuanto a la gestión administrativa del colegio y la imagen institucional.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es descriptiva porque se procedió a reseñar y manifestar que la gestión administrativa del colegio Jatari Unancha tuvo consecuencias sobre la imagen de la institución, describiendo sus características específicas y, buscando detallar las propiedades importantes de los fenómenos sometidos a análisis.

Investigación de campo: pues se utilizaron las técnicas de encuesta aplicando directamente a los padres de familia, estudiantes y docentes en cada uno de los centros educativos del colegio.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación no experimental: al ser una investigación sistemática y empírica; no se manipularon las variables de la investigación, se aplicaron en un grupo ya establecido

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

La población a investigar estuvo integrada por:

Tabla N° 1: Población

OBJETO	N°	%
Personal Docente y Administrativo	90	2%
Estudiantes	2.500	63%
Padres de Familia	1.350	34%
Total	3.940	100%

Fuente: Archivo del Colegio Jatari Unancha
Elaborado por: Marlene Hidalgo

3.4.2 Muestra

Para la obtención de la muestra se aplicó la fórmula respectiva a los estudiantes y padres de familia, manteniéndose en su totalidad el personal docente y administrativo.

Fórmula:

$$n = \frac{N}{e^2 N - 1 + 1}$$

Muestra de estudiantes:

$$n = \frac{2500}{0,05^2 * (2500 - 1) + 1}$$

Muestra de padres de familia:

$$n = \frac{1350}{0,05^2 * (1324 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{2500}{7,2475}$$

$$n = \frac{1350}{4,3725}$$

$$n = 345$$

$$n = 309$$

Tabla N° 2: Muestra general

OBJETO	N°	%
Personal Docente y Administrativo	90	2%
Estudiantes	345	9%
Padres de Familia	309	8%
Total	744	100%

Fuente: Archivo del Colegio Jatari Unancha
Elaborado por: Marlene Hidalgo

Se trabajó con una muestra de 345 estudiantes, los instrumentos de investigación se aplicaron en 19 extensiones del colegio según se indica en el Cuadro N° 3.

Tabla N° 3: Muestra de estudiantes por centro

N°	NOMBRE DEL CENTRO	N° ESTUDIANTES	N° ENCUESTAS POR CENTROS	%
1	Angamarca	105	14	4%
2	Casa Quemada	87	12	3%
3	Cochapamba	90	12	4%
4	Guayama	192	26	8%
5	Guangaje	287	40	11%
6	Guasaganda	94	13	4%
7	La Plancha	57	8	2%
8	Maca Grande	31	4	1%
9	Nuevos Horizontes	99	14	4%
10	Palo Blanco	37	5	1%
11	Pasa	168	23	7%
12	Pastocalle	37	5	1%
13	Pujilí	384	53	15%
14	San Agustín	23	3	1%
15	Sarahuasi	18	2	1%
16	Sunikila	36	5	1%
17	Tigua	97	13	4%
18	Yanahurco	61	8	2%
19	Zumbahua	597	82	24%
	TOTAL	2500	345	100%

Fuente: Archivo del Colegio Jatari Unancha
Elaborado por: Marlene Hidalgo

La muestra de padres de familia es 309; de igual manera que con los estudiantes se aplicaron las encuestas según se indica en el Tabla N° 4.

Tabla N° 4: Muestra de padres de familia

N°	CENTROS	N° PADRES DE FAMILIA	N° ENCUESTAS POR CENTROS	%
1	Angamarca	50	11	4%
2	Casa Quemada	49	11	4%
3	Cochapamba	60	14	4%
4	Guayama	58	13	4%
5	Guangaje	120	27	9%
6	Guasaganda	65	15	5%
7	La Plancha	43	10	3%
8	Maca Grande	25	6	2%
9	Nuevos Horizontes	68	16	5%
10	Palo Blanco	25	6	2%
11	Pasa	75	17	6%
12	Pastocalle	37	8	3%
13	Pujilí	175	40	13%
14	San Agustín	18	4	1%
15	Sarahuasi	15	3	1%
16	Sunikila	25	6	2%
17	Tigua	85	19	6%
18	Yanahurco	42	10	3%
19	Zumbahua	315	72	23%
	TOTAL	1350	309	100%

Fuente: Archivo del Colegio Jatari Unancha
 Elaborado por: Marlene Hidalgo

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se aplicaron las siguientes técnicas e instrumentos

3.5.1 Técnicas

- **Encuesta:** por medio de un cuestionario estructurado se recopiló información sobre las variables de investigación.

3.5.2 Instrumentos

- Cuestionario

3.6 TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS

- **Técnicas estadísticas:** Se tabularon los resultados de la investigación y se presentan en cuadros y gráficos estadísticos.
- **Técnicas lógicas:** Interpretación de los resultados cuantitativos y cualitativos del cuestionario aplicado.

3.7 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.7.1 Encuesta aplicada a los padres de familia

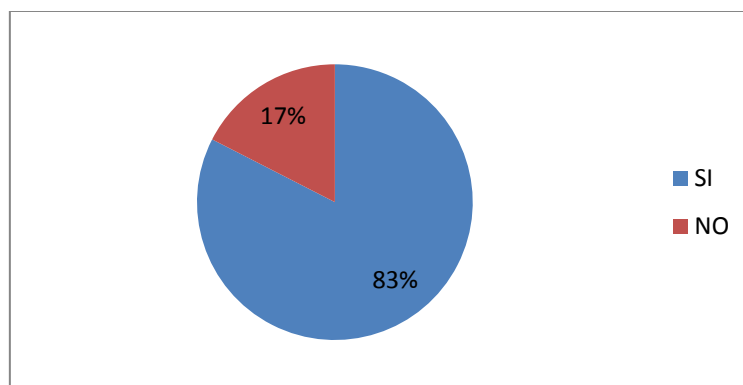
Pregunta 1.- ¿Conoce la Misión, Visión y Filosofía de la institución educativa?

Tabla N° 5: Misión, Visión y Filosofía

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	255	83%
No	54	17%
Total	309	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 9: Misión, Visión y Filosofía



Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 83% de encuestados manifiesta que conoce la Misión, Visión y Filosofía de la institución educativa y el 17% no conoce.

- **Interpretación**

Es muy importante que una institución educativa u organización tenga bien definida la misión, visión y filosofía, y la dé a conocer a todos los integrantes de la institución. Los padres de familia mayoritariamente conocen estos elementos estratégicos por tanto ellos apoyan las actividades que se desarrollan en Jatari Unancha.

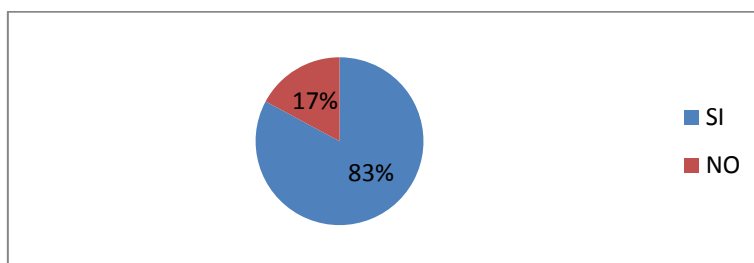
Pregunta 2.- ¿En el colegio se realiza actividades para dar a conocer el Proyecto Educativo Institucional?

Tabla N° 6: Proyecto Educativo Institucional

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	255	83%
No	54	17%
Total	309	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 10: Proyecto Educativo Institucional



Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 83% manifiesta que el colegio sí realiza actividades para dar a conocer el Proyecto Educativo Institucional, el 17% opina que no las realiza.

- **Interpretación**

La comunicación es una actividad que debe aplicarse constantemente en las entidades públicas o privadas porque favorece que sus integrantes se encuentren informados de las diferentes acciones planificadas para alcanzar el desarrollo institucional.

El Proyecto Educativo Institucional (PEI) es conocido por la mayoría de padres de familia, lo que indica una buena política comunicacional especialmente si se considera que el PEI, es una herramienta administrativa que incluye el aporte de toda la comunidad educativa y sirve para tomar, guiar y orientar coherentemente las decisiones y las prácticas que las personas y los grupos desarrollan en la institución educativa.

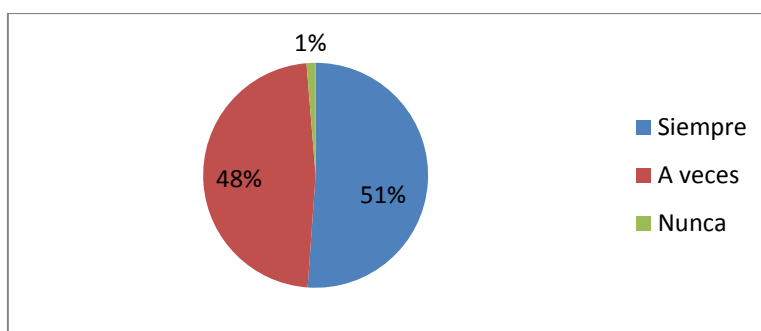
Pregunta 3.- ¿El rector o sus delegados toman en cuenta la opinión de los padres de familia en la toma de decisiones?

Tabla N° 7: Toma de decisiones

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	158	51%
A veces	147	48%
Nunca	4	1%
Total	309	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 11: Toma de decisiones



Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

Del total de encuestados el 51% contesta que el rector o sus delegados toman en cuenta la opinión de los padres de familia en la toma de decisiones, el 48% a veces y el 1% nunca.

- **Interpretación**

Estos resultados evidencian que las autoridades y personal de coordinación suelen tomar en cuenta la opinión de los padres de familia de cada uno de los centros para la toma de decisiones, aunque también se presentan casos en los cuales algunos padres de familia no se preocupan por conocer del progreso de sus hijos, no participan en las reuniones convocados y por tanto no aportan con sus opiniones ni en la toma de decisiones.

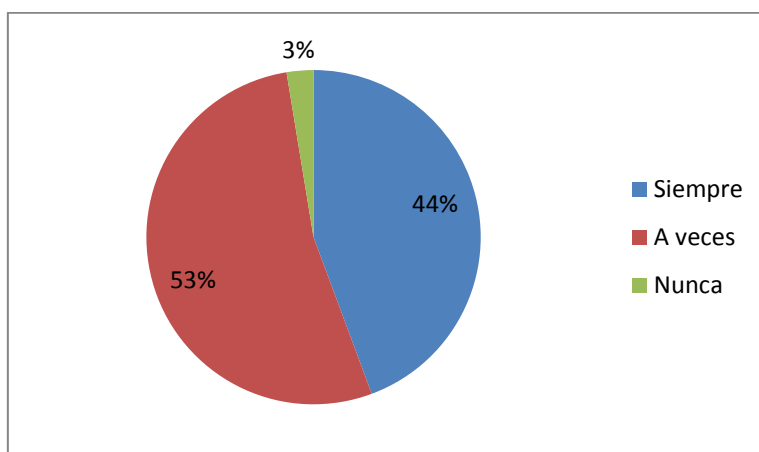
Pregunta 4. ¿Los padres de familia participan en la resolución de conflictos que se presentan en la institución?

Tabla N° 8: Resolución de conflictos

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	137	44%
A veces	164	53%
Nunca	8	3%
Total	309	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 12: Resolución de conflictos



Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 53% de padres de familia indica que a veces participa en la resolución de conflictos en la institución educativa, el 44 % contesta que siempre participan y 3% nunca.

- **Interpretación**

Es importante que los padres de familia conozcan los problemas que se presenten en la Institución educativa para que puedan participar en la resolución de estos conflictos. Su participación es importante porque apoya que la labor educativa se fortifique.

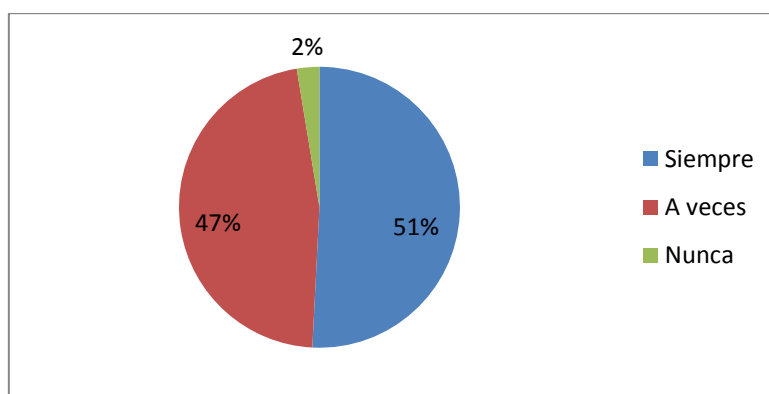
Pregunta 5. ¿Considera que la institución presta un buen servicio a la comunidad educativa en dependencias como secretaría, coordinación, rectoría?

Tabla N° 9: Presta un buen servicio a la comunidad educativa

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	157	51%
A veces	144	47%
Nunca	8	2%
Total	309	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 13: Presta un buen servicio a la comunidad educativa



Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 51% de los encuestados menciona que siempre prestan un buen servicio a la comunidad educativa en dependencias como secretaría, coordinación y rectoría; el 47% a veces y el 2% nunca.

- **Interpretación**

La importancia de saber cómo dirigirse al cliente es de vital importancia, es la imagen que se vende, no sólo queda bien representada la imagen ante la comunidad educativa que se acerca a obtener información o por obtener respuesta a sus inquietudes, el personal de la Institución educativa debe ser cordial en el trato y acertada en la información que dé a los estudiantes, docente, padres de familia y personal externo.

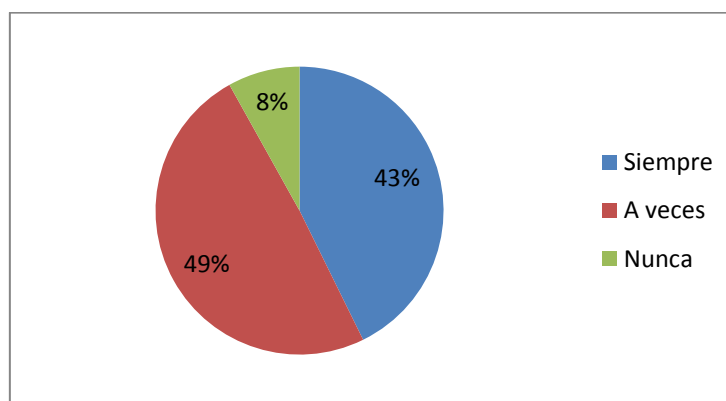
Pregunta 6. ¿Cree usted que el colegio ofrece apoyo a los estudiantes con problemas, económicos y sociales?

Tabla N° 10: Resolución de conflictos

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	132	43%
A veces	152	49%
Nunca	25	8%
Total	309	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 14: Resolución de conflictos



Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 49% de padres de familia indica que el colegio a veces ofrece apoyo a los estudiantes con problemas, económicos y sociales; el 43% menciona siempre y el 8% nunca.

- **Interpretación**

Al ser una institución creada para brindar educación a los sectores más vulnerables de la provincia, su labor educativa ya es un sinónimo de apoyo, sin embargo suelen presentarse casos en los cuales la situación económica se agrava y los estudiantes no pueden siquiera adquirir algunos materiales que son requeridos para el aprendizaje. Los ingresos de la institución no permiten que todos se beneficien con su ayuda.

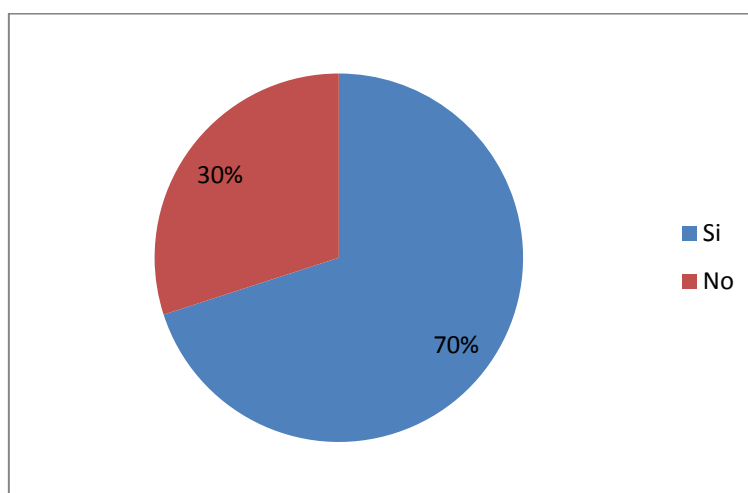
Pregunta 7. ¿Cree usted que la planta física del colegio es adecuada?

Tabla N° 11: Planta física del colegio

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	216	70%
No	93	30%
Total	309	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 15: Planta física del colegio



Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

Para el 70% de encuestados la planta física del colegio es adecuada, el 30% responde que no.

- **Interpretación**

Es importante que la institución educativa tenga aulas adecuadas y suficientes para atender las necesidades tanto de los maestros como de los alumnos en el proceso de enseñanza aprendizaje. La comodidad está relacionada con ambientes tanto en sus instalaciones, ubicación de mobiliario, temperatura, entre otros, que al no estar en condiciones óptimas perturban al docente y la captación de conocimiento por parte de sus alumnos.

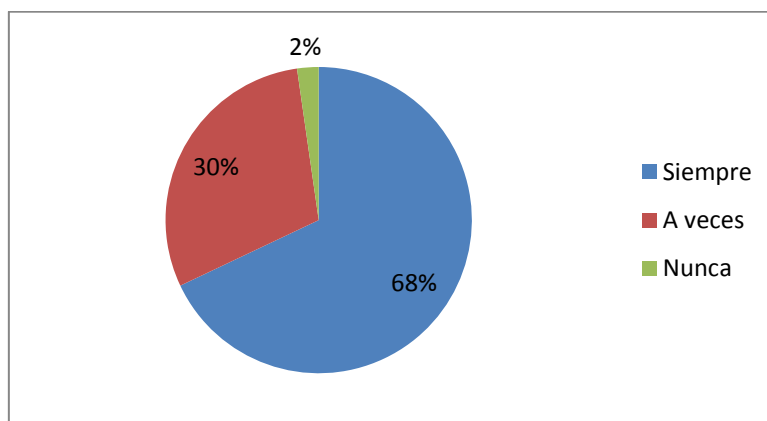
Pregunta 8. ¿El personal que labora en la institución presta un buen servicio?

Tabla N° 12: Buen servicio

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	210	68%
A veces	92	30%
Nunca	7	2%
Total	309	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 16: Buen servicio



Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 68% responde que el personal que labora en la institución educativa siempre presta un buen servicio, el 30% contesta a veces y el 2% nunca.

- **Interpretación**

El buen servicio es un elemento muy importante para la imagen de la institución educativa. En caso de existir deficiencias en el servicio hay que detectar cuáles son sus causas para tomar medidas correctivas en la actuación que las personas deben tener frente a los clientes.

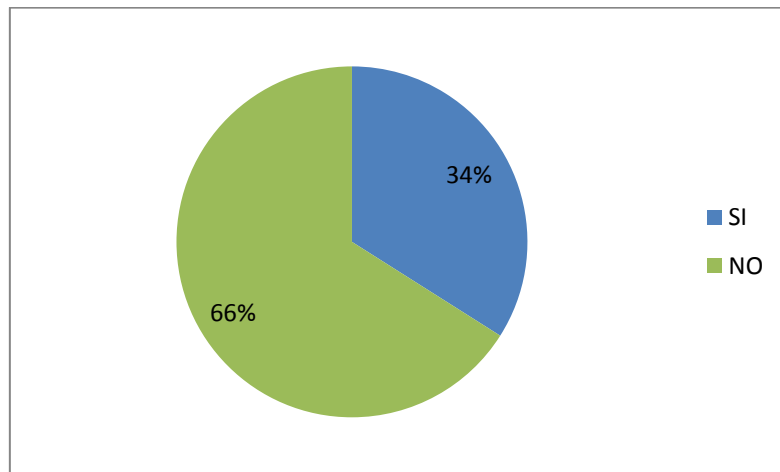
Pregunta 9. ¿Considera que el colegio ofrece apoyo a la población con capacidades especiales?

Tabla N° 13: Apoyo a la población con capacidades especiales.

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	105	34%
No	204	66%
Total	309	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 17: Apoyo a la población con capacidades especiales.



Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

Para el 66% de padres de familia no existe apoyo para las personas con capacidades especiales, el 34% opina que sí lo hace.

- **Interpretación**

El colegio cuenta con personal capacitado para dar atención a los estudiantes con capacidades especiales, porque la labor educativa incluye apoyar a todos los estudiantes, para que al culminar sus estudios se integren al sector productivo de la provincia.

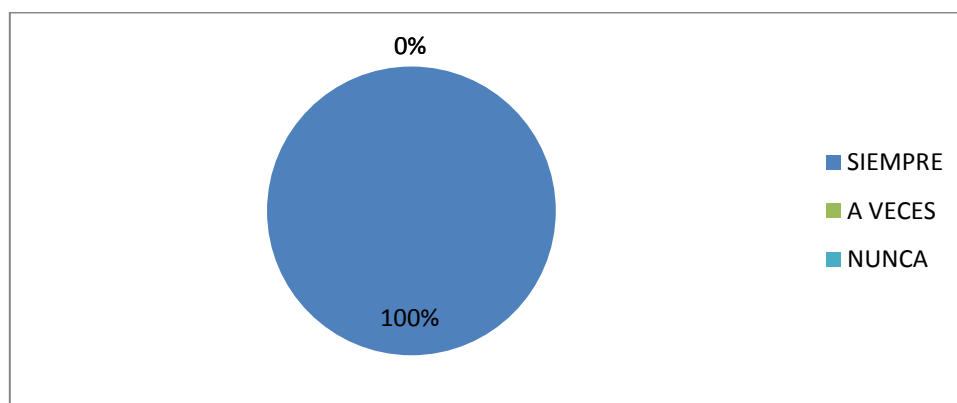
Pregunta 10. ¿La institución ofrece programas extracurriculares como apoyo al desarrollo del estudiantado?

Tabla N° 14: Oferta de programas extracurriculares

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	309	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	309	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 18: Oferta de programas extracurriculares



Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 100% de padres de familia considera que el colegio ofrece programas extracurriculares como apoyo al desarrollo del estudiantado

- **Interpretación**

Es importante resaltar que el colegio Jatari Unancha fue creado con el propósito de apoyar la formación de los jóvenes procedentes de hogares pobres de las zonas marginales de la provincia, para desarrollar sus capacidades por tanto oferta existe proyectos de vida para los alumnos y sus familias.

3.7.2 Encuesta aplicada a los docentes

Información general del docente:

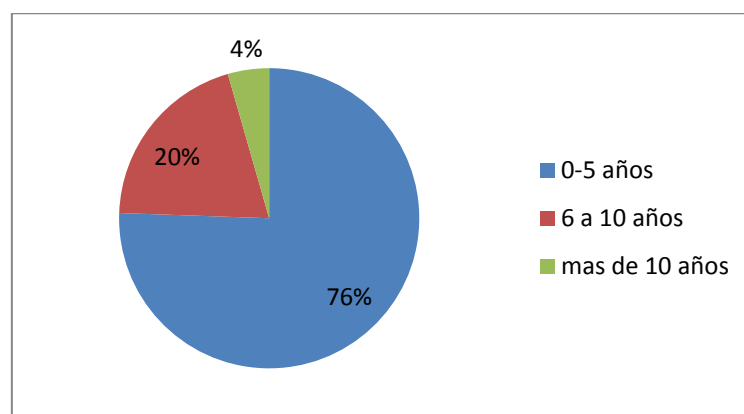
Pregunta 1. ¿Cuántos años lleva trabajando como docente en la institución educativa?

Tabla N° 15: Años de Servicio

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0-5 años	68	76%
6 a 10 años	18	20%
más de 10 años	4	4%
Total	90	100%

Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 19: Años de Servicio



Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 76 % de docentes ha trabajado entre 0 y 5 años, el 20% de 6 a 10 años y el 4% más de 10 años.

- **Interpretación**

Es importante resaltar que en un establecimiento educativo es necesario que el personal docente permanezca por lo menos cinco años en la institución educativa para evaluar el aprendizaje de los estudiantes, solo así se podrá calificar al docente.

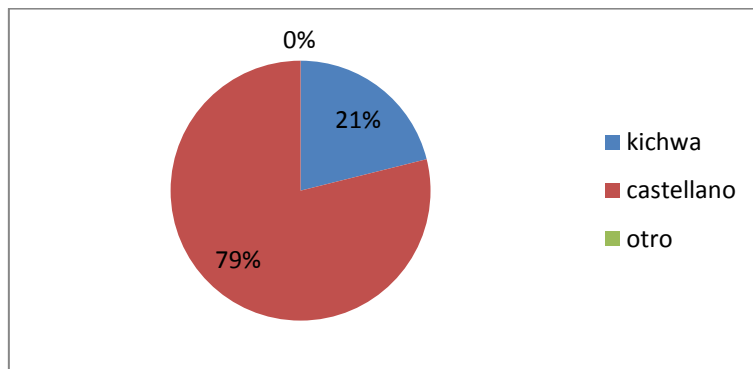
Pregunta 2. ¿Cuál es su lengua materna?

Tabla N° 16: Lengua Materna

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Kichwa	21	21%
Castellano	79	79%
Otro	0	0%
Total	90	100%

Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 20: Lengua materna



Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 79% de docentes tiene como lengua materna el castellano y el 21% el kichwa.

- **Interpretación**

Aun cuando la mayoría de docentes hablan primariamente el castellano, los años de experiencia en el ámbito bilingüe les ha permitido aprender y practicar el idioma kichwa.

Al ser un colegio inmerso en la Educación Intercultural Bilingüe es muy importante que el 100% de docentes conozcan, aprendan y se relacionen con los estudiantes en el idioma materno de sus comunidades, solo así se podrá integrar en su cultura y sacar mayor provecho en la educación.

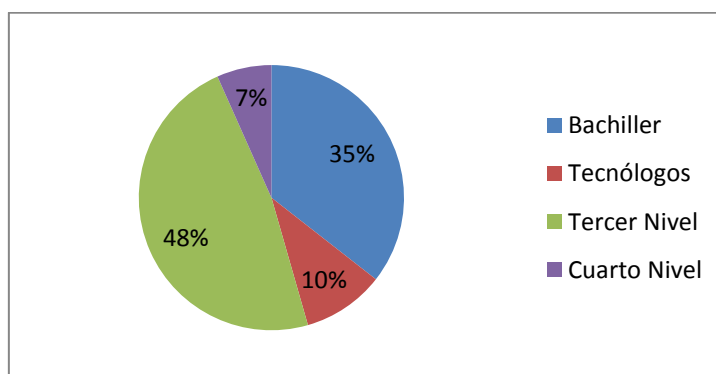
Pregunta 3. ¿Cuál es el título de mayor jerarquía que posee?

Tabla N° 17: Título de mayor jerarquía

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bachiller	32	35%
Tecnólogos	9	10%
Tercer Nivel	43	48%
Cuarto Nivel	6	7%
Total	90	100%

Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 21: Título de mayor jerarquía



Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 48% de docentes cuentan con el título de tercer nivel, el 35 % de docentes tienen el título de bachiller, el 10% son tecnólogos, y 7% de docentes título de cuarto nivel.

- **Interpretación**

Es importante que el docente cuente con un conocimiento amplio en pedagogía, didáctica, utilización de instrumentos, metodología, planificación, materiales, etc., solo así se garantiza que el profesional esté capacitado para preparar al elemento humano, orientándolo en la asimilación de sus saberes y a su aplicación futura para que puedan defenderse en la sociedad.

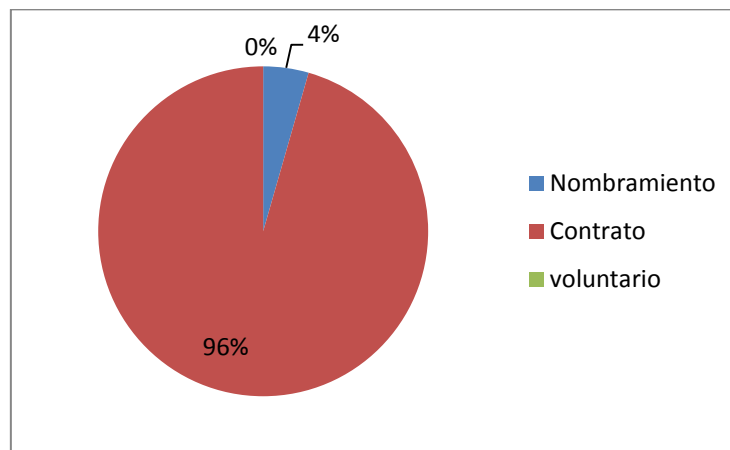
Pregunta 4. ¿Cuál es su condición laboral en el colegio?

Tabla N° 18: Condición Laboral

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nombramiento	4	4%
Contrato	86	96%
Voluntario	0	0%
Total	90	100%

Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 22: Condición Laboral



Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 96% trabajan bajo contrato y solo el 4% tiene nombramiento.

- **Interpretación**

Trabajar únicamente bajo contrato causa malestar emocional entre los docentes porque siempre están bajo tensión de qué realizarán cuando concluya su contrato. Esta inestabilidad afecta también a los estudiantes por los cambios constantes incluso mientras dura el período escolar.

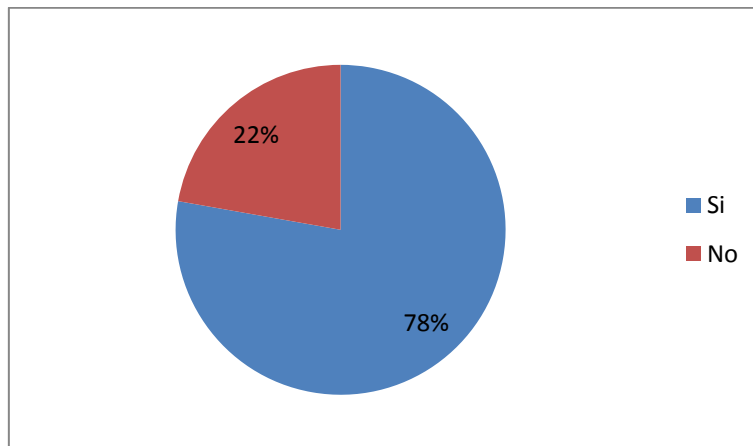
Pregunta 5. ¿Conoce usted la Misión, Visión y filosofía de la institución educativa para la cual trabaja?

Tabla N° 19: Misión, Visión y Filosofía

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	70	78%
No	20	22%
Total	90	100%

Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 23: Misión, Visión y Filosofía



Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

Del total de docentes encuestados el 78% conoce la misión, visión y filosofía de la institución educativa y el 22% no la conocen.

- **Interpretación**

Es muy importante que la planta docente conozca la misión, visión y filosofía de la institución al cual presta sus servicios ya que de ella dependerá el éxito de la institución.

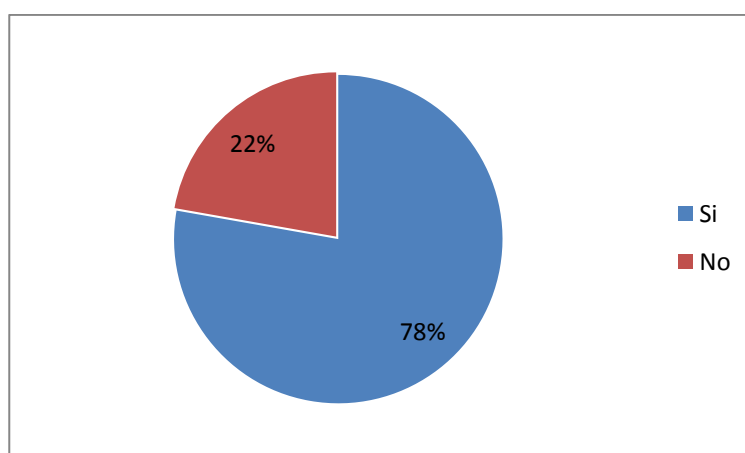
Pregunta 6. ¿Conoce usted las políticas de la institución?

Tabla N° 20: Políticas institucionales

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	70	78%
No	20	22%
Total	90	100%

Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 24: Políticas institucionales



Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 78% conoce la Filosofía de la institución educativa y el 22% no.

- **Interpretación**

Las políticas institucionales sirven de guía para el cumplimiento de las actividades en todos los niveles jerárquicos. Su conocimiento indica el nivel de comunicación existente sobre los aspectos estratégicos del Colegio.

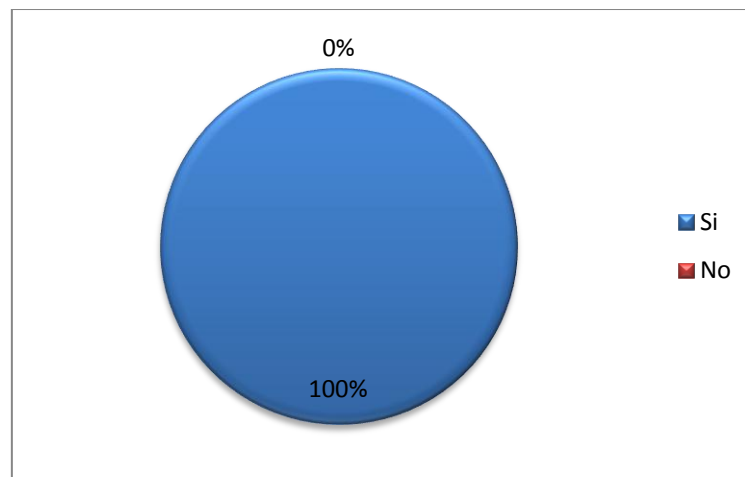
Pregunta 7. ¿Es necesario que la institución educativa tenga un Consejo Directivo?

Tabla N° 21: Consejo Directivo

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	90	100%
No	0	0%
Total	90	100%

Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 25: Consejo Directivo



Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 100% de docentes manifiestan que es necesario que la institución educativa tenga un Consejo Directivo.

- **Interpretación**

El Consejo Directivo es una de las partes muy importantes dentro del sistema educativo, porque está conformado por personas que se encargarán de la planificación y puesta en marcha de las diferentes actividades administrativas y académicas.

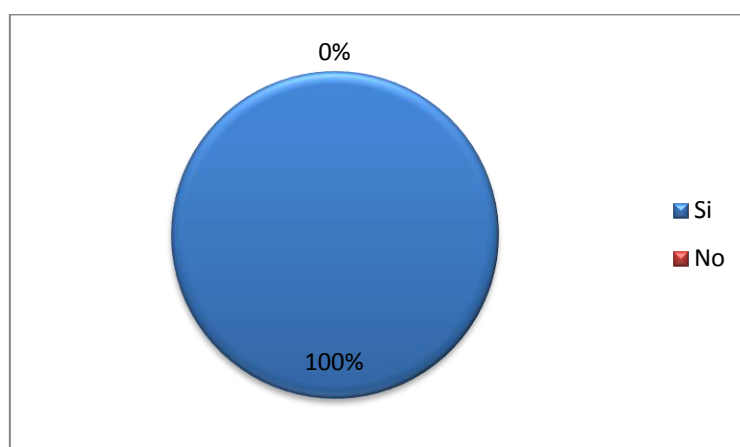
Pregunta 8. ¿La institución educativa es Intercultural Bilingüe?

Tabla N° 22: Tipo de institución

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	90	100%
No	0	0%
Total	90	100%

Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 26: Tipo de institución



Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 100% de los docentes afirman que la Institución Educativa es Intercultural Bilingüe

- **Interpretación**

El colegio Jatari Unancha es una institución educativa Intercultural Bilingüe, creada para brindar educación a los niños y jóvenes procedentes de hogares pobres y marginados de la población indígena, respetando su lengua y costumbres con la finalidad de insertarlos en la sociedad y mejorar sus condiciones de vida y posibilidades de crecimiento personal y profesional.

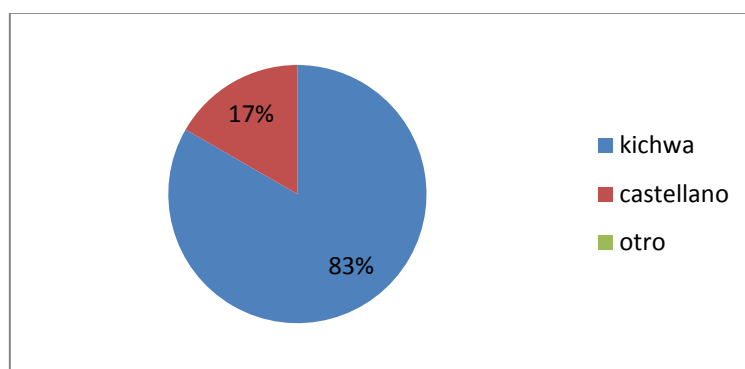
Pregunta 9. ¿Cuál es la lengua materna de la mayoría de sus estudiantes?

Tabla N° 23: Lengua materna de los estudiantes

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Kichwa	75	83%
Castellano	15	17%
Otro	0	0%
Total	90	100%

Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 27: Lengua materna de los estudiantes



Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 83% afirman que la lengua materna de sus estudiantes es el Kichwa y el 17% el castellano.

- **Interpretación**

Es importante señalar que el colegio ha realizado avances muy significativos en la población indígena, la primera es la formación de sus estudiantes con sus propios valores culturales y en segunda han sido educados para enfrentarse a la sociedad como personas útiles.

El idioma, lejos de ser un impedimento ha sido un incentivo para que los estudiantes manteniendo su idiosincrasia aprendan y compartan conocimientos.

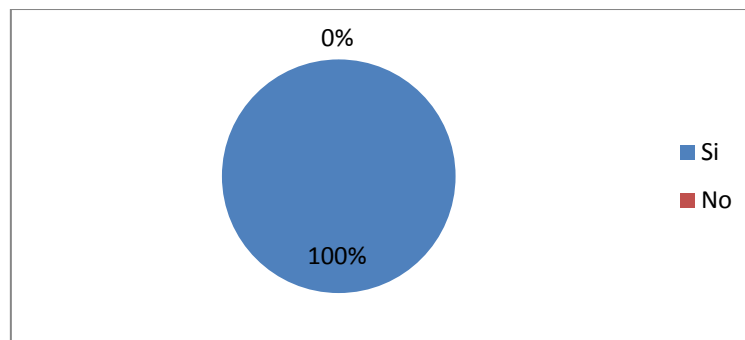
Pregunta 10. ¿Durante el tiempo que presta su servicio como docente en la institución ha recibido acompañamiento pedagógico?

Tabla N° 24: Acompañamiento pedagógico a los docentes

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	90	100%
No	0	0%
Total	90	100%

Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 28: Acompañamiento pedagógico a los docentes



Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 100% de docentes afirma que durante el tiempo que presta su servicio como docente en la institución ha recibido acompañamiento pedagógico

- **Interpretación**

El docente además de su capacidad profesional para cumplir con sus funciones requiere fortalecer sus conocimientos, para alcanzar este objetivo, la institución proporciona acompañamiento pedagógico general y de acuerdo a las áreas de estudio para que el docente actualice y fortalezca su gestión.

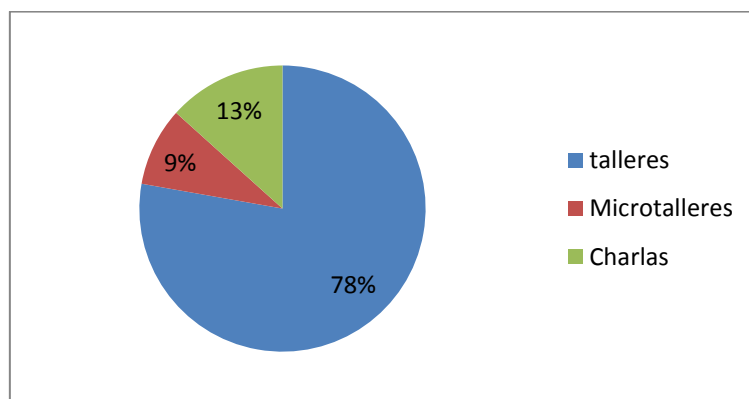
Pregunta 11. Seleccione el tipo de acompañamiento que ha recibido.

Tabla N° 25: Tipo de acompañamiento que recibe

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Talleres	70	78%
Micro talleres	8	9%
Charlas	12	13%
Total	90	100%

Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 29: Tipo de acompañamiento que recibe



Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 78% de docentes afirma que han recibido talleres, 9% micro talleres, y el 13% charlas.

- **Interpretación**

Es muy importante que el rector de la institución educativa, cree espacios como talleres, micro talleres, y charlas, con la finalidad de reforzar y actualizar conocimientos, tanto en lo pedagógico como en lo personal.

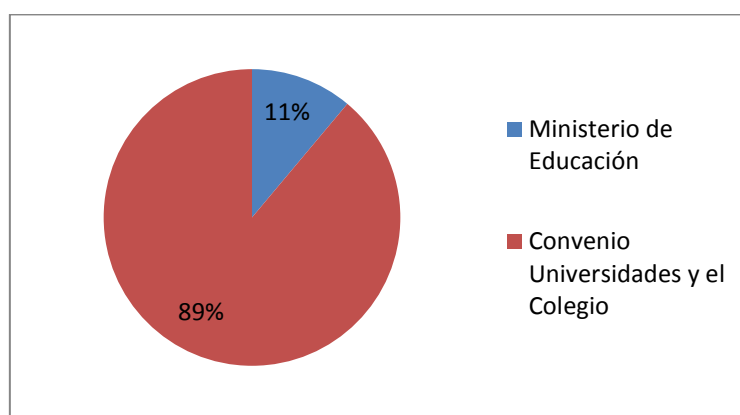
Pregunta 12. ¿Quién ha sido el gestor del acompañamiento?

Tabla N° 26: Gestor del acompañamiento

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ministerio de Educación	10	11%
Convenio Universidades y el colegio	80	89%
Total	90	100%

Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 30: Gestor del acompañamiento



Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 89% de docentes manifiesta que el gestor de los talleres, micro talleres y charlas han sido las Universidades y el colegio y el 11% menciona que es el Ministerio de Educación.

- **Interpretación**

La apertura de instituciones educativas superiores con el colegio ha sido muy buena ya que la mayor parte de la preparación de sus docentes ha sido realizada con convenios, mientras que las actividades de preparación brindada por el Ministerio Educación ha sido muy poco.

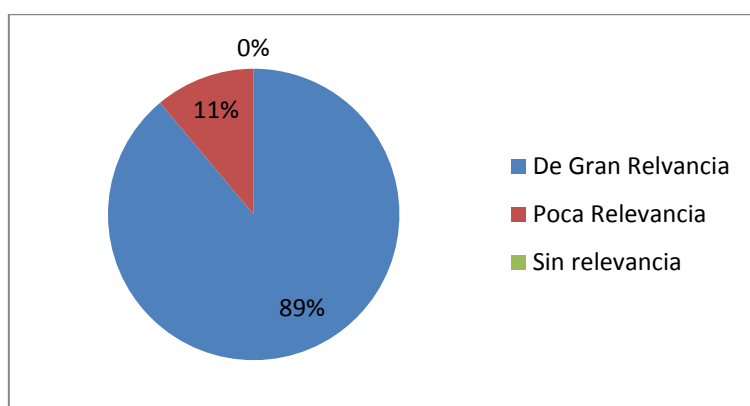
Pregunta 13. Los temas tratados en los Micro talleres, Talleres y Charlas son:

Tabla N° 27: Los temas

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De gran relevancia	80	89%
Poca relevancia	10	11%
Sin relevancia	0	0%
Total	90	100%

Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 31: Los temas



Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 89% manifiesta que los temas a tratar en los talleres son de gran relevancia, mientras que el 11% manifiesta que tiene poca relevancia.

- **Interpretación**

Según los docentes encuestados, los temas tratados en los talleres, micro talleres y charlas conducidas por el Rector son de mucha relevancia, ya que les permite prepararse, actualizarse con nuevos conocimientos en el marco de la nueva Ley de Educación y mejorar en aspectos académicos, realidad nacional y perspectivas sobre la futura educación.

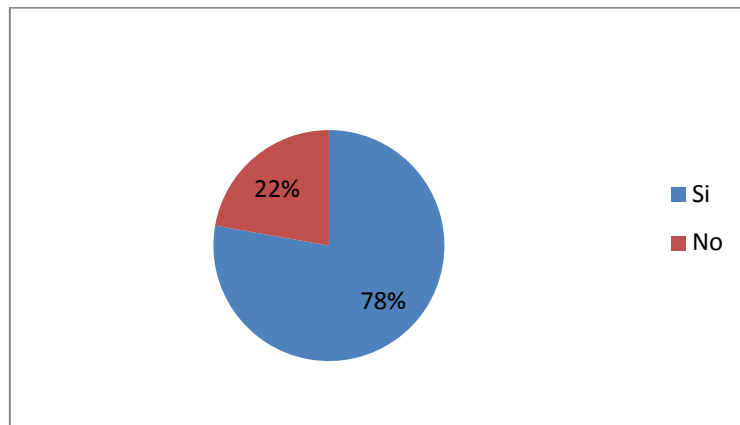
Pregunta 14. ¿El colegio cuenta con infraestructura propia para el buen desenvolvimiento de sus actividades?

Tabla N° 28: Infraestructura propia

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	70	78%
No	20	22%
Total	90	100%

Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 32: Infraestructura propia



Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 78% de encuestados manifiesta que el colegio cuenta con infraestructura propia para el buen desenvolvimiento de sus actividades y el 22% opina que no.

- **Interpretación**

En una institución educativa, aulas suficientes y adecuados son muy necesarias para que los estudiantes reciban con comodidad los conocimientos impartidos por sus maestros y no se distraigan por las inclemencias del tiempo especialmente durante la época invernal.

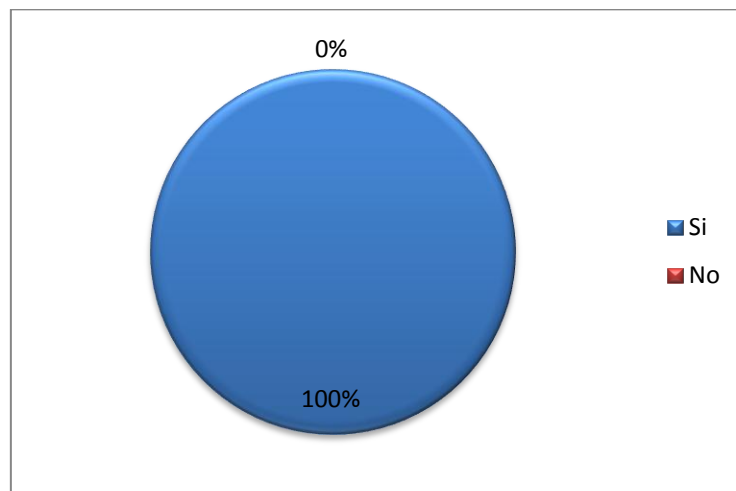
Pregunta 15. ¿Es necesario que el colegio cuente con infraestructura tecnológica?

Tabla N° 29: Infraestructura tecnológica

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	90	100%
No	0	0%
Total	90	100%

Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 33: Infraestructura tecnológica



Fuente: Encuesta docente
Elaborado por: Marlene Hidalgo

- **Análisis**

El 100% de docentes encuestados manifiesta que es necesario que el colegio cuente con infraestructura tecnológica.

- **Interpretación**

El colegio debe contar con una infraestructura tecnológica avanzada que aporte al aprendizaje por medio de la investigación, permitiendo la construcción de conocimientos y no terminen su bachillerato como analfabetos tecnológicos.

3.7.3 Encuesta aplicada a los estudiantes

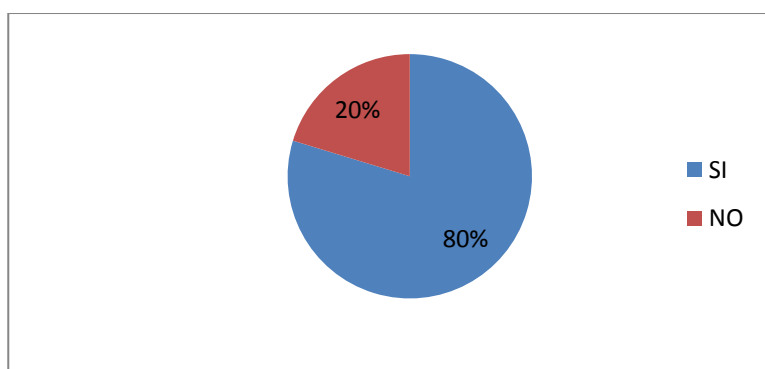
Pregunta 1. ¿Conoce usted la Misión, Visión y Filosofía que tiene la institución educativa?

Tabla N° 30: Misión, Visión y Filosofía.

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	275	80%
No	70	20%
Total	345	100%

Fuente: Encuesta estudiantes
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 34: Misión, Visión y Filosofía



Fuente: Encuesta estudiantes
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 80 % responde que si conoce la Misión, Visión y Filosofía del colegio y el 20% no la conoce.

- **Interpretación**

Es claro que el ser humano está en el mundo para cumplir una Misión, tener una Visión y su filosofía, estos tres elementos debe tener muy claro para crecer en la vida profesional, es así como el colegio tiene esos tres aspectos importantes para mantenerse y crecer como institución educativa, es por ello que el Rector debe implementar un espacio donde se le dé a conocer cuál es el propósito y que desea con sus estudiantes, para que de esta manera los alumnos compartan los mismos ideales que las autoridades y juntos logren lo propuesto.

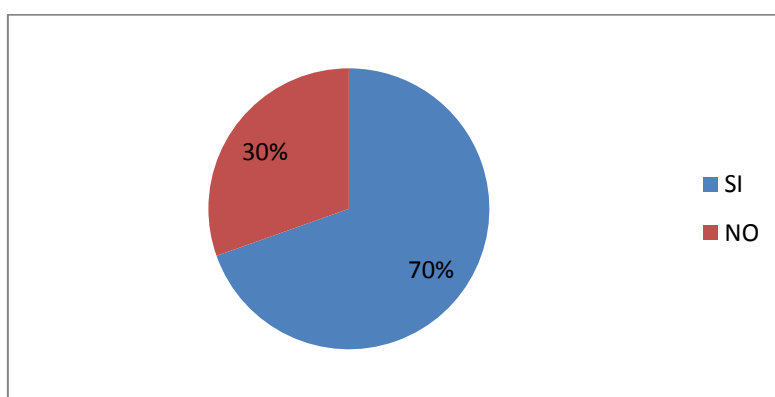
Pregunta 2. ¿Conoce usted el organigrama estructural de la institución educativa?

Tabla N° 31: Organigrama estructural de la institución.

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	240	70%
No	105	30%
Total	345	100%

Fuente: Encuesta estudiantes
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 35: Organigrama estructural de la institución



Fuente: Encuesta estudiantes
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 70% de estudiantes conoce el organigrama estructural de la institución educativa y el 30% no.

- **Interpretación**

El conocimiento del organigrama por parte de los estudiantes de la Institución educativa, es de suma importancia, esto debido a que tendrán una idea mucho más clara de los niveles de autoridad y responsabilidad que tiene cada persona dentro de la institución, así como también, permite crear una identificación para dirigir de forma correcta cuando lo necesite.

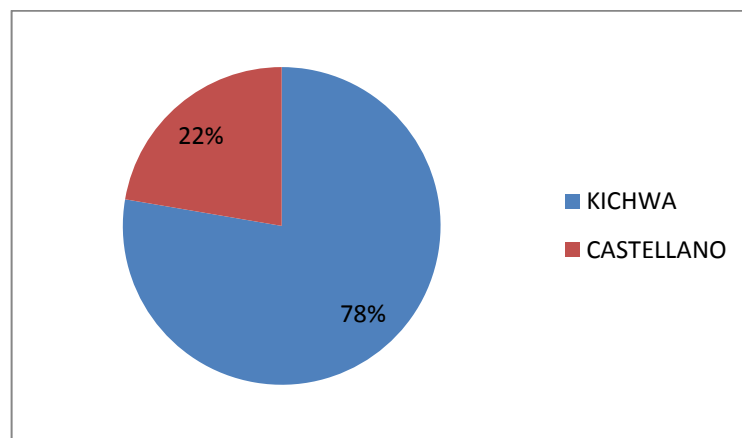
Pregunta 3. ¿Cuál es tu lengua materna?

Tabla N° 32: Lengua materna de los estudiantes

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Kichwa	268	78%
Castellano	77	22%
Total	345	100%

Fuente: Encuesta estudiantes
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 36: Lengua materna de los estudiantes



Fuente: Encuesta estudiantes
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 78% de estudiantes consideran que su lengua materna es el Kichwa, mientras que el 22% considera que su lengua materna es el castellano.

- **Interpretación**

El Kichwa es la lengua materna de la mayoría de los estudiantes y es el nexo más fuerte que ellos mantienen con sus ancestros. Quienes tienen el castellano como lengua materna, también hablan kichwa, resultado de una simbiosis de elementos culturales y ambientales, de donde proceden los estudiantes.

Pregunta 4. ¿Cuál es la lengua que predomina en el aula?

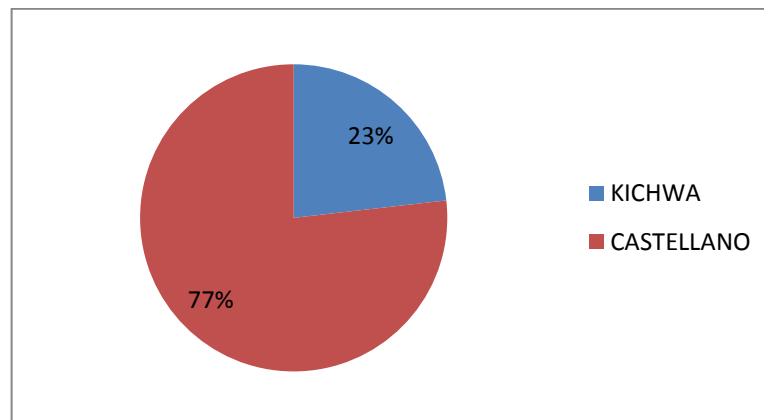
Tabla N° 33: Lengua que predomina en el aula

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Kichwa	80	23%
Castellano	265	77%
Total	345	100%

Fuente: Encuesta estudiantes

Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 37: Lengua que predomina en el aula



Fuente: Encuesta estudiantes

Elaborado por: Marlene Hidalgo C

- **Análisis**

El 77% se relaciona con los demás compañeros con el castellano, el 23% de estudiantes kichwa.

- **Interpretación**

A pesar que la mayoría de estudiantes pertenecen a la población indígena y tienen como lengua materna el kichwa, en el aula no existen diálogos frecuentes en su propio idioma, ya que son jóvenes que tienen que migrar a las grandes ciudades para cubrir sus necesidades básicas y practican más el castellano lejos de sus hogares.

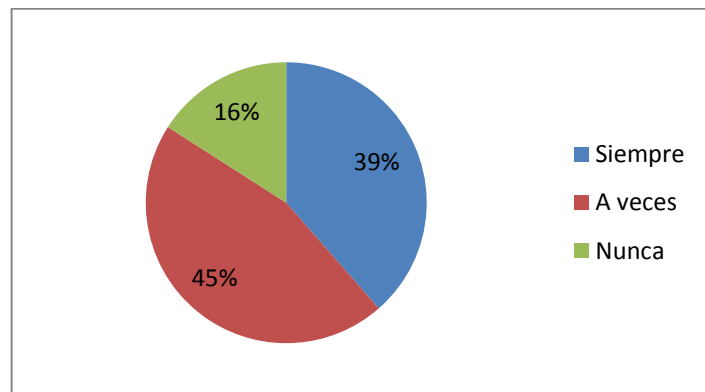
Pregunta 5. ¿Los profesores que imparten las clases, hablan el mismo idioma que usted?

Tabla N° 34: Los profesores que imparten las clases, hablan el mismo idioma.

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	133	39%
A veces	157	45%
Nunca	55	16%
Total	345	100%

Fuente: Encuesta estudiantes
Elaborado por: Marlene Hidalgo C

Gráfico N° 38: Los profesores que imparten las clases, hablan el mismo idioma



Fuente: Encuesta estudiantes
Elaborado por: Marlene Hidalgo C

- **Análisis**

El 39% de estudiantes manifiestan que los profesores que imparten las clases, hablan el mismo idioma durante sus clases; el 45% a veces y el 16% nunca

- **Interpretación**

Para una buena comprensión y enseñanza el maestro debe comunicarse con sus estudiantes en el mismo idioma que ellos hablan, caso contrario no se obtendría buenos resultados durante la enseñanza aprendizaje. El idioma es uno de los mecanismos más importantes de comunicación dentro de la población indígena. En el Colegio Jatari Unancha, la mayoría de docentes no suelen dar sus clases en kichwa.

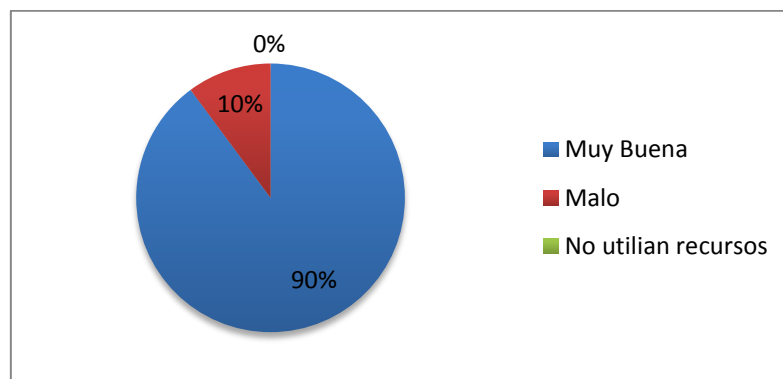
Pregunta 6. Los recursos materiales que utilizan los docentes para impartir sus clases son:

Tabla N° 35: Recursos materiales que utilizan los docentes

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy buenos	310	90%
Malos	35	10%
No utilizan recursos	0	0%
Total	345	100%

Fuente: Encuesta estudiantes
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 39: Recursos materiales que utilizan los docentes



Fuente: Encuesta estudiantes
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 90% indica que los materiales usados por los docentes son muy buenos, el 10% malos.

- **Interpretación**

Los docentes aplican diversos tipos de recursos para alcanzar los objetivos de la educación. La mayoría de estudiantes indican que los materiales que sus profesores utilizan son muy buenos y esto es el resultado del énfasis de los directivos y docentes en actualizar sus conocimientos, metodologías y estrategias para beneficiar el aprendizaje de los estudiantes.

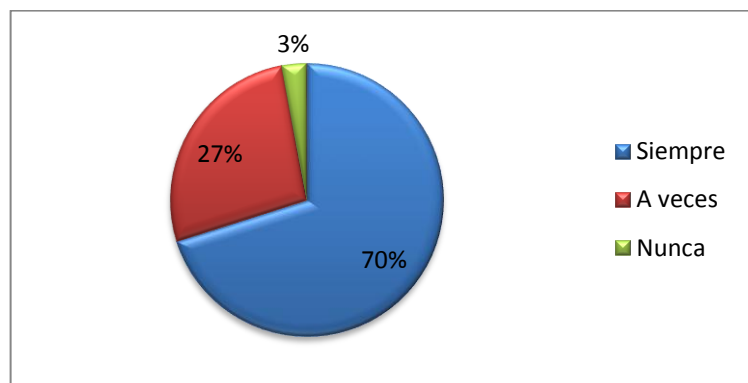
Pregunta 7. ¿Los profesores llegan al aula preparando sus clases con anticipación?

Tabla N° 36: Preparación de clases

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	242	70%
A veces	93	27%
Nunca	10	3%
Total	345	100%

Fuente: Encuesta estudiantes
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 40: Preparación de clases



Fuente: Encuesta estudiantes
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 70% de estudiantes manifiestan que los profesores llegan al aula preparando sus clases con anticipación; el 27% a veces y el 3% nunca.

- **Interpretación**

En la actualidad la competencia profesional exige que los docentes se preparen continuamente y planifique sus clases con anticipación para aprovechar el tiempo y recursos y beneficiar el aprendizaje de sus alumnos. Cuando el docente ha omitido la preparación de las clases según la planificación entregada al inicio de año, los alumnos notan sus deficiencias durante la trasmisión de los conocimientos.

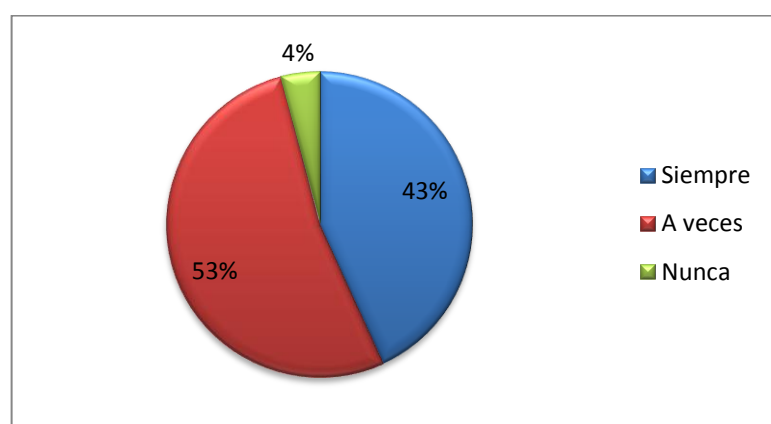
Pregunta 8. ¿El colegio te brinda asesoría cuando no entendiste la clase?

Tabla N° 37: Asesoría de clases

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	149	43%
A veces	182	53%
Nunca	14	4%
Total	345	100%

Fuente: Encuesta estudiantes
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 41: Asesoría de clases



Fuente: Encuesta estudiantes
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

Según el 53% de estudiantes a veces el colegio brinda asesoría cuando no se entienden los contenidos de las asignaturas, el 43% opina que siempre lo hace y el 4% nunca.

- **Interpretación**

Por ser un colegio semipresencial, los estudiantes suelen tener inconvenientes en ciertos temas del aprendizaje de las diferentes materias impartidas. Algunos docentes brindan tutorías fuera del horario de clase por iniciativa propia o a pedido de los estudiantes. Cabe recalcar que las autoridades del colegio han programado asesorías para que desarrollen actividades de consulta que apoyen una mejor comprensión de los contenidos temáticos por áreas.

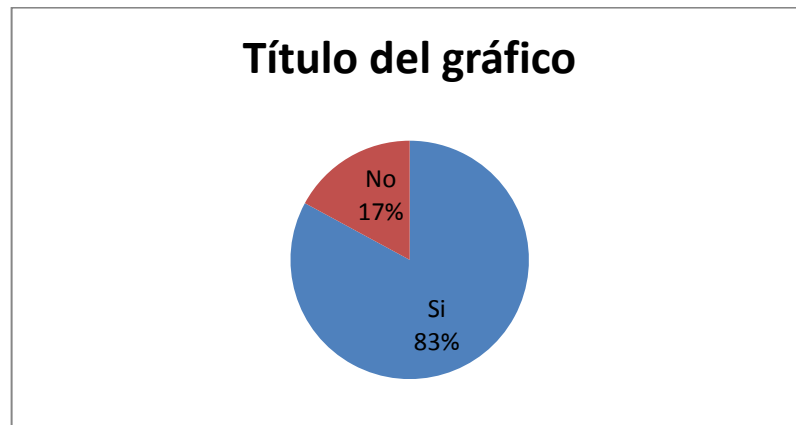
Pregunta 9. ¿Crees que es importante que el colegio cuente con instalaciones propias para desarrollar sus clases?

Tabla N° 38: Instalaciones propias

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	286	83%
No	59	17%
Total	345	100%

Fuente: Encuesta estudiantes
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 42: Instalaciones propias



Fuente: Encuesta estudiantes
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 83% de estudiantes manifiesta que es importante que el colegio cuente con instalaciones propias para desarrollar sus clases y el 17% no.

- **Interpretación**

El contar con aulas propias no es un lujo sino una necesidad personal e institucional, una buena disposición espacial ayuda a los alumnos a sentirse más seguros, pues les permite saber dónde comienzan y terminan las áreas de aprendizaje estructuradas. Esto contribuye a crear una sensación de bienestar, satisfacción y comodidad, y a mejorar el estado de ánimo de los alumnos y el docente.

Pregunta 10. ¿El colegio por brindar una educación semi presencial, realiza talleres de especialización?

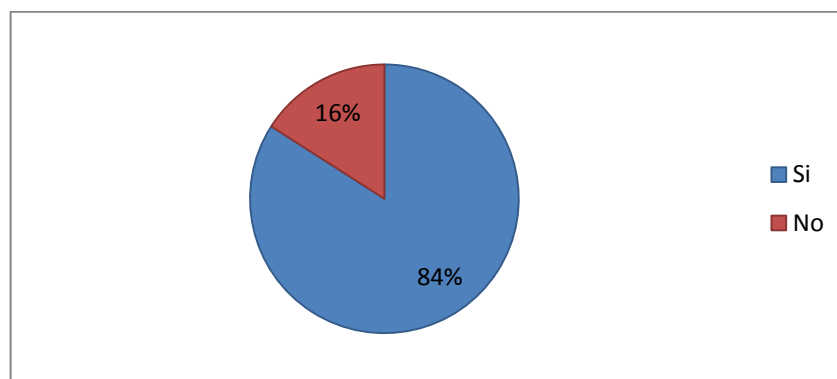
Tabla N° 39: Talleres de especialización

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	290	84%
No	55	16%
Total	345	100%

Fuente: Encuesta estudiantes

Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 43: Talleres de especialización



Fuente: Encuesta estudiantes

Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 84% de estudiantes manifiesta que el colegio por brindar una educación semi presencial debe realizar talleres de especialización y el 16% no.

- **Interpretación**

Es muy importante reconocer que la institución brinda una educación a jóvenes que no han podido acceder a una educación tradicional por razones económicas, de distancia, desintegración familiar o porque el actual sistema de educación no les permite ingresar al sistema con edades avanzadas; además es muy difícil para que todos los alumnos aspiren ingresar a las universidades, es ahí donde las autoridades de la institución intervienen para que sus alumnos al terminar el bachillerato tengan una especialidad que la obtienen con los talleres de especialización.

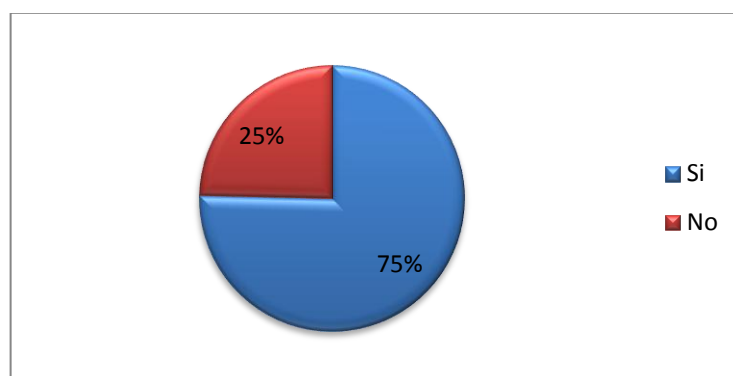
Pregunta 11. ¿Cree usted que la institución cuenta con un adecuado sistema de seguridad durante los talleres?

Tabla N° 40: Sistema de seguridad

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	260	75%
No	85	25%
Total	345	100%

Fuente: Encuesta estudiantes
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 44: Sistema de seguridad



Fuente: Encuesta estudiantes
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 75% de estudiantes cree que la institución debe contar con un adecuado sistema de seguridad durante el desarrollo de los talleres y el 25% no.

- **Interpretación**

La institución educativa debe contar con un sistema adecuado para la seguridad de los jóvenes y señoritas estudiantes quienes durante una semana participan en los talleres de especialización.

La protección de la integridad de los estudiantes hace que los padres de familia se sientan seguros y confíen en las autoridades de la institución educativa.

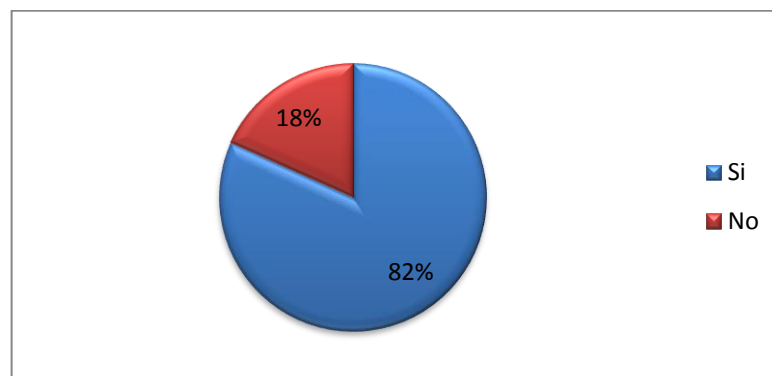
Pregunta 12. ¿Le gusta la calidad de servicio que le brindan cuando acude a la institución?

Tabla N° 41: Calidad de servicio

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	283	82%
No	63	18%
Total	345	100%

Fuente: Encuesta estudiantes
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 45: Calidad de servicio



Fuente: Encuesta estudiantes
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

Al 82% de estudiantes le gusta la calidad de servicio que le brindan cuando acude a la institución y el 18% no.

- **Interpretación**

El buen servicio al cliente hace que vuelva a solicitar y a recomendar sus servicios y permite que la institución crezca caso contrario hace que se hable mal de ella. En el caso de los estudiantes este servicio se refiere a solicitudes de información respecto a su rendimiento, permisos, apoyo para adquirir materiales, entre otros.

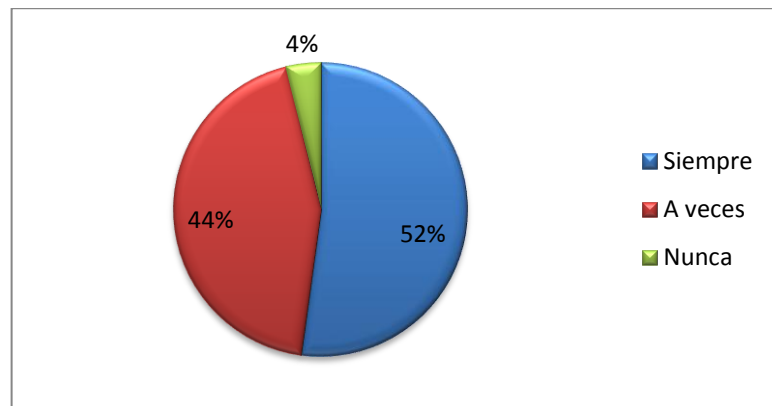
Pregunta 13. ¿La atención que le brindan en la institución es ágil y eficaz?

Tabla N° 42: La atención que le brindan en la institución es ágil y eficaz

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	183	52%
A veces	152	44%
Nunca	13	4%
Total	345	100%

Fuente: Encuesta estudiantes
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Gráfico N° 46: La atención que le brindan en la institución es ágil y eficaz



Fuente: Encuesta estudiantes
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

- **Análisis**

El 52% de estudiantes manifiesta que la atención que le brindan en la institución es ágil y eficaz, el 44% a veces y el 4% nunca.

- **Interpretación**

Un servicio ágil y eficaz brindado a la comunidad educativa es un referente de conocimiento de funciones, personal apropiado para el cargo y calidad humana para atender al cliente. Los resultados indican que debe mejorarse la forma como se atiende a los estudiantes.

3.8 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para comprobar la hipótesis de investigación, en los siguientes cuadros se presenta un resumen de las respuestas obtenidas con la aplicación de las encuestas a padres de familia, docentes y estudiantes.

Tabla N° 43: Resumen de la encuesta a padres de familia

PREGUNTA/RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pregunta 1.- ¿Conoce la Misión, Visión y Filosofía de la institución educativa?		
SI	255	83%
Pregunta 2.- ¿En el colegio se realiza actividades para dar a conocer el Proyecto Educativo Institucional?		
SI	256	83%
Pregunta 3.- ¿El rector o sus delegados toman en cuenta la opinión de los padres de familia en la toma de decisiones?		
SIEMPRE	158	51%
Pregunta 4. ¿Los padres de familia participan en la resolución de conflictos que se presentan en la institución?		
A VECES	164	53%
Pregunta 5. ¿Considera que la institución presta un buen servicio a la comunidad educativa en dependencias como secretaría, coordinación, rectoría?		
SIEMPRE	157	51%
Pregunta 6. ¿Cree usted que el colegio ofrece apoyo a los estudiantes con problemas, económicos y sociales?		
A VECES	152	49%
Pregunta 7. ¿Cree usted que la planta física del colegio es adecuada?		
SI	216	70%
Pregunta 8. ¿El personal que labora en la institución presta un buen servicio?		
SIEMPRE	210	68%
Pregunta 9. ¿Considera que el colegio ofrece apoyo a la población con capacidades especiales?		
NO	204	66%
Pregunta 10. ¿La institución ofrece programas extracurriculares como apoyo al desarrollo del estudiantado?		
SIEMPRE	309	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Tabla N° 44: Resumen de la encuesta a los docentes

PREGUNTA/RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pregunta 1. ¿Cuántos años lleva trabajando como docente en la institución educativa?		
0-5 años	68	76%
Pregunta 2. ¿Cuál es su lengua materna?		
Castellano	71	79%
Pregunta 3. ¿Cuál es el título de mayor jerarquía que posee?		
Tercer Nivel	43	48%
Pregunta 4. ¿Cuál es su condición laboral en el colegio?		
Contrato	86	96%
Pregunta 5. ¿Conoce usted la Misión, Visión y filosofía de la institución educativa para la cual trabaja?		
SI	70	78%
Pregunta 6. ¿Conoce usted las políticas de la institución?		
SI	70	78%
Pregunta 7. ¿Es necesario que la institución educativa tenga un Consejo Directivo?		
SI	90	100%
Pregunta 8. ¿La institución educativa es Intercultural Bilingüe?		
SI	90	100%
Pregunta 9. ¿Cuál es la lengua materna de la mayoría de sus estudiantes?		
kichwa	75	83%
Pregunta 10. ¿Durante el tiempo que presta su servicio como docente en la institución ha recibido acompañamiento pedagógico?		
SI	90	100%
Pregunta 11. Seleccione el tipo de acompañamiento que ha recibido.		
Talleres	70	78%
Pregunta 12. ¿Quién ha sido el gestor del acompañamiento?		
Convenio Universidades y el colegio	80	89%
Pregunta 13. Los temas tratados en los Micro talleres, Talleres y charlas son:		
De Gran Relevancia	80	89%
Pregunta 14. ¿El colegio cuenta con infraestructura propia para el buen desenvolvimiento de sus actividades?		
SI	70	78%
Pregunta 15. ¿Es necesario que el colegio cuente con infraestructura tecnológica?		
SI	90	100%

Fuente: Encuesta a los docentes
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Tabla N° 45: Resumen de la encuesta a estudiantes

PREGUNTA/RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pregunta 1. ¿Conoce usted la Misión, Visión y filosofía que tiene la institución educativa?		
SI	275	80%
Pregunta 2. ¿Conoce usted el organigrama estructural de la institución educativa?		
SI	240	70%
Pregunta 3. ¿Cuál es tu lengua materna?		
KICHWA	268	78%
Pregunta 4. ¿Cuál es la lengua que predomina en el Aula?		
CASTELLANO	265	77%
Pregunta 5. ¿Los profesores que imparten las clases, hablan el mismo idioma que usted?		
A veces	157	45%
Pregunta 6. Los recursos materiales que utilizan los docentes para impartir sus clases son:		
Muy buenos	310	90%
Pregunta 7. ¿Los profesores llegan al aula preparando sus clases con anticipación?		
Siempre	242	70%
Pregunta 8. ¿El colegio te brinda asesoría cuando no entendiste la clase?		
A veces	182	182
Pregunta 9. ¿Crees que es importante que el colegio cuente con instalaciones propias para desarrollar sus clases?		
SI	286	83%
Pregunta 10. ¿El colegio por brindar una educación semi presencial, realiza talleres de especialización?		
SI	290	84%
Pregunta 11. ¿Cree usted que la institución cuenta con un adecuado sistema de seguridad, durante los talleres?		
SI	260	75%
Pregunta 12. ¿Le gusta la calidad de servicio que le brindan cuando acude a la institución?		
SI	282	82%
Pregunta 13. ¿La atención que le brindan en la institución es ágil y eficaz?		
Siempre	180	52%

Fuente: Encuesta a estudiantes
Elaborado por: Marlene Hidalgo C.

Los resultados indican que la gestión administrativa del colegio tiene un alto nivel de eficiencia lo que ha permitido que los clientes internos y externos se sientan satisfechos con las actividades que en ella se desarrollan y con los resultados alcanzados a nivel administrativo y académico, por tanto se comprueba la hipótesis de investigación.

CAPÍTULO IV

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

La gestión administrativa del Colegio Jatari Unancha, se basa en el Plan Educativo Institucional que se elabora con la participación del personal administrativo, docentes y padres de familia ya que ellos aportan al crecimiento institucional con sus opiniones, trabajo y especialmente considerando que la institución educativa tiene una modalidad diferente de trabajo en el cual todos los esfuerzos se encaminan al mejoramiento de la educación.

La estructura organizativa del Colegio Jatari Unancha, permite visualizar con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad del personal que labora en la institución tanto a nivel administrativo como docente. Los 19 centros que integran el colegio tienen su respectivo coordinador, así como las comisiones por áreas, el gobierno estudiantil y organización de padres de familias.

El Colegio Jatari Unancha proyecta una imagen institucional positiva entre sus integrantes pues aspectos como la calidad de servicio que brindan cuando acude a la institución son muy buenos. Sin embargo, la infraestructura de algunos centros requiere mejoras para brindar un adecuado entorno de trabajo educativo tanto para los docentes como para los estudiantes. Además, al ser una institución educativa bilingüe, los estudiantes pertenecen a la nacionalidad kichwa, sin embargo los docentes en su mayoría no hablan el kichwa, lo que dificulta la comunicación interna y externa con la comunidad.

4.2 RECOMENDACIONES

Mantener siempre actualizada su planificación institucional, aplicando cambios durante el año lectivo si estos son necesarios y enfocándola siempre en la obtención de una gestión administrativa eficiente tanto en su organización como en el cumplimiento de sus procesos y actividades educativas.

El colegio debería renovar los convenios con las instituciones de educación superior para beneficiar la preparación del docente, esto permitirá que ellos actualicen sus

conocimientos y logren equiparar su nivel académico especialmente de aquellos profesores que no cuentan con un título en docencia. Los resultados de la eficiencia del acompañamiento pedagógico serán verificables en el desempeño de los docentes y de los estudiantes y en la satisfacción que demuestren los padres de familia al mantener su credibilidad en la institución.

Gestionar con el Ministerio de Educación para que se asignen partidas con nombramiento al colegio y lograr una planta docente estable que garantice la permanencia del docente y la continuidad del aprendizaje de todos los estudiantes. De igual manera, deberían buscar el apoyo de organizaciones públicas y privadas para mejorar la infraestructura física y didáctica de algunos de los centros educativos que pertenecen al Colegio Jatari Unancha para propiciar un entorno de aprendizaje idóneo en la asimilación de los conocimientos durante las clases y en su participación activa.

Incentivar al personal docente y administrativo para que se empoderen en el aprendizaje y práctica del idioma kichwa, de manera que la comunicación con la población indígena sea efectiva y se garantice la trasmisión de los valores culturales de la cultura de la comunidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Anzola, S. (2010). *Administración de Pequeñas Empresas* (3a. ed.). México: McGraw-Hill.
- Bateman, S. (2009). *Administración*. México: Interamericana Editorial S.A.
- Borjas, B. (2003) *La Gestión Administrativa al servicio de la innovación*. Edit. Federación Internacional Fé y Alegría.
- Campor, S., & Loza, P. (2011). *Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa*. Ibarra: UTN.
- Capriotti, P. (2012). *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa*. Málaga: IIRP.
- Chiavenato, I. (2010). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Colegio Jatari Unancha. (2015). Latacunga.
- Contasti, M. (1988). *La planificación como disciplina social: teoría, métodos, experiencia*. Caracas: Fondo Editorial Universidad Nacional Abierta.
- Costa, J. (1995). *Comunicación Corporativa y revolución en los servicios*. Madrid: Ciencias Sociales.
- Di Génova, A. (2013). *Manual de Relaciones Públicas e Institucionales*. Buenos Aires: Ugerman.
- Lencinas, A. (2003). *Imagen Corporativa*. Universidad Abierta Interamericana.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión* (Cuarta ed.). Quito: Abya-Yala.
- Munch, L. (2010). *Administración. Gestión Organizacional, Enfoque y Proceso administrativo*. México: Pearson Educación.

Muñiz, L. (2008). *Cómo implementar un Sistema de Gestión de Control en la Práctica* (3ra. ed.). Barcelona: Gestión 2000.

Real Academia Española. (2010). *Diccionario de Lengua Española*. Madrid: RAE.

Rubio Domínguez, P. (2008). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Madrid: Instituto Europeo de Gestión Empresarial.

Trelles, I. e. (2005). *Comunicación, Imagen e Identidad Corporativas. Selección de lecturas*. La Haban: Félix Varela.

Vidal, G. (2012). *Acuerdo Ministerial 020-12*. Quito: Ministerio de Educación.

WEBGRAFÍA

Domínguez, S. (29 de 03 de 2011). *Los instrumentos de la investigación de mercados*. Recuperado el 1 de 07 de 2014, de <http://www.stelladominguez.com/2011/03/instrumentos/>

ECURED. (2009). *Ecured*. Recuperado el 23 de 06 de 2014, de Gestión: <http://www.ecured.cu/index.php/Gesti%C3%B3n>

Juárez, R. (26 de 06 de 2015). Obtenido de La importancia de la imagen corporativa: <http://cosasquenosabias.com/articulo-la-importancia-de-la-imagen-corporativa>

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (2014). *Glosario de Términos sobre Administración Públicas*. Recuperado el 20 de 08 de 2015, de Gestión Administrativa: <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indg.htm#4>

Villalobos, G. (29 de 03 de 2007). *Monografías.com*. Recuperado el 11 de 07 de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos10/macroecon/macroecon.shtml> Macroeconomía:

ANEXOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE SECRETARIADO Y RELACIONES PÚBLICAS**

ENCUESTA PARA PADRES DE FAMILIA

Institución: Colegio Jatari Unancha

Objetivo: Conocer la opinión de los padres de familia acerca de la gestión Administrativa que realiza en la institución educativa.

1.- ¿Conoce la Misión, Visión y Filosofía de la institución educativa?

SI

NO

2.- ¿En el colegio se realiza actividades para dar a conocer el Proyecto Educativo Institucional?

SI

NO

3.- ¿El rector o sus delegados toma en cuenta la opinión de los padres de familia en la toma de decisiones?

Siempre

A veces

Nunca

4. ¿Los padres de familia participan en la resolución de conflictos que se presentan en la institución?

Siempre

A veces

Nunca

5. ¿Considera que la institución presta un buen servicio a la comunidad educativa en dependencias como secretaría, coordinación, rectoría?

Siempre

A veces

Nunca

6. ¿Cree usted que el colegio ofrece apoyo a los estudiantes con problemas, económicos y sociales?

Siempre

A veces

Nunca

7. ¿Cree usted que la planta física del colegio es adecuada?

SI

NO

8. ¿El personal que labora en la institución presta un buen servicio?

Siempre A veces Nunca

9. ¿Considera que el colegio ofrece apoyo a la población con capacidades especiales?

SI NO

Describe que tipo de apoyo realiza: _____

10. ¿La institución ofrece programas extracurriculares como apoyo al desarrollo del estudiantado?

Siempre A veces Nunca



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE SECRETARIADO Y RELACIONES PÚBLICAS

ENCUESTA PARA DOCENTES

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción de los docentes frente a la institución educativa.

Institución: Colegio Jatari Unancha

1. ¿Cuántos años lleva trabajando como docente en la institución educativa?

0 a 5 años 6 a 10 años Más 10 años

2. ¿Conoce usted la Misión, Visión y filosofía de la institución educativa para la cual trabaja?

SI **NO**

3. ¿Conoce usted las políticas de la institución?

SI **NO**

4. ¿La institución educativa tiene un Consejo Directivo?

NO

5. ¿La institución educativa cuenta con el Proyecto Educativo Institucional?

SI **NO**

6. ¿La institución educativa cuenta con un Manual de funciones?

SI **NO**

7. ¿Conoce usted las funciones que deben desempeñar el personal que labora en la institución educativa?

SI **NO**

8. ¿Cree usted que es necesario que la institución educativa cuente con un manual de funciones?

SI **NO**

9. ¿Si la institución educativa se caracteriza por ser diferente a las demás, usted está dispuesto a colaborar más allá de lo que esté normada en el manual de funciones?

SI

NO

10. ¿Con cuál de estos aspectos usted no se siente conforme dentro de la institución?

Sueldos

Horario

Trato



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE SECRETARIADO Y RELACIONES PÚBLICAS

ENCUESTA PARA ESTUDIANTES

INSTITUCIÓN: Colegio “Jatari Unancha”

Objetivo: Conocer el nivel de participación y satisfacción que tienen los estudiantes con el colegio.

1. ¿Conoce usted la Misión, Visión y filosofía que tiene la institución educativa?

SI NO

2. ¿Conoce usted el organigrama estructural de la institución educativa?

SI NO

3. ¿Cuál es tu lengua materna?

Kichwa Castellano

4. ¿Cuál es la lengua que predomina en el Aula?

Kichwa Castellano

5. ¿Los profesores que imparten las clases, hablan el mismo idioma que usted?

Siempre A veces Nunca

6. Los recursos materiales que utilizan los docentes para impartir sus clases son:

Muy buenos Malos No utiliza recursos

7. ¿Los profesores llegan al aula preparando sus clases con anticipación?

Siempre A veces Nunca

8. ¿El colegio te brinda asesoría cuando no entendiste la clase?

Siempre A veces Nunca

9. ¿Crees que es importante que el colegio cuente con instalaciones propias para desarrollar sus clases?

SI NO ¿Por
qué? _____

10. ¿El colegio por brindar una educación semi presencial, realiza talleres de especialización?

SI NO

11. ¿Cree usted que la institución cuenta con un adecuado sistema de seguridad, durante los talleres?

SI NO

12. ¿Le gusta la calidad de servicio que le brindan cuando acude a la institución?

SI NO

13. ¿La atención que le brindan en la institución es ágil y eficaz?

Siempre a veces nunca