



**Universidad
Norbert Wiener**

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
Escuela de Posgrado

**LAS TIC, UNA HERRAMIENTA PARA FORTALECER LOS
PROCESOS DE GESTIÓN EN LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA SAN LUIS DEL MUNICIPIO DE YARUMAL
ANTIOQUIA, 2013.**

**Para optar el grado académico de:
MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN
EN INFORMÁTICA EDUCATIVA**

**Presentado por:
ELKIN AMADO OSORNO AGUDELO**

2013

TÍTULO:

**LAS TIC, UNA HERRAMIENTA PARA
FORTALECER LOS PROCESOS DE
GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICIENCIA EN
LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN LUIS
DEL MUNICIPIO DE YARUMAL ANTIOQUIA,
2013.**

DEDICATORIA

A mi madre, quien siempre me dio todas las fortalezas para seguir adelante y que ahora desde el cielo me cuida y protege para seguir avanzando.

AGRADECIMIENTOS

A mi Dios por haberme permitido la realización de este proyecto de tesis. Él es quien me ilumina y me acompaña siempre.

Al doctor Juan Carlos Durand Porras mi asesor en el desarrollo del proyecto de tesis.

A Marleny Bermúdez Tavera, un ángel, toda mi gratitud por toda la ayuda y colaboración que me prestó.

ÍNDICE

LAS TIC, UNA HERRAMIENTA PARA FORTALECER LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN LUIS DEL MUNICIPIO DE YARUMAL ANTIOQUIA, 2013.....	i
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
LISTA DE ANEXOS	ix
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPÍTULO I.....	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	16
1.2 IDENTIFICACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	20
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	20
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	21
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
CAPITULO II	24
MARCO TEÓRICO.....	24
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
2.2 BASES LEGALES DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
2.2.1 NORMAS NACIONALES	28
2.2.2. NORMAS INTERNACIONALES	29
2.3 BASES TEÓRICAS.....	30
2.3.1 USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN TIC EN LA EDUCACIÓN.....	30
2.3.2 EFICIENCIA Y CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO	41
2.3.3 RECURSOS TECNOLÓGICOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS	43
2.3.4 INNOVACIÓN Y MODERNIZACIÓN EN LOS PROCESOS	45
2.3.5 MOTIVACIÓN DE DOCENTES, ADMINISTRATIVOS Y DIRECTIVOS DOCENTES EN EL USO DE TECNOLOGÍAS.....	49
2.3.5.1 GESTIÓN DIRECTIVA:.....	50

2.3.5.2	GESTIÓN ACADÉMICA	51
2.3.5.3	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....	52
2.3.5.4	GESTIÓN COMUNITARIA:	52
2.3.6	PROYECTOS DE AULA Y/O PROCESOS EN LOS QUE SE INCLUYE EL USO DE LA TECNOLOGÍA	53
2.3.7	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	55
2.4	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.....	57
2.4.1	HIPÓTESIS GENERAL	57
2.4.2	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	57
2.5	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES.....	58
2.6	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	60
2.6.1	EDUCACIÓN:.....	60
2.6.2	GESTIÓN.....	60
2.6.3	GESTIÓN EDUCATIVA.....	61
2.6.4	TECNOLOGÍA.....	61
2.6.5	TIC	61
2.6.6	INFORMÁTICA	62
2.6.7	INNOVACIÓN.....	62
2.6.8	EFICIENCIA:	62
2.6.9	PROCESO DIRECTIVO:.....	63
2.6.10	PROCESO ACADÉMICO	63
2.6.11	PROCESO ADMINISTRATIVO.....	63
2.6.12	PROCESO COMUNITARIO	63
CAPÍTULO III	64
METODOLOGÍA	64
3.1	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	64
3.2.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	65
Fuente: Hernández Sampieri (2003) - Adaptado por el Investigador.....		66
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	66
3.3.1	POBLACIÓN.....	66
3.3.2	MUESTRA	67
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	69
3.4.1	DESCRIPCIÓN DE INSTRUMENTOS	69
3.4.1.1	LA ENTREVISTA	69

3.4.1.2 LA OBSERVACIÓN	70
3.4.1.3 TRABAJO DE CAMPO	71
3.4.1.4 DIARIO DE CAMPO	71
3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	76
CAPÍTULO IV.....	78
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	78
4.1 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	78
4.2 INFORMACIÓN BÁSICA.....	78
4.3 PROCESO DE PRUEBA DE HIPOTESIS	79
4.3.1 ANÁLISIS CORRELACIONAL.....	79
4.3.1.1 TIC Vs GESTIÓN DIRECTIVA	80
4.3.1.2 TIC VS GESTIÓN ACADÉMICA	81
4.3.1.3 TIC VS GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	82
4.3.1.4 TIC Vs GESTIÓN COMUNITARIA	83
4.3.1.5 RESUMEN DE LA CORRELACIÓN DE PEARSON	84
4.4 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	86
4.4.1 VARIABLE: GESTIÓN DIRECTIVA (X_1).....	86
4.4.2 VARIABLE: GESTIÓN ACADÉMICA (X_2)	87
4.4.3 VARIABLE: GESTIÓN ADMINIISTRATIVA (X_3).....	88
4.4.4 VARIABLE: GESTIÓN COMUNITARIA (X_4)	89
CAPÍTULO V.....	90
RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.....	90
REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS	95
ANEXOS	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables Generales.....	58
Tabla 2. Operacionalización de variables Específicas.....	59
Tabla 3. Población de Estudio.....	67
Tabla 4. Apartes del cuadro 1 de la Guía 34 del MEN.....	73
Tabla 5. Índice de Correlación de Pearson Gestion Directiva VS TIC.....	81
Tabla 6. Índice de Correlación de Pearson TIC vs GESTION ACADEMICA	82
Tabla 7. Índice de Correlación de Pearson GESTION ADMINISTRATIVA VS TIC	83
Tabla 8. Índice de Correlación de Pearson GESTIÓN COMUNITARIA VS TIC	84
Tabla 9. Resumen de Correlación (Índice de Pearson).....	85

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A. Matriz de consistencia

ANEXO B. Autoevaluación Institucional – 2013.

ANEXO C. Encuesta de Satisfacción Institucional

ANEXO D. Entrevista.

RESUMEN

Las organizaciones están estructuradas para responder a su misión, su visión y a unos objetivos y metas planteadas dentro de sus planeaciones. Al incorporar en ellas el concepto de calidad viene implícito el tema de evaluación y con ella el análisis de criterios que permiten determinar cómo se responde a los términos de eficiencia y eficacia y de qué manera se lleva a cabo la retroalimentación para el mejoramiento continuo.

Los establecimientos educativos, como organizaciones competitivas, innovadoras, establecidas en un medio altamente permeado por los cambios globales; debe responder eficientemente a las exigencias de la nueva sociedad.

En este sentido, la Institución Educativa como establecimiento oficial, atiende los requerimientos y lineamientos otorgados por el Ministerio de educación nacional. Es decir, a su interior se desarrollan procesos académicos, administrativos, financieros y comunitarios para llevar a cabo la función primordial de formar seres humanos competentes para la vida.

Sin embargo, al someterse al proceso evaluativo, las instituciones educativas generalmente presentan dificultades que van en detrimento de la calidad de los servicios prestados. Por ello, se plantea la necesidad de mejorar dichos procesos. No obstante, se considera fundamental para su mejoramiento la aplicación de una estrategia tecnológica, por lo cual se busca implementar el uso

de las TIC como recurso para dinamizar y agilizar; pero, sobre todo fortalecer cada uno de estos procesos.

Para ello se lleva a cabo un diagnóstico que permite identificar el índice de satisfacción de los usuarios del servicio, el diagnóstico tecnológico y el análisis de cada uno de los componentes de los procesos, los cuales han sido orientados a partir del uso de la guía 34 del MEN colombiano.

Con una muestra intencional se logra determinar estos factores para diseñar una ruta apoyada en las herramientas que otorga el MEN, soportadas a través del uso de las TIC.

ABSTRAC

This will perform a diagnostic to identify the level of satisfaction of service users, the technological diagnosis and analysis of each of the component processes, which have been targeted through the use of the guide 34 Colombian MEN.

With a purposive sample is able to determine these factors for designing a route supported by the tools afforded by MEN, supported through the use of ICT Organizations are structured to meet its mission, vision and goals and targets set in their planning's. By incorporating in them the concept of quality is implied the issue with her assessment and analysis of criteria for determining how to respond to the terms of efficiency and effectiveness and how it is conducted feedback for continuous improvement.

Educational institutions like competitive organizations, innovative, established in a highly permeated by global change, to respond effectively to the demands of the new society.

In this sense, the educational institution as official establishment meets the requirements and guidelines issued by the Ministry of National Education.

That is, inside develop academic, administrative, financial and community to carry out the primary role of competent human form of life.

Yet to undergo the evaluation process, educational institutions usually have difficulties that are detrimental to the quality of services provided. Therefore, there is a need to improve these processes. However, it is considered essential for improving the implementation of a technology strategy, by which it seeks to implement the use of ICT as a resource to energize and streamline, but above all strengthen each of these processes.

PALABRAS CLAVES:

GESTIÓN DE PROCESOS, MEJORAMIENTO CONTÍNUO, CALIDAD, TIC

INTRODUCCIÓN

El proceso de descentralización ocurrido en Colombia a fines de los ochenta, otorgó autonomía a las instituciones educativas para organizar y llevar a cabo todo un proyecto que permitiera el logro de sus objetivos, de tal forma que pudiera establecerse la calidad como prioridad en la prestación del servicio educativo. Sin embargo, al hablar de calidad no se limita a unos resultados independientes o que respondan simplemente a una medida cuantitativa respecto a unos resultados de una evaluación interna o externa.

La calidad debe contemplar cada uno de los aspectos que hacen parte del engranaje de la institución. Para ello convergen recursos y talentos que deben ser reorientados a la consecución de las metas propuestas. De ahí que las organizaciones educativas deban implementar acciones permanentes para el establecimiento de procesos, para su evaluación, control y mejoramiento continuo, así como la retroalimentación permanente de ellos.

De otra parte, las nuevas condiciones de la globalidad implican el uso de herramientas tecnológicas para hacer frente a una sociedad que impone nuevos retos y de esta forma mantenerse vigente en un escenario netamente competitivo.

Así mismo, la complejidad cada vez mayor en dichos procesos que se desarrollan a su interior.

La gestión académica que es el eje del trabajo de las instituciones educativas y en torno al cual giran las demás gestiones, es la que apunta directamente a que los estudiantes desarrollen las competencias propias del proceso enseñanza aprendizaje, por lo tanto, es la encargada de los procesos de diseño curricular, praxis pedagógica, seguimiento académico, evaluación, entre otras.

La Gestión administrativa, financiera y comunitaria son procesos que apoyan la académica, en tanto que requiere la administración de todos los recursos necesarios para el desarrollo de esta y de las relaciones de los establecimientos con la comunidad para una plena participación.

En estas condiciones, es difícil trabajar sin hacer uso de la tecnología para la aplicación de tantas herramientas que ella otorga en el desempeño de las funciones que se deben ejecutar para la gestión de estos procesos.

Por lo tanto, el presente trabajo muestra la aplicación de las tecnologías de información y comunicación dentro del plan de mejoramiento institucional para prestar un servicio no solo integral sino de calidad en cada uno de los procesos que se lleven a cabo al interior de la institución educativa San Luis de Yarumal Antioquia.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Las organizaciones de hoy se enfrentan al gran reto de la competitividad y desarrollo acelerado de la tecnología; quien no pueda permanecer vigente en este escenario corre el riesgo de desaparecer.

Así mismo, la administración tradicional ha quedado rezagada ante nuevas formas de gestión, que buscan dinamizar los procesos al interior de dichas organizaciones, que reinventan permanentemente nuevas e innovadoras formas de desempeño en el mercado.

Siendo así, son diversos los factores que toda organización debe tener presente para permanecer en un mercado tan competido; dentro de ellos, la tecnología representa un papel preponderante en esa labor; su gestión implica el desarrollo de diversas etapas que involucran su adquisición, implementación, propagación; para optimizar procesos funcionales en cualquier empresa.

No obstante, en el campo educativo, son muchas las dificultades que se deben enfrentar para responder a los requerimientos de todos los organismos que solicitan información y que jerárquicamente imponen su posición y exigencias y dejando como última opción la respuesta a la comunidad quien es realmente la razón de ser de los establecimientos en un contexto determinado.

Así se destaca en los documentos de la UNESCO, Educación la Agenda del Siglo XXI y se evidencia esta problemática al afirmarse que:

“En efecto, las escuelas y colegios o liceos públicos dependen excesivamente de burocracias externas. No viven “hacia adentro”, ni interactúan primordialmente con su comunidad, sino con la Secretaría, el Ministerio, el sindicato y demás organizaciones verticales. Los profesores no responden a los usuarios sino a una burocracia anónima que decide sobre su trabajo y sobre su futuro con la poca luz que arrojan los instrumentos acartonados de supervisión. Los incentivos para el mejoramiento de la escuela son mínimos y casi siempre se limitan de hecho a factores individuales.

Así, la escuela por lo regular carece de identidad propia, de capacidad de gestión y de mecanismos para que la comunidad se vincule de veras a su proyecto educativo” (GOMEZ, 1999).

Por lo tanto, es importante destacar que se requiere un elemento integrador entre estos componentes que dinamice los procesos internos y responda a las necesidades de todos los usuarios del servicio. Ese elemento no puede ser otro que la tecnología, que de manera muy lenta se ha ido implementando en nuestros escenarios educativos, desaprovechando así un valiosísimo recurso que puede transformar nuestros establecimientos tanto en la parte académica como en la administrativa y financiera para hacerla más eficiente y competitiva.

Aunque a través de los fines que establece la Ley general de Educación Ley 115/94 se promueve el desarrollo de la tecnología, aún no se alcanza a dimensionar la importancia que ella tiene para el desarrollo de una sociedad. Tal vez por eso, no se le da el estatus que debiera tener en las instituciones educativas. Por tal razón, son muchas las que no las utilizan como la necesidad lo amerita.

La institución Educativa San Luis de Yarumal, Antioquía; aunque hace uso de ellas por el énfasis técnico comercial que manifiesta, considera que no le ha otorgado el nivel de importancia que su aplicación tiene, por lo tanto, sus procesos académicos, administrativos, financieros y comunitarios se han quedado estancados y no se percibe un avance significativo en las mejoras continuas, como consecuencia de ello.

Teniendo en cuenta que dentro de su visión, se evidencia claramente el compromiso de certificar sus procesos de gestión educativa para atender al reto de la globalización y de la modernización y que este requiere el compromiso de todo el colectivo institucional, es necesario comenzar a implementar un sistema integrado que demanda el uso de las TIC como herramienta fundamental para alcanzar esta meta.

Así mismo, se pretende llegar al estudiante mediante el diseño de programas de apoyo que fortalezcan sus conocimientos y los haga competentes para enfrentarse al sector productivo como lo menciona la Ley en General de Educación en sus fines, numeral 13. Y cuenta dentro de su visión con el

compromiso de cumplir sus metas “apoyados en metodologías activas e integradoras, donde la práctica y la socialización sean los ejes del aprendizaje, con una infraestructura tecnológica, de sistemas de información y comunicación que nos permitan cumplir nuestros objetivos de crecimiento, desarrollo, cubrimiento y calidad; con una estructura organizacional integrada, ágil, y postmoderna.

De esta manera, se visualiza como “una institución altamente sistematizada conectada con redes y bases de datos de colegios, universidades y bibliotecas nacionales e internacionales en pro de la calidad del proceso”.

No obstante, no puede medirse la calidad exclusivamente frente al uso de las tecnologías como meras herramientas, pues como menciona Mejía (2012) los maestros nos acercamos a la tecnología presente en los procesos educativos, como un medio para construir y pensar la sociedad con otras mediaciones. Si no lo hacemos, quedamos inmersos en las lógicas instrumentales del consumo propiciadas por el mercado (p.352).

1.2 IDENTIFICACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Las tecnologías de la información y la comunicación TIC influyen en la calidad de servicio en los procesos directivo, académico, administrativo, y comunitarios de la I.E. San Luis de Yarumal Antioquia, 2013?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a. ¿El proceso Directivo que se desarrolla en la I. E. San Luis de Yarumal Antioquia responden con eficiencia y calidad a las necesidades de sus usuarios?

- b. ¿El proceso académico que se desarrolla en la I. E. San Luis de Yarumal Antioquia responde con eficiencia y calidad a las necesidades de sus usuarios?

- c. ¿El proceso administrativo que se desarrolla en la I. E. San Luis de Yarumal Antioquia responde con eficiencia y calidad a las necesidades de sus usuarios?

- d. ¿El proceso comunitario que se desarrolla en la I. E. San Luis de Yarumal Antioquia responde con eficiencia y calidad a las necesidades de sus usuarios?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de influencia de las tecnologías de la información y la comunicación TIC en la calidad de servicio en los procesos directivo, académico, administrativo, y comunitario de la I.E San Luis de Yarumal Antioquia, 2013.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Establecer si los recursos tecnológicos con los que cuenta la Institución Educativa San Luis de Yarumal facilitan los procesos de gestión directiva, académica, administrativa, y comunitaria.
- b. Identificar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de la Institución educativa San Luis de Yarumal Antioquia, en cada uno de los procesos de gestión que se desarrollan en su interior.
- c. Determinar la relación existente entre el uso de las tic y la calidad en los procesos de gestión directiva, académica, administrativa y comunitaria de la Institución educativa San Luis de Yarumal Antioquia.
- d. Reconocer el uso de las TIC como un elemento fundamental de la institución para el mejoramiento continuo de la misma.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Ubicados en la llamada “aldea global” o “Era del conocimiento”, es imposible mantenerse y sobrevivir al margen del desarrollo y evolución que hoy invade todas las esferas del mundo entero. Así mismo, cuando se posee la responsabilidad de formar o educar, es necesario adecuar estos escenarios a los nuevos requerimientos de la sociedad, por lo tanto, son infinitos los elementos que deben integrarse para llevar a cabo una labor de calidad. Sin embargo, el desarrollo normal de los procesos que se ejecutan al interior de los establecimientos va evidenciando el cumplimiento de objetivos, pero, también puede observarse que algunos van quedando pendientes y que su logro demanda cada vez de mayor tiempo que el planeado.

Este desfase ocasiona desgaste en la organización y abre espacios en donde se hace cada vez más difícil alcanzar dichas metas. Una organización que busca el mejoramiento continuo, no puede quedarse estancada viendo cómo se alejan cada vez más sus objetivos, por lo tanto, al evidenciar fallas al interior debe trabajar arduamente para recuperar los espacios perdidos.

Conocedores de dichas debilidades, La Institución educativa San Luis de Yarumal Antioquia, encuentra en la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación una salida para mejorar la calidad de sus procesos académicos, administrativos, financieros y comunitarios, como apoyo fundamental.

1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La implementación de las tecnologías en cualquier organización, enriquece sus procesos y maximiza su rendimiento. Sin embargo, son diversos los inconvenientes que pueden encontrarse al tratar de ejecutar esta tarea.

Particularmente las Instituciones educativas, no encuentran esta labor tan sencilla, es importante destacar que la principal limitante es el factor económico, al no contar con los recursos financieros que apoyen la investigación y el desarrollo.

Asimismo, el factor tiempo es otro elemento en contra del proyecto: son tantas y tan inmediatas las actividades que se suscitan al interior de estas organizaciones, que limitan notablemente el desarrollo de otras acciones de fortalecimiento institucional. El Ministerio de educación, La secretaria de educación y otras secretarías que apoyan la labor de ella, los entes de control, etc. están tan inmersos en los procesos de las instituciones educativas que absorben un gran porcentaje de tiempo en su atención y en la presentación de compromisos requeridos por ellos.

El personal directivo, administrativo y Docente se percibe en algunas ocasiones saturado ante tanta solicitud; por ello, presentar un nuevo proyecto que demanda trabajo, dedicación y compromiso, no es muy bien recibido por todos, aunque se reconozcan sus bondades para el crecimiento institucional.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La preocupación por aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones es generalizada en todos los sectores económicos, por cuanto permite mejorar la atención al cliente a través de la calidad no solo de los productos sino también de los servicios.

Dentro de los procesos que se viven al interior de las instituciones educativas, su aplicación beneficia notablemente los procesos de enseñanza – aprendizaje; facilita y dinamiza los demás procesos de la cotidianidad de estas organizaciones.

Son muchas y variadas las investigaciones orientadas a la utilización del recurso tecnológico en la escuela. Como se mencionó anteriormente esta labor puede hacerse a nivel micro o a nivel macro y siempre traerá beneficios para la población objeto.

Es así como El trabajo Tecnologías de información y comunicación en el desempeño profesional del gerente educativo, llevado a cabo por Dilcia Deogracia Pineda (2010) de la Universidad Gran Mariscal de Ayacucho, como requisito para el postgrado dentro del programa de especialización en gerencia educativa analiza la Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), en el Desempeño Profesional del Gerente Educativo. Tomando en cuenta el avance tecnológico que obliga a las instituciones educativas a ponerse a la par con las demandas sociales que caracterizan la sociedad”; cuyos resultados concluyeron que el uso de las TIC contribuye efectivamente con la excelencia en la labor del gerente educativo, así mismo que actúan como “medios alternativos que enriquecen y apoyan el quehacer

Así mismo, el trabajo correspondiente a Tesis de Magíster en educación: Gestión y evaluación de Instituciones educativas titulada Impacto de la metodología B-learning en el aprendizaje de los alumnos de la asignatura de recursos humanos de Inacap, sede La Serena” de María Carolina Huenul Contreras, de la Universidad de Alcalá de Henares y Universidad Pedro de Valdivia, Chile, a partir de la cual se realizó una indagación de uso de las tecnologías de información y comunicaciones, como metodología de enseñanza mezclada, que permitió observar los efectos de la utilización de TIC en el ámbito educacional, de los procesos educativos y bajo qué paradigmas se sustenta, cómo afecta la gestión de la clase y el aprendizaje, para finalmente conocer la incidencia en el alumno y si la aplicación fue efectiva.

Las conclusiones que se derivan de esta investigación, se encuentran apuntando al fortalecimiento de las competencias del alumno el uso y manejo adecuado de las Tic y construcción de sus propios conocimientos.

En Colombia, el trabajo de grado denominado: El papel de las TIC en la transformación del modelo Escuela Nueva de la Institución Educativa Octavio Calderón Mejía de la Maestría en educación con énfasis en currículo de la Universidad de San Buenaventura, en Medellín; elaborado por Gloria Inés Hurtado Pérez y Rosa María Vélez Holguín entre el 2008 y 2010, es una propuesta de intervención para determinar realmente cual puede ser el papel que tienen las TIC en la transformación del modelo escuela nueva. Concluye que las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación tienen una marcada incidencia en los diferentes aspectos del mundo educativo (lo administrativo, lo académico y lo gerencial).

El trabajo denominados Sentido de las Tecnologías de Información y Comunicación de la Universidad de la Sabana presentado por Martin Leonardo Corredor Toro de la Maestría en Informática Educativa para dos Colegios Privados de Bogotá D.C (2011), que busca sensibilizar a directivos y docentes de las instituciones educativas participantes, sobre algunas de las posibilidades de las TIC en las áreas académicas y administrativas de la institución.

Dentro de las preguntas orientadas a evaluar si el objetivo fue cumplido se encontraban tres preguntas sobre el nivel de integración de las TIC en las actividades administrativas y académicas cotidianas para ayudar a establecer

un contexto y conocer sobre la importancia que le dan las personas que participaron del mismo a la integración de estas en las mismas actividades.

Lo anterior permitió determinar que si bien para el grupo del Colegio A la integración de las TIC en los quehaceres diarios es muy importante, el uso de las mismas para actividades de enseñanza y aprendizaje y administrativas es bajo, mientras que para el colegio B, se encontró que el nivel de integración en actividades académicas y administrativas de las TIC para el grupo que participó en el AA en las mismas actividades de enseñanza y aprendizaje y administrativas es alto.

2.2 BASES LEGALES DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 NORMAS NACIONALES

2.2.1.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE 1991

El uso de las TIC en Colombia, tiene sus bases jurídicas en la Constitución política; en el artículo 67 se menciona: “La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura”.

2.2.1.2. LEY GENERAL DE EDUCACIÓN / LEY 115 DE 1994

Esta Ley establece los fines de la educación en Colombia y puede resaltarse la importancia que le otorga al aspecto tecnológico, a través del numeral 5 en donde se hace alusión a la adquisición y generación de los conocimientos científicos y técnicos más avanzados, humanísticos, históricos, sociales, geográficos y estéticos, mediante la apropiación de hábitos intelectuales adecuados para el desarrollo del saber

2.2.1.3. LEY 1286 DE 2009

“La cual busca promover un modelo productivo nacional basado en la innovación de los productos y servicios que genera el país, a partir de la

articulación de la empresa privada, la academia y el gobierno”.(Benavides , A y otros, 2011, p. 6).

2.2.1.4. LEY 1341 DE 2009

De otra parte, la Ley 1341 de 2009, precisa los principios y fundamentos para la organización de las TIC.

2.2.1.5. PLAN DECENAL DE EDUCACIÓN 2006-2016

Es el pacto social por el derecho a la educación, dentro del cual quedó establecida la necesidad de asignar recursos para la dotación de infraestructura tecnológica a las instituciones educativas.

2.2.2. NORMAS INTERNACIONALES

El uso masificado de las tecnologías de la información y la comunicación requiere una regulación, en tanto que no puede ser incompatible entre los grupos que hacen uso de ellas.

La Organización Internacional para la estandarización, es el organismo encargado de desarrollar normas de fabricación, comercialización y comunicación y seguridad. Particularmente para el uso de las TIC, se han desarrollado con respecto a la gestión y supervisión. Dentro de ellas se encuentran: “ISO/IEC 27001 El estándar para la seguridad de la información ISO/IEC 27001 (Information technology- Security techniques–Information security management systems - Requirements).

El 8 de enero de 2008, la Unesco presentó estándares y normas para que los docentes utilicen las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) con miras a mejorar la educación. Elaboradas en cooperación en cooperación con las firmas Cisco, Intel, Microsoft, ISTE, Instituto Politécnico y la Universidad del estado de Virginia. Estas normas se han concebido para ayudar a los encargados de realizar las políticas de educación y los planes de estudio, a que definan las competencias que los docentes deben poseer para utilizar las TIC en provecho de la educación.

2.3 BASES TEÓRICAS

2.3.1 USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN TIC EN LA EDUCACIÓN

La educación ha sido el medio por excelencia para contribuir al desarrollo del individuo en cada una de sus potencialidades (o al menos, parece ser que es lo que se espera), aclarando que la educación no se limita al marco institucional en donde hay una relación formal maestro-alumno, se sabe que este proceso trasciende, va más allá de las aulas (Avalos, M. 2001).

Así mismo, cita a (Fermoso, 1987) para expresar que Inevitablemente, el individuo desde que nace y empieza a interactuar con los demás comienza un proceso de socialización, se integra o pertenece ya a un grupo social que, en primera instancia, es la familia y que este proceso de socialización no es suficiente, el hombre va a ir construyendo su propia esencia, es decir, ahora ha entrado en un proceso de formación humana llamada autonomía.

De igual forma, y citando nuevamente a (Fermoso,1987), expresa que para Aristóteles el fin de la educación no pudo ser otro que la consecución de la felicidad mediante la perfección virtuosa, mientras que el pensamiento roussoniano que parte de la bondad del individuo considera que la sociedad es la que corrompe o degenera.

Para esta autora:

“Todo sistema de educación está basado en una filosofía de la vida, es decir, todas aquellas características dominantes de una civilización en todos sus aspectos, son parte de la herencia social para las próximas generaciones. La esencia de la educación le viene de la esencia del hombre y al tener como meta la formación no puede ser concebida sin un concepto del mismo que indique a dónde se van a dirigir las diversas acciones.

El Hombre desde su riqueza espiritual de ser humano no deja de desvincularse de una realidad, de su propia realidad. El hombre se ha desarrollado también dentro de un contexto histórico con una herencia social. A su vez, no podemos partir de un hombre estático sino en constante cambio, evolutivo.

Por otro lado, su misma naturaleza humana lo hace ser defectivo, que tiende a aniquilarse porque tiene la sensación de insuficiencia. Sin embargo, no se queda ahí, es un ser abierto que se comunica con los demás seres que lo rodean y esta misma condición le es dada por ser libre y esta misma capacidad de libertad es la que posibilita su desarrollo, el iniciar un camino hacia la trascendencia” (Avalos, 2001).

El hombre como un ser vivo es un ser en movimiento, en progreso continuo y, además de estar vivo, adquiere una condición humana y, la educación debe estar en ese sentido y no sólo transmitir conocimientos por el conocimiento mismo, sino que el alumno aprenda a vivir.

Así mismo, es importante destacar que ya no estamos educando para la sociedad de los grandes filósofos, así se advierte en la agenda del Siglo XXI: “De manera que, para ser plenamente funcionales, las nuevas élites de América Latina y del Caribe habrían de ser altamente educadas. No ya como “el rey filósofo” de Platón, o como el Ingeniero en el “Estado Positivista Industrial” de Saint Simón” (Gómez, H. 1999).

Estamos frente a un nuevo escenario y nuevas necesidades de una sociedad en permanente evolución. Por ello, Para el fortalecimiento de los procesos de gestión en las instituciones educativas, se necesitan unos directivos más protagónicos, que puedan ejercer un rol realmente profesional, un maestro más autónomo que permita potenciar mejores procesos de enseñanza y aprendizaje por medio de las TIC.

Con respecto al estudiante, el maestro debe conocer, con profundidad, su desarrollo integral, sus motivaciones y condiciones socio-culturales, con el fin de que pueda organizar los procesos de enseñanza y aprendizaje necesarios para favorecer su desarrollo pleno y autónomo, por ello la importancia de reconocer el ámbito y contexto.

Freire, (1993) citado por González, C. (2009) expresa que El docente debe establecer una comunicación dialógica con sus estudiantes, de manera que juntos elaboren un pensamiento crítico. Esta comunicación requiere una relación de respeto al educando y de un ambiente democrático. La relación dialógica no anula, como se piensa a veces, la posibilidad del acto de enseñar.

Por el contrario, funda ese acto, que se completa y se sella en el otro, el de aprender, y ambos sólo se vuelven verdaderamente posibles cuando el pensamiento crítico, inquieto, del educador o de la educadora no frena la capacidad del educando de pensar o comenzar a pensar críticamente también.

2.3.1.1 EL RETO DEL NUEVO ESCENARIO GLOBAL

Es condición para la formación de una nueva sociedad El trabajo en grupo, y el desarrollo de la innovación que permita el fortalecimiento en los todos los procesos de la institución educativa, por ello es importante trabajar desde el Aprendizaje Colaborativo - Cooperativo que consiste en un " Conjunto de métodos de instrucción para la aplicación en grupos pequeños, de entrenamiento y desarrollo de habilidades mixtas (aprendizaje y desarrollo personal y social), donde cada miembro del grupo es responsable tanto de su aprendizaje como del de los restantes miembros del grupo" (Johnson, D. & Johnson, R 1987, p. 5).

De esta definición se desprenden tres ideas centrales, a saber:

- a) Es un método de instrucción para aplicación en grupos pequeños, es decir tiene como propósito la modificación del conjunto de relaciones que se establecen entre el profesor y su alumno y entre los alumnos mismos.
- b) El entrenamiento y desarrollo de habilidades mixta. Su aplicación grupal se orienta hacia el desarrollo de una organización al interior de la clase y fuera de ella, mas intencionada y planificada para el desarrollo de actividades de aprendizaje en los alumnos.

- c) Cada miembro es responsable de su aprendizaje y de los restantes miembros. Se trata de que los alumnos trabajen en grupo, pero no sólo para que desarrollen la tarea encomendada, sino que además aprendan del proceso de aprender.

Como estrategia para el desarrollo del Proyecto se implementará el aprendizaje cooperativo por contener:

Interdependencia positiva: (Para Moruno, P. Sánchez, M y Zariquiey, B.2012) este es el elemento central del aprendizaje colaborativo, debido a que reúne un conjunto de características, que facilitan el trabajo grupal en relación con su organización y funcionamiento. En la interdependencia positiva se distinguen 5 conceptos básicos: de Metas, Tareas, recursos, roles, y premios. (p.183).

- a) Interacción Cara a Cara, por el trabajo en grupo.
- b) Contribución individual, cada uno aporta y construye.
- c) Habilidades personales y de grupo pequeño, tanto en lo personal como grupal cuentan para la realización del trabajo.
- d) Incentiva el desarrollo del pensamiento, porque se trata de una construcción permanente de conocimiento, teniendo en cuenta que son varias las personas que participan.
- e) Se hace énfasis en procesos más que en productos, se trata de desarrollar procesos realmente enriquecedores y no simplemente resultados sin ningún control.

A partir del concepto de actividad de grupo, se propone un sistema de análisis susceptible de integrar los hechos de conciencia y de comportamiento en el grupo. Esta noción proviene de la tradición de la psicología soviética: Paulov, Vigotski, Rubinstein y Leontiev, para designar la síntesis dialéctica y la realidad de conciencia y de comportamiento. Se trata de comprender que la actividad de grupo no se puede reducir al trabajo del grupo, ni a la tarea, ni a los fenómenos emocionales, ni a los resultados que se produzcan; sino que hace referencia unitaria a todo lo que hace que el grupo funcione.

Esto incluye la unidad del comportamiento individual y colectivo a través de una multiplicidad, no separable, de procesos cognitivos y las manipulaciones que los miembros del grupo aplican espontáneamente para el control de las situaciones internas y externas. Por tanto, toda actividad grupal implica simultáneamente y en paralelo una activación en grados diversos de todos los procesos.

El estudio del funcionamiento grupal debe afrontar de manera integrada una configuración múltiple de exigencias a todos los niveles de la realidad.

Dentro de ellos, *los niveles de análisis; para* Cornejo, J.M (2003) la misma actividad de grupo puede ser percibida bajo diversas maneras analizables por descomposición de un cierto número de niveles cualitativamente distintos y, en parte, cuantificables. Se identifican cuatro niveles característicos: temático, funcional, cognitivo y afectivo:

Así mismo, considera que el nivel temático revela cuáles son los centros de interés explícitos de la actividad grupal. Aquello de lo que el grupo se ocupa. Esto significa: los objetivos, los temas de discusión o de conversación, los juegos, las actividades concretas, materiales o no, que el grupo realiza. Es el nivel más accesible a la observación directa, el que, habitualmente, centra el objetivo y absorbe la atención de los participantes: lo que se hace y aquello de lo que el grupo se ocupa. No participar en ello es como estar ausente y al margen.

Para este autor la denominación de "nivel temático" no se refiere ni a las ideas ni a los contenidos en sí, sino al hecho de ser una construcción colectiva, más o menos lineal. Se podría decir que es la trama de la acción grupal, el encadenamiento de los "objetivos" del grupo (en el doble sentido de palabras intercambiables, pero que se suceden de manera que confluye la conveniencia del participante con lo que él cree que conviene al lugar, tiempo y circunstancia de la situación grupal. Como en el resumen de un film, podría parecer que este nivel contiene por sí solo todo lo esencial del grupo y es cierto en el sentido que es la manera más abreviada de seguir su secuencia, lo que no significa que no se desarrollen en su interior procesos bastante más densos.

Así mismo expresa que el nivel funcional muestra el aspecto instrumental y factual de la actividad del grupo. Incluye todas las variaciones espacio-temporales del estudio y de los participantes, allí donde se sitúa la actividad, tanto localizaciones y aspectos materiales de la situación como

respuestas fisiológicas de los participantes y redes y secuencias de interacción. Se refiere a la forma de funcionamiento del grupo y en el grupo ¿quién interviene? ¿Cuándo? ¿Cómo? ¿A quién se dirige? ¿Quién contesta? ¿Quién decide? ¿Quién se calla? ¿Quién se mueve? ¿Quién se acerca? ¿Quién se aleja? ¿Adónde se dirigen los mirados? ¿Quién se va? ¿Quién entra?, etc. También incluye las reacciones corporales de los participantes, los gestos, el vestuario, movimientos posturales, los cambios de posición, la modificación en el entorno: retirar una silla, abrir una ventana, etc.

Este nivel sustenta de hecho a todos los demás en relación directa con el nivel temático o en paralelo a él. Es el nivel de rutina de la vida cotidiana al que habitualmente no se presta atención sino es en relación con los demás niveles. Permite una descripción sistemática del grupo en términos sincrónicos y diacrónicos de los acontecimientos.

En cuanto El nivel cognitivo menciona que este revela la actividad del grupo desde el punto de vista de las cogniciones que los sujetos elaboran sobre personas, cosas o situaciones, en tanto que puedan afectar directa o indirectamente al desarrollo del grupo. Se refiere a lo que cada uno piensa o evalúa de las situaciones, de las cosas, de los demás, del grupo, de otros grupos y de sí mismo a lo largo de la actividad. Incluye especialmente las anticipaciones, las representaciones, las percepciones de las percepciones de los demás, las inferencias, las aspiraciones, las expectativas y todos los procesos socio cognitivos de atribución, comparación y categorización.

Además, que este nivel está entrelazado por las representaciones de las relaciones y de los objetos que los sujetos aportan previamente a la actividad del grupo a partir de su propia historia. Los intercambios entre miembros del grupo a lo largo de las interacciones pueden dar lugar al establecimiento de zonas de consenso, creencias y normas compartidas, que refuercen los sentimientos de pertenencia y de identidad grupal pero también de divergencias o de diferenciación. Este nivel constituye un flujo permanente de ideaciones que permanece habitualmente oculto para los demás y a menudo para uno mismo. No es accesible más que indirectamente por el testimonio "a posteriori" de los propios sujetos -testimonios más o menos discontinuos o a través de los contenidos de sus comunicaciones explícitas y por inferencias relativas sobre los comportamientos manifiesto.

De otra parte, que el nivel afectivo pone de relieve la actividad de grupo desde el punto de vista del conjunto de sensaciones, emociones y sentimientos que los sujetos experimentan o expresan en los intercambios. Estos, ya sean de procedencia interna o externa, conforma en los individuos estados de placer o de disgusto que modulan continuamente un cierto tono afectivo en los participantes. Incluye reacciones complejas: fisiológicas y cognitivas, fenómenos de evaluación (agradable/desagradable), de preferencia (atracciones/rechazos).

Las corrientes de simpatía y/o antipatías mutuas preforman estructuras organizacionales potenciales a partir de las redes privilegiadas de comunicación que se establecen entre los participantes. Este nivel, más que el

anterior, permanece oculto la mayor parte del tiempo (también en el sentido de misterio), bajo la apariencia de los niveles más visibles que centran habitualmente la atención de los participantes. Pero es el nivel energético por excelencia en el que se activan las fuerzas de cohesión y de "locomoción" del grupo (apegos, motivaciones, satisfacciones).

El acceso empírico a este nivel proviene fundamentalmente de los testimonios de los sujetos, contrastados en lo posible por la observación directa de los datos comportamentales, e incluso, excepcionalmente, por registros fisiológicos.

La interdependencia de los niveles, estos cuatro niveles no son los únicos posibles. Tal vez se podrían considerar otras clasificaciones, distintas lecturas del espectro de la actividad grupal, pero en el estado de nuestros conocimientos éstos parecen focalizar con bastante precisión los componentes principales de una descripción integrada de los fenómenos esenciales del grupo. De hecho y teniendo en cuenta que se trata en todos los niveles de una misma y única actividad, cada nivel de análisis presenta un código suficientemente diferenciado como para poder ser leído con cierta independencia. Es cierto que los procesos cognitivos no son independientes de los procesos afectivos y viceversa. Se puede hablar de una evaluación cognitivo-emocional en la que cada nivel de análisis proyecta necesariamente su influencia sobre los demás, en mayor o menor grado según las circunstancias.

Esto quiere decir que la actividad del grupo y la de sus miembros es esencialmente polisémica. Permite ser interpretada por cada uno a un nivel diferente, y ser proyectada sobre cualquier otro nivel, a partir de las evaluaciones que puedan producirse en un tercer nivel y esto, para uno mismo, para los demás miembros y para los observadores externos. Todo dependerá del "espacio vital" del sujeto en un momento dado y de las valencias que otorga a su objeto de interpretación y a la situación, para emplear el concepto.

El concepto de grupo: La idea de grupo se ha impuesto a la experiencia colectiva como un dato de evidencia empírica justificado por la ley natural de la sociabilidad de la especie humana. Es un hecho que los seres humanos viven en sociedad formando grupos a diferentes niveles y que esto es una condición primaria, no reflexionada, de la vida de los individuos. Hay una unidad de destino entre el individuo y los grupos en los que participa, al extremo que las necesidades del grupo pueden permitir la justificación de todos los sacrificios individuales. Este es el fondo de la idea del organicismo social, en que el individuo es considerado como un elemento funcional del grupo social y como tal, relativamente intercambiable.

Ha sido necesario esperar el desarrollo de las ciencias humanas y la emergencia de la conciencia individual para cuestionar la concepción de una entidad grupal supraindividual e independiente de los individuos que la componen. Este hecho ha motivado una gran cantidad de investigaciones experimentales, no desprovistas de implicaciones ideológicas, intentando demostrar la especificidad de los grupos y la superioridad de los resultados

colectivos sobre los rendimientos individuales. Otras investigaciones, aunque menos abundantes, se aplicaron a mostrar la superioridad del individuo sobre el grupo en ciertos tipos de tareas. (Cornejo, M 2003, p.8)

2.3.2 EFICIENCIA Y CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO

“En los últimos años ha adquirido un papel relevante en las empresas la rapidez en la transmisión de la información fruto del avance de la tecnología. Las empresas están sometidas a grandes cambios, fruto de las Nuevas Tecnologías de Información y del Conocimiento (NTIC), lo que influye en su política y estrategia corporativa al haber cambiado de un paradigma tayloriano de solo producción industrial, a otro basado en el conocimiento y la adquisición de competencias” (Ramachandran y Sougata 1996, citado en Saiz, J. y Olalla, B. 2010, p. 79).

Las organizaciones educativas no se hallan ajenas a esta condición, son permeadas por los cambios globales que las determinan y las obligan a cambiar sus acciones y a buscar el permanente mejoramiento para mejorar la calidad de su servicio.

Para Parkin, M. (2009) “la calidad de un producto se refiere a los atributos físicos que lo hacen diferente de los productos de otras empresas. La calidad incluye diseño, confiabilidad, el servicio proporcionado al comprador y la facilidad de acceso del comprador al producto. La calidad se puede medir en una escala que va de alta a baja” (p.286).

De igual forma, para Lledó P y Rivarola G, (2007) “La calidad del producto se refiere a la totalidad de las propiedades y características de un producto o servicio, que le confiere la aptitud de satisfacer los requerimientos explícitos del cliente” (p.87).

Sin embargo, en las instituciones educativas puede que no se midan exactamente estos aspectos para determinar la calidad; pero existen los propios de estos sistemas tales como: La cualificación de los Docentes, los recursos con que cuenta la institución, la gestión, los resultados de las evaluaciones internas y externas, el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio, entre otros.

De ahí la importancia de este factor como indicador puesto que, “un sistema de gestión de la calidad dentro de una organización es una de las piezas claves para el funcionamiento de la misma y para su supervivencia en un futuro más o menos inmediato” (Saiz, J. y Olalla, B. 2010, p. 79).

Por lo tanto, el órgano Rector a nivel nacional considera en este sentido que “El fortalecimiento de la gestión educativa busca robustecer la capacidad de gestión de las secretarías de educación, los establecimientos educativos estatales, las instituciones de educación superior y la del Ministerio de Educación Nacional, con el fin de mejorar que de forma continua la aplicación y seguimiento de los recursos humanos, físicos y financieros para garantizar la prestación del servicio educativo en condiciones de calidad, oportunidad y eficiencia”(MEN, 2013).

De ahí que el PLAN SECTORIAL EDUCATIVO 2011-2014 en Colombia tenga como misión: “Lograr una EDUCACIÓN DE CALIDAD, que forme mejores seres humanos, ciudadanos con valores éticos, competentes, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos, cumplen con sus deberes y conviven en paz. Una educación que genere oportunidades legítimas de progreso y prosperidad para ellos y para el país. Lograr una educación competitiva, pertinente, que contribuya a cerrar brechas de inequidad y en la que participa toda la sociedad” (MEN).

2.3.3 RECURSOS TECNOLÓGICOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

En toda organización, “la gestión de tecnología tiene como propósito adquirir, adaptar, asimilar y transferir tecnologías que resulten útiles en los procesos de fabricación de productos y prestación de servicios” (Ortiz, E. & Nagles, N., 2010, p. 259), pues ella permite hacer realidad el desarrollo del proceso en los niveles estratégico, funcional y operacional, de acuerdo al autor.

No obstante, las organizaciones escolares públicas están sujetas a unos presupuestos limitados y condicionados que regulan las innovaciones en el campo tecnológico. Si bien es cierto, el gobierno nacional a través de su política de masificación de las tecnologías y de sus diversos programas ha invertido en la adecuación de las instituciones para fortalecerlas en dicho ámbito, también lo es que aún es insuficiente para poder competir con el sector privado y poder ampliar este servicio.

De hecho, “Siete de los diez temas del Plan Nacional Decenal de Educación 2006- 2016 abordan la importancia de asignar recursos para dotar con infraestructura tecnológica y dotación de computadores las instituciones educativas: Renovación pedagógica y uso de las TIC en la educación; Fines y calidad de la educación en el siglo XXI (globalización y autonomía); Ciencia y tecnología integradas a la educación; Más y mejor inversión en educación; Desarrollo infantil y educación inicial; Equidad: acceso, permanencia y calidad; y Liderazgo, gestión, transparencia y rendición de cuentas en el sistema educativo” (MEN, 2012).

El documento Recursos Educativos Digitales Abiertos expresa que “Hoy es evidente que las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC juegan y jugarán un rol protagónico en el fortalecimiento de la capacidad de los sistemas educativos y en el mejoramiento de su calidad; razón por la cual, es constante el impulso que desde el Ministerio de Educación Nacional se da para mejorar las condiciones y los servicios de la infraestructura tecnológica nacional y promover su apropiación y uso por parte de las comunidades educativas, inicialmente desde el Programa Nacional de Uso de Medios y TIC (2003 – 2011) y, actualmente, a través de la consolidación del Sistema Nacional de Innovación Educativa con Uso de TIC, que lidera la Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías” (MEN, 2012).

Sin embargo, se logra evidenciar algunos actores que se resisten al cambio y consideran innecesario el uso de la tecnología para incorporarla al ejercicio de su rol en la cotidianidad. Por lo tanto, no basta con tener las

herramientas en la institución sino se motiva y capacita el personal, de tal forma que puedan utilizarse al servicio de la comunidad, para satisfacer sus necesidades; pero, sobre todo para brindar una educación de calidad mediada por ellas.

También es evidente que como expresa Mejía (2012) “construir una cultura tecnológica significa no solo salir de la mirada mágica del aparato, sino la capacidad de relacionarse con él en sus contenidos y en sus formas; es decir, reconocer que no es neutro, que su constitución además de un ejercicio cultural, lo es del poder y esto va a significar encontrar un camino en el cual demos respuesta a otra serie de preguntas” (p. 69).

2.3.4 INNOVACIÓN Y MODERNIZACIÓN EN LOS PROCESOS

El uso de las tecnologías de la comunicación y la información impactan todos los ámbitos del cualquier grupo humano: la política, la economía, lo social y lo cultural a su vez, todas las actividades a nivel global, el desarrollo de nuevos bienes y servicios, el empleo, el mercado; etc.

Así mismo, las relaciones de la gestión educativa comienzan a vivir procesos mucho más interactivos, en los cuales investigación y diálogo están incorporados abriendo los caminos de la transdisciplinariedad y haciendo presentes las diferentes formas de discusión de la verdad en los campos sociales, políticos, económicos, científicos y en esa manera estableciendo una crítica al mundo que se genera en la globalización (Mejía, 2011, p. 180).

Este escenario implica la formación de seres humanos capaces de enfrentar los retos de estas dimensiones; lo cual a su vez determina la apropiación de nuevos enfoques educativos.

Las bondades que trae consigo el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones se ven reflejadas en la eficiencia y eficacia; en la modernización de sus procesos en la escuela, el uso de las tics mejora la práctica docente, permite que los estudiantes accedan al conocimiento de manera flexible, reflexionen y resuelvan situaciones polémicas desde otras ópticas.

Así, desde la informática educativa se plantea ¿cómo articularla a los procesos de gestión de las instituciones educativas? ¿Cómo desarrollar cultura informática en la comunidad educativa? En este cambiante mundo de la educación y la informática, las preguntas críticas hoy en día estén ligadas a qué es lo que hace verdaderamente la diferencia cuando se crean ambientes de aprendizaje; entonces, ¿Cómo tomar en cuenta las cualidades y potencialidades de los que aprenden, más que sus carencias, como fundamento para el desarrollo de su potencial?

Las nuevas herramientas para la comunicación y la información hoy en día han llegado a ser uno de los pilares básicos en la educación en Colombia y por supuesto en el mundo; “las sociedades actuales son de uno u otro modo sociedades de información en las cuales el desarrollo de las tecnologías puede

crear un entorno cultural y educativo capaz de diversificar las fuentes del conocimiento y del saber” (Delors, J., 1999).

Para llegar a cumplir ese ideal no basta únicamente con tener la necesidad del conocimiento y del contexto, sino que se debe tener un personal idóneo para poder fortalecer estos procesos, directivos y docentes que no tengan miedo al cambio, que estén en constante capacitación y que además de esto comprendan la importancia del manejo de las herramientas tecnológicas en la calidad de la educación.

Por lo tanto, los programas orientados a la formación y actualización de los directivos y profesores en el uso educativo de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación deben tener en cuenta aspectos tales como:

- a) Favorecer la modernización del Sistema Educativo en una sociedad fuertemente influida por las nuevas tecnologías.
- b) Proporcionar a los directivos y profesores la adquisición de bases teóricas y destrezas operativas que les permitan integrar, en su práctica docente y de gestión, las TIC.
- c) Alcanzar una visión global sobre la integración de las nuevas tecnologías en el sistema educativo.
- d) Brindar herramientas para que los docentes tengan la capacidad de reflexionar sobre su propia práctica, evaluando el papel y la contribución de estos medios al proceso de enseñanza-aprendizaje.

Por último, buscar las oportunidades de mejora en la Educación explorando las posibilidades educativas de las TIC, en el los entornos y circunstancias que la realidad hoy nos presenta.

Delors, J. (1999) ratifica esta idea al expresar que “habría que asociar más estrechamente a los docentes a las decisiones relativas a la educación. La elaboración de los programas escolares y del material pedagógico debería hacerse con la participación de los docentes en ejercicio, en la medida en que la evaluación del aprendizaje no se puede disociar de la práctica pedagógica. Igualmente, el sistema de administración escolar de inspección y de evaluación del personal docente ganará mucho si éste participa en el proceso de decisión”. (p, 175).

Vivimos en un mundo que se caracteriza por el cambio constante, por la exorbitante generación y exposición de datos, el acceso simultáneo a muchos canales de información, donde el que educa no es sólo el maestro y donde el que aprende no termina su labor en la escuela, sino cuando muere” (Calderón, A.,1994). Entonces, es evidente que el conocimiento de la informática es una condición necesaria para sacar provecho de la comunidad global en que nos ha correspondido vivir; también es claro que no todos los conocimientos informáticos son iguales y se manejan igual sobre la información y sobre la tecnología; el reto es hallar y poner en práctica las que generan criterio y escepticismo reflexivo frente a todo lo que se nos presenta.

Tampoco hay que preguntarse si conviene usar computadores en las escuelas. Estas serían preguntas válidas para gente A.C (es decir, que crecieron antes de los computadores), pues “para los niños de hoy la tecnología es un bien social del cual nadie los puede excluir, ni siquiera los educadores” (Smith, F.1994).

2.3.5 MOTIVACIÓN DE DOCENTES, ADMINISTRATIVOS Y DIRECTIVOS DOCENTES EN EL USO DE TECNOLOGÍAS

El Ministerio de Educación define la gestión educativa como “un proceso orientado al fortalecimiento de los Proyectos Educativos de las Instituciones, que ayuda a mantener la autonomía institucional, en el marco de las políticas públicas, y que enriquece los procesos pedagógicos con el fin de responder a las necesidades educativas locales, regionales” (2008).

Por ello, “es necesario ser conscientes de que se está haciendo una apuesta político social en la esfera de lo educativo y lo pedagógico y, por lo tanto, hacerlo en coherencia con los fines asignados a la actividad educativa” (Mejía, 2011, p. 72).

Giovanni lafrancesco hacia 1996 aseguraba: “En un futuro, por la necesidad de construir proyectos educativos institucionales, que en realidad sean innovaciones educativas, muchas instituciones serán pioneras en proyectos específicos y se convertirán en exploradoras, entonces de su seguimiento permanente y de su perfeccionamiento podrán aparecer

instituciones educativas analíticas y con estructuras organizacionales y gestiones administrativas matriciales” (p.75).

De igual forma Raúl Mejía (2011) considera que las “transformaciones de esos tiempos y específicamente las de las realidades virtuales y comunicativas tienen profunda incidencia sobre los procesos educativos y las prácticas pedagógicas”.

Así que la necesidad de responder con eficiencia a los cambios económicos, políticos y socioculturales debe enfrentarse mediante el mejoramiento continuo en todas las áreas de los entornos escolares. “Las relaciones de la gestión educativa comienzan a vivir procesos mucho más interactivos, en los cuales investigación y diálogo están incorporados abriendo los caminos de la transdisciplinariedad y haciendo presentes las diferentes formas de discusión de la verdad en los campos sociales, políticos, económicos científicos y en esa manera estableciendo una crítica al mundo que se genera en la globalización” (Mejía, M. 2012).

Para efectos del presente trabajo se focalizaron la Gestión académica, administrativa y comunitaria, las cuales define el Ministerio de la siguiente manera:

2.3.5.1 GESTIÓN DIRECTIVA:

La gestión directiva se refiere a la manera como el establecimiento educativo es encaminado. Se centra en el direccionamiento estratégico, la cultura institucional, el clima y el gobierno escolar, además de las relaciones con el entorno (MEN, Guía 34, p. 27).

2.3.5.2 GESTIÓN ACADÉMICA

Es la esencia del trabajo de un establecimiento educativo, pues señala cómo se enfocan sus acciones para lograr que los estudiantes aprendan y desarrollen las competencias necesarias para su desempeño personal, social y profesional. Esta área de la gestión se encarga de los procesos de diseño curricular, prácticas pedagógicas institucionales, gestión de clases y seguimiento académico (MEN. Guía 34, p.27)

- a) Prácticas pedagógicas: Organizar las actividades de la institución educativa para lograr que los estudiantes aprendan y desarrollen sus competencias.

- b) Prácticas de aula: Concretar los actos de enseñanza y aprendizaje en el aula de clase

- c) Seguimiento académico; Definir los resultados de las actividades en términos de asistencia de los estudiantes, calificaciones, pertinencia de la formación recibida, promoción y recuperación de problemas de aprendizaje.

2.3.5.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Apoyo a la Gestión académica: De acuerdo a la Guía 34 del MEN, esta gestión tiene a su cargo todos los procesos de apoyo a la gestión académica, la administración de la planta física, los recursos y los servicios, el manejo del talento humano, y el apoyo financiero y contable (p.27).

La administración de la planta física y de los recursos garantiza buenas condiciones de infraestructura y dotación para una adecuada prestación de los servicios.

Administración de servicios complementarios: Asegura la adecuada prestación de los servicios complementarios disponibles en la institución educativa para facilitar la asistencia de los estudiantes, mejorar sus procesos de aprendizaje y desarrollar sus competencias

Talento humano; Garantiza buenas condiciones de trabajo y desarrollo profesional a las personas vinculadas al establecimiento educativo.

2.3.5.4 GESTIÓN COMUNITARIA:

Hace alusión a la Proyección hacia la comunidad, esto es, se encarga de las relaciones de la institución con la comunidad; así como de la participación y la convivencia, la atención educativa a grupos poblacionales con necesidades especiales bajo una perspectiva de inclusión, y la prevención de riesgos. (MEN, Guía 34, p. 27).

Participación y convivencia: Contar con instancias de apoyo a la institución educativa que favorezcan una sana convivencia basada en el respeto por los demás, la tolerancia y la valoración de las diferencias.

Prevención de riesgos: Disponer de estrategias para prevenir posibles riesgos que podrían afectar el buen funcionamiento de la institución y el bienestar de la comunidad educativa.

Apoyo financiero y contable Dar soporte financiero y contable para el adecuado y desarrollo de las actividades del establecimiento educativo.

2.3.6 PROYECTOS DE AULA Y/O PROCESOS EN LOS QUE SE INCLUYE EL USO DE LA TECNOLOGÍA

Las instituciones educativas están conformadas por órganos que cumplen diversas misiones al interior de las mismas, pero también por documentos que se convierten en la carta de navegación de ellas. Así por ejemplo el Proyecto educativo institucional, documento de construcción

permanente debe estar presente para delinear las rutas que llevan a la consecución de las metas y de la misión y visión propuestas.

De otra parte, el Ministerio de educación Nacional implementa medidas para asegurar que los establecimientos brinden realmente una educación de calidad. Esto es: “aquella que permite que todos los alumnos alcancen niveles satisfactorios de competencias para desarrollar sus potencialidades, participar en la sociedad en igualdad de condiciones y desempeñarse satisfactoriamente en el ámbito productivo, independientemente de sus condiciones o del lugar donde viven” (MEN, 2008).

Para asegurar los procesos de calidad al interior de las instituciones, el Ministerio determina tres componentes básicos que son, el establecimiento de estándares, la evaluación de estudiantes, docentes, directivos, instituciones y el mejoramiento.

Para el MEN, los estándares básicos de competencias son “criterios claros y públicos que orientan el diseño de los currículos y planes de estudio, las estrategias pedagógicas y las evaluaciones de los aprendizajes. Son referentes que permiten establecer si un estudiante, una institución o el sistema educativo en su conjunto cumplen unas expectativas comunes de calidad. Además, expresan una situación deseada en cuanto a lo que se espera” (2008).

La evaluación es entendida como el análisis que permite determinar que tanto se están cumpliendo los objetivos tanto de los estudiantes como de los maestros y directivos docentes, así como de las instituciones.

Esta evaluación permite hacer una retroalimentación y definir qué factores no corresponden con los criterios asignados para tomar decisiones frente a acciones que deben realizarse en busca del mejoramiento.

Es importante destacar que la participación de todos los actores de la institución educativa en los procesos que se llevan a cabo a su interior, es indispensable para el cumplimiento de los propósitos y metas tanto individuales como colectivas; pues como asegura Nussbaum, “un tipo de educación en el que los alumnos y docentes se involucran de manera más apasionada mediante la reflexión y la imaginación reduce los costos al limitar la anomia y la pérdida de tiempo que en general aparecen cuando no existe un compromiso personal”(2010, p.160).

2.3.7 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Para Parkin (2009) El beneficio o la satisfacción que una persona obtiene a partir del consumo de un bien o servicio recibe el nombre de utilidad (p.156).

Las organizaciones de hoy han venido trabajando en la implementación de procesos de gestión institucional, con el propósito de generar mayores

niveles de satisfacción a sus clientes, y esto solo se logra cuando se mejora en la prestación del servicio; es decir cuando se perfecciona la calidad del mismo.

Estos procesos permiten controlar y desarrollar una mayor participación de los colaboradores en todas las actividades que se desarrollen, así como una evaluación permanente de estas, elevando así los niveles de productividad.

De esta forma, las instituciones educativas implementan estos procesos de gestión en los ámbitos académico, administrativo y comunitario, buscando que el estudiante sea el mayor beneficiado.

A través de las orientaciones del Ministerio de Educación Nacional, la autoevaluación institucional permite evidenciar que tan satisfechos se encuentran los usuarios del servicio educativo en cada institución, para poder reorientar dichos procesos y buscar mejorar en los aspectos que se consideren débiles en cada área.

Es importante destacar, que no solo la percepción del estudiante es suficiente; sino que otros usuarios tales como egresados, padres de familia, docentes entre otros, son tenidos en cuenta en tanto que sus aportes son valiosos a la hora de tomar decisiones.

Así mismo que “La calidad no sólo es un atributo buscado en productos de consumo que pretenden satisfacer las expectativas de los clientes, sino que, en la actualidad, es una exigencia vinculada a la responsabilidad social de las

organizaciones que brindan sus servicios a la comunidad, esperando que el impacto sea el de la satisfacción de los clientes” (Rajimon, J., 2009).

La innovación educativa, curricular u organizativa se puede plantear como una constante búsqueda de respuestas a la pregunta sobre qué cambios son necesarios y deseables que tengan las organizaciones en la sociedad del conocimiento.

2.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

Si la institución Educativa San Luis de Yarumal Antioquia incorpora dentro de su gestión directiva, académica, administrativa, financiera y comunitaria el uso de las TIC, fortalece sus procesos para generar un servicio eficiente y de calidad.

2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- a. La incorporación de las TIC en el proceso de gestión Directiva de la institución educativa se refleja en el mejoramiento de los procesos de dicha gestión.

- b. La incorporación de las TIC en la Gestión Académica de la institución educativa se refleja en el mejoramiento de los procesos de dicha gestión.
- c. La incorporación de las TIC en la gestión Administrativa de la institución educativa se refleja en el mejoramiento de los procesos de dicha gestión.
- d. La incorporación de las TIC en la gestión Comunitaria de la institución educativa se refleja en el mejoramiento de los procesos de dicha gestión.

2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

Este proceso permite que la variable sea ponderable, mediante el acopio de su significado. Para Ferrer, (2010) Una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. Son ejemplos de variables: el sexo, la motivación intrínseca hacia el trabajo, el atractivo físico, el aprendizaje de conceptos, el conocimiento histórico sobre los esfuerzos de integración de Simón Bolívar, la religión, a resistencia de un natural, la agresividad verbal, la personalidad autoritaria, la cultura fiscal y la exposición a una campaña de propaganda política. La variable se aplica a un grupo de personas u objetos, los cuales adquieren diversos valores o manifestaciones respecto a la variable.

En el proceso de Operacionalización se establecen los criterios de medición mediante los cuales se determina la relación de las variables.

Tabla 1.

Operacionalización de Variables- Generales

VARIABLES GENERALES	INDICADORES
Variable independiente (X). Uso de tecnologías de la información y la comunicación TIC.	Indicador de la variable independiente (X). Nivel de uso de TIC
Variable dependiente (Y). Eficiencia y calidad en el servicio directivo, académico, administrativo y comunitario.	Indicador de la variable dependiente (Y). Nivel de satisfacción del cliente.

Fuente: Elaboración propia del investigador.

Tabla 2.

Operacionalización de Variables- Específicas

Variable independiente (X₁) Uso de Recursos tecnológicos de la institución.	Indicador (X₁) Influencia de las TIC en el proceso de gestión directiva.
Variable dependiente (Y₁) Eficiencia y calidad en el proceso de gestión directiva.	Indicador (Y₁) Nivel de satisfacción Calidad y eficiencia en el proceso.
Variable independiente (X₂) Uso de los recursos TIC en el proceso de gestión académica.	Indicador (X₂) Influencia de las TIC en el proceso de gestión académica.
Variable dependiente (Y₂) Nivel de satisfacción del usuario en la gestión académica.	Indicador (Y₂) Nivel de satisfacción
Variable independiente (X₃) Uso de los recursos TIC en el proceso de gestión administrativa	Indicador (X₃) Influencia de las TIC en el proceso de gestión administrativa.

Variable dependiente (Y3) Nivel de satisfacción del usuario en la gestión administrativa.	Indicador (Y3) Nivel de satisfacción.
Variable independiente (X4) Uso de las Tic en el proceso de gestión comunitario.	Indicador (X4) Influencia de las TIC en el proceso de gestión comunitaria.
Variable Dependiente (Y4) Nivel de satisfacción del usuario en la gestión comunitaria.	Indicador (Y4) Nivel de Satisfacción.

Fuente: Elaboración propia del investigador.

2.6 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.6.1 EDUCACIÓN: Para Navarro, (2004) la educación “es el proceso por el cual el hombre se forma y define como persona. La palabra educar viene de *educere*, que significa sacar afuera. Aparte de su concepto universal, la educación reviste características especiales según sean los rasgos peculiares del individuo y de la sociedad. En la situación actual, de una mayor libertad y soledad del hombre y de una acumulación de posibilidades y riesgos en la sociedad, se deriva que la Educación debe ser exigente, desde el punto de vista que el sujeto debe poner más de su parte para aprender y desarrollar todo su potencial”.

2.6.2 GESTIÓN: Desde lo pedagógico, promueve el aprendizaje de los estudiantes, los docentes y la comunidad educativa en su conjunto, por medio

de la creación de una comunidad de aprendizaje donde se reconozca los establecimientos educativos como un conjunto de personas en interacción continua que tienen la responsabilidad del mejoramiento permanente de los aprendizajes de los estudiantes, con el fin de formarlos integralmente para ser miembros de una sociedad. Todo esto ayuda a favorecer su calidad de vida y prepararlos para su vida en el mundo laboral. (* Descripción tomada de un documento trabajado a través la SECAB con la participación de representantes de 8 países.)

2.6.3 GESTIÓN EDUCATIVA: La gestión educativa es un proceso orientado al fortalecimiento de los Proyectos Educativos de las Instituciones, que ayuda a mantener la autonomía institucional, en el marco de las políticas públicas, y que enriquece los procesos pedagógicos con el fin de responder a las necesidades educativas locales, regionales (MEN, 2013).

2.6.4 TECNOLOGÍA: Entendemos la Tecnología como la intervención responsable del hombre sobre el entorno natural con el fin de aumentar su bienestar y satisfacer sus necesidades; esencialmente mediante la utilización de conocimientos teóricos y prácticos que le permiten comprender, utilizar, evaluar, transformar y producir artefactos, sistemas y procesos.

2.6.5 TIC: Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, también conocidas como TIC, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de

soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes (Colombia aprende).

2.6.6 INFORMÁTICA: Conjunto de conocimientos científicos y técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de ordenadores.

2.6.7 INNOVACIÓN: Es una innovación todo cambio basado en conocimiento que genera valor para la empresa. Pero todavía es mucho más preciso dar este nombre al resultado de un proceso complejo que lleva nuevas ideas al mercado en forma de productos o servicios y de sus procesos de producción o provisión, que son nuevos o significativamente mejorados (Mulet, J., 2005).

2.6. 8 EFICIENCIA: Para Mokate, K (2001) hay una falta de consenso sobre la definición de eficiencia que se reproduce en los diccionarios. El Diccionario de la Real Academia Española indica que la eficiencia es “virtud y facultad para lograr un efecto determinado”. El Diccionario Larousse explícitamente incluye en su definición tanto los insumos utilizados como los resultados logrados; señala que la eficiencia consiste en la “la virtud para lograr algo. La relación existente entre el trabajo desarrollado, el tiempo invertido, la inversión realizada en hacer algo y el resultado logrado. Productividad”. El Webster’s sugiere que algo es eficiente si se caracteriza “por la capacidad para seleccionar y usar los

medios más efectivos y de menor desperdicio con el fin de llevar a cabo una tarea o lograr un propósito” (p. 4).

2.6.9 PROCESO DIRECTIVO: Para Bueno y Valero (1985) es el Conjunto de funciones, actividades, responsabilidades, reglas y procesos que determinan la toma de decisiones de la empresa.

2.6.10 PROCESO ACADÉMICO: Son todas las acciones que se llevan a cabo para lograr que los estudiantes aprendan y desarrollen las competencias necesarias para su desempeño personal, social y profesional tales como procesos de diseño curricular, prácticas pedagógicas institucionales, gestión de clases y seguimiento académico (MEN, Guía 34, p.27).

2.6.11 PROCESO ADMINISTRATIVO: todos los procesos de apoyo a la gestión académica, la administración de la planta física, los recursos y los servicios, el manejo del talento humano, y el apoyo financiero y contable (MEN, Guía 34, p.27).

2.6.12 PROCESO COMUNITARIO: aquel que “se encarga de las relaciones de la institución con la comunidad; así como de la participación y la convivencia, la atención educativa a grupos poblacionales con necesidades especiales bajo una perspectiva de inclusión, y la prevención de riesgos” (MEN, Guía 34, p. 27).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

“El éxito de cada escuela es la clave para elevar la calidad general de la educación. Las Escuelas eficaces poseen ambientes de aprendizaje conducentes a mejorar en forma inequívoca el rendimiento de los estudiantes. Las escuelas eficientes modifican sus ambientes de acuerdo con las necesidades cambiantes de aprendizaje” (Gómez, 1999).

En este sentido, la intención del proyecto las TIC, una herramienta para fortalecer los procesos de Gestión en la Institución Educativa San Luis del Municipio de Yarumal Antioquia, es precisamente la de modernizar los procesos académicos, administrativos, financieros y comunitarios a través de la incorporación de las nuevas tecnologías de la comunicación e información.

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La clasificación del tipo de investigación según Sierra Bravo, R (2002), por su finalidad son: investigación básica y aplicada.

La presente investigación corresponde al tipo de investigación aplicada, ya que los resultados obtenidos pretenden aplicarse en la mejora de la calidad y eficiencia de los servicios de los procesos directivos, académicos, administrativos, y comunitarios de la I.E. San Luis de Yarumal Antioquia, 2013.

Según Hernández Sampieri (2010), los tipos de investigación son cuatro: estudios exploratorios, descriptivos correlacionales y explicativos. La Finalidad de la Investigación Correlacional es determinar “el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular). (p.15).

Al ser correlacional, dentro de la investigación se determina la relación entre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC en la calidad y eficiencia de servicio en los procesos directivo, académicos, administrativos, y comunitarios de la I.E. San Luis de Yarumal Antioquia, 2013.

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación corresponde a un diseño no experimental, debido a la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto, limitándose a la observación de situaciones ya existentes para después analizarlos.

Dentro de la clasificación del diseño no experimental se seleccionó la opción Transeccional; en tanto que se recolectaron los datos en un solo momento con la finalidad de correlacionar las variables “uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC y procesos de calidad y eficiencia”. De esta forma, en estos

diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo único. Hernández Sampieri (2006).

Figura 1. **Diseño No Experimental**

Correlacional		
O₁	→	O₂
Uso de tecnologías de la información y la comunicación	→	Eficiencia y calidad en el servicio directivo académico, administrativo, y comunitario.

Fuente: Hernández Sampieri (2003) - Adaptado por el Investigador

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se llevó a cabo en la Institución educativa San Luis de Yarumal Antioquia, conformada por 6 sedes, a saber: Sede bachillerato Liceo San Luis, sede María Auxiliadora, Sede Epifanio Mejía, Sede San Vicente, Sede Monseñor Gallego Pérez, Sede Villa Fátima.

3.3.1 POBLACIÓN

La población objeto de estudio de la presente investigación estuvo conformada por 3128 personas de la Institución Educativa San Luís de Yarumal, como se detalla en la tabla 3.

Tabla 3.

Población de Estudio	
ROL	Número
Estudiantes	3000
Docentes	105
Administrativos	17
Directivo	6
Total	3128

Fuente: Elaboración propia del investigador.

La población, estuvo conformada por 3000 estudiantes que pertenecen en su gran mayoría a los estratos 1,2 y 3, de los cuales 1700 son mujeres y 1300 hombres. Los estudiantes de la educación preescolar y básica primaria sus edades están entre los 5 y 12 años y los de educación básica y media sus edades son entre los 13 y 18 años. Las familias de los alumnos se dedican en especial a trabajar en oficios varios, de agricultura y comercio. Respecto a los docentes está conformado por 105, sus edades están entre los 25 y 63 años, de los cuales 90 son mujeres y 25 hombres.

3.3.2 MUESTRA

La muestra de estudio estuvo conformada por 343 personas, determinada a través del muestreo simple, haciendo uso de la fórmula para poblaciones finitas de Murray y Larry (2005).

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

Dónde:

N = Total de la población 3128

Z = 1,96 al cuadrado, con una seguridad del 95%

P = Proporción esperada (para este caso 50% = 0,5)

q = 1-p (en este caso 0.5)

i = precisión, en este caso el 5%

n =tamaño de la muestra = 343 personas

Las cuales fueron seleccionadas de manera intencional, en tanto que se eligieron estudiantes de bachillerato y deliberadamente se excluyeron los niños y niñas de la básica primaria.

Es importante destacar que 300 son estudiantes de los grados de 6 a grado 11. Con edades desde los 13 a 18 años, pertenecen a los estratos 1,2 y 3, 150 son hombres y 150 mujeres; sus familias trabajan en oficios varios, actividades agrícolas y de comercio; para el caso de los docentes se tuvo en cuenta a un total de 33, con edades entre los 25 y 63 años, de los cuales 15 son hombres y 18 mujeres, es de resaltar que pertenecen a los estatutos tanto del Decreto 1278 de 2002 y 2277 de 1979. 8 administrativos y 2 Directivos docentes Los niveles de educación son de licenciados, profesionales y algunos con postgrados.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron las encuestas, las entrevistas a los integrantes de los diferentes procesos de la organización, la observación participante, el análisis de tareas y el análisis de documentos que pudieran reportar hallazgos sobre retrasos en la presentación de compromisos adquiridos, como resultado de la demora en los procesos ocasionados por la no utilización de herramientas TIC.

3.4.1 DESCRIPCIÓN DE INSTRUMENTOS

El hombre siempre se ha inquietado por indagar sobre todo lo que existe a su alrededor. Para Muñoz, J. (2001), Preguntar, indagar, interrogar es la esencia del ser humano. Para esta investigación se establecieron los siguientes Instrumentos y técnicas: Encuestas, Entrevistas, Observación, Análisis de tareas, Análisis de documentos.

3.4.1.1 LA ENTREVISTA

Dentro de la institución existen procesos claves en cada una de las gestiones; así mismo, cada una de las gestiones impacta el nivel de satisfacción de los implicados en los mismos y la percepción sobre la necesidad de mejorar o continuar por la misma ruta desarrollando las acciones pertinentes para alcanzar los objetivos propuestos.

Se determinó el uso de una entrevista semiestructurada que se aplicó directamente a las personas encuestadas que como expresa Hernández Sampieri “se basa en una guía de asuntos o preguntas y el investigador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u opiniones” (2006, p. 597). Por lo tanto, se indagó en cada rol, acerca de los conceptos personales de quienes respondieron las encuestas, a quienes se les dejó expresar informal y libremente sus percepciones en cuanto al uso de las TIC, el papel que juegan en la consecución de las metas propuestas, la necesidad de su aplicación en los procesos, así como su incidencia en cada uno de ellos.

La aplicación del instrumento a una muestra, para este caso conformada por 343 usuarios que representan los diversos roles dentro de este servicio; permitió indagar, pero sobre todo evidenciar la necesidad de transformar los procesos y de hacer uso de herramientas tecnológicas innovadoras y del desarrollo de procesos que incorporen su uso como elemento fundamental para el mejoramiento de la calidad de la institución.

3.4.1.2 LA OBSERVACIÓN

Esta técnica permitió visualizar las dificultades en cada gestión; la posibilidad de estar frente a cada uno de los procesos, como actor principal de los mismos y verificar sus etapas; de esta forma esta técnica brindó una

posibilidad de mirar objetivamente qué y cómo se desarrollan las actividades al interior de cada área y poder relacionarlas directamente con el desarrollo del proyecto. De esta forma poder analizar intencionalmente frente al mismo para tratar de dar respuesta a las necesidades de mejoramiento.

Es importante destacar que este rol privilegiado del autor de este trabajo dentro de la institución, permite manejar de manera concentrada toda la información que se lleva a cabo en todas las dependencias dentro de la misma; por lo tanto el conocimiento de cada área de trabajo, la evaluación docente, la autoevaluación institucional son herramientas que permiten focalizar fácilmente las dificultades que se presentan en todos los procesos y contar con una información más veraz que si se observara desde otra posición.

3.4.1.3 TRABAJO DE CAMPO

El proceso de observación es una labor permanente en el rol de directivo docente lo cual permitió verificar los procesos a través del análisis directo de ellos en el contexto; mediante el uso de procedimientos, técnicas y logísticas con las que cuenta y con las que otorga la ley a las instituciones.

3.4.1.4 DIARIO DE CAMPO

Durante el desarrollo del estudio, el investigador hizo uso de una Libreta personal para registrar lo que observó en cada uno de los procesos, para poder identificar las necesidades y posibles soluciones. La toma de notas permite

reflexionar en diversos momentos, y al organizar la información incorporándola para facilitar una toma de decisiones más pertinente.

De otra parte, el manejo de la documentación de la institución, la correspondencia tanto interna como externa, el programador, los cronogramas de actividades planteadas para el desarrollo de las actividades dentro de los periodos lectivos, se convierten en una evidencia ineludible para determinar las fortalezas y debilidades en cada uno de los procesos de la institución.

Así que de esta forma se integra la información necesaria y relevante para el registro de los datos fundamentales para el análisis de los resultados y la toma de decisiones.

3.4.2 VALIDEZ DE INSTRUMENTOS

Para Bunge, la investigación científica hace uso, entre otros, de teorías, conceptos, metodologías, técnicas e instrumentos, con el fin de aumentar el conocimiento existente respecto a algo (Espinosa, 2008).

La normatividad que rige los establecimientos educativos en Colombia ha entregado las herramientas fundamentales para el análisis de componentes por los cuales deben regirse estos organismos: La autoevaluación como tarea relevante para el mejoramiento continuo, requiere de instrumentos de alto nivel de validez, de tal forma que se eviten sesgos que interfieran en la realidad del contexto.

Es así como, el presente estudio hizo uso de dichos instrumentos:

La guía 34; Guía para el Mejoramiento institucional – De la autoevaluación al plan de mejoramiento, brinda el marco legal para desarrollar todas las actividades necesarias para caminar en busca del perfeccionamiento institucional.

La Tabla 4 refiere de la Guía 34 y resume lo que el Ministerio de Educación considera son las características de los establecimientos que mejoran continuamente:

Tabla 4.

Apartes del cuadro 1 de la Guía 34 del MEN

Características institucionales	Un establecimiento educativo con buenos resultados y que mejora continuamente
<p>Prepara a sus estudiantes para continuar sus estudios postsecundarios o para tener buenas oportunidades laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantiza a todos sus estudiantes que la educación que brinda es pertinente para que puedan seguir estudiando o, si así lo desean o necesitan, para ingresar al mercado laboral con buenas oportunidades. Para ello, está pendiente de los cambios que ocurren en su entorno inmediato y en contextos más amplios. • Conoce las exigencias del sector productivo en cuanto al perfil de trabajadores que solicitan las empresas. En la actualidad, los empleados deben tener capacidad para manejar diferentes clases de información, comunicarse adecuadamente, solucionar problemas, gestionar proyectos individuales y colectivos, negociar, tomar decisiones, aplicar las tecnologías de información y comunicación, y manejar un segundo idioma. • Evalúa y reflexiona acerca de las prácticas tradicionales de enseñanza para dar paso a nuevas formas de aprendizaje. Para ello tiene en cuenta el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

<p>Tiene un modelo organizativo basado en el liderazgo claro del rector y en el trabajo en equipo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con un rector o director responsable del desarrollo del establecimiento educativo, que lidera y orienta todos los procesos que allí ocurren. • Tiene un equipo directivo, docente y administrativo encargado de gestionar diferentes actividades. • Promueve el trabajo en equipo para que los docentes y directivos se involucren en proyectos y tareas comunes, reflexionen críticamente sobre sus prácticas y desarrollen sus capacidades para comunicarse, negociar y llegar a acuerdos básicos sobre los temas fundamentales de la vida institucional.
<p>Dispone de mecanismos de apoyo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce que no es el único responsable del éxito o fracaso de sus estudiantes, pues se encuentra dentro de una comunidad y de una sociedad más amplia • Busca apoyos externos a través de programas complementarios para aliviar las situaciones de pobreza y vulnerabilidad de los estudiantes y sus hogares: complemento nutricional, transporte escolar, subsidios a las familias, servicios de salud, etc. • Cuenta con apoyos internos que responden a las necesidades de los estudiantes y son oportunos. • Participa en redes para compartir ideas y buenas prácticas, además de discutir y resolver problemas. En éstas cuenta con instituciones externas que acompañan los procesos y ayudan a organizar, comprender e interpretar ideas para contribuir a una mejor toma de decisiones.

Fuente: Ministerio de Educación Nacional

La misma guía considera que estas características de las instituciones educativas “muestran que los retos para gestionarlas son muy grandes” y que además “han pasado de ser instituciones cerradas y aisladas a funcionar como organizaciones abiertas, autónomas y complejas. Esto significa que requieren nuevas formas de gestión para cumplir sus propósitos, desarrollar sus capacidades para articular sus procesos internos y consolidar su PEI”.

Dentro de la ruta de mejoramiento, la Guía; considera la necesidad de conformar equipos integrados por diversos integrantes de la comunidad educativa liderados por el Rector o Director, para organizar un trabajo que se desarrolla en tres etapas las cuales deben repetirse periódicamente.

En la primera etapa: “el establecimiento educativo recopila, sistematiza, analiza y valora información relativa al desarrollo de sus acciones y los resultados de sus procesos en cada una de las cuatro áreas de su gestión. Con ello es posible elaborar un balance de las fortalezas y oportunidades de mejoramiento, las cuales serán la base para la formulación y ejecución del plan de mejoramiento (p. 32).

Como puede evidenciarse, el Ministerio de educación brinda los lineamientos y las herramientas necesarias para que las instituciones se fortalezcan a través de la implementación de proyectos que redunden en el mejoramiento de la calidad de su servicio.

De tal forma que el presente proyecto forma parte de una propuesta de mejoramiento de la institución educativa San Luis de Yarumal Antioquia, apoyada en estas orientaciones.

3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información capturada de acuerdo a los formatos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional se sistematizó a través de herramientas y software tales como Excel y SPSS; los resultados se presentan a través de cuadros estadísticos y gráficas que permiten visualizar claramente y hacerla de más fácil interpretación para los usuarios de la misma.

Ella se convirtió en la materia prima que indicó cuales son las fortalezas y las principales debilidades para tomar decisiones sobre las acciones a llevar a cabo para superar esas dificultades dentro de la institución.

Es importante destacar que en este aspecto cobra relevancia la implementación y el uso de las TIC, en tanto que a través de software especializado puede organizarse, analizarse y presentarse la información de más pertinente y eficaz.

En este sentido y acorde con la investigación, el paquete estadístico SPSS por su uso frecuente en las investigaciones en Ciencias Sociales; una vez ejecutado, permitió realizar un análisis descriptivo, para generar gráficos estadísticos, interpretar los resultados y llegar a las conclusiones respectivas conforme a la información trabajada.

Así mismo, dado que el investigador asume un papel activo y que por lo tanto como lo expresa Gómez, S (2009) toma como inicio los problemas surgidos de la práctica, reflexionando sobre ellos, rompiendo de esta forma con la

dicotomía separatista entre la teoría y la práctica. Así mismo, que aquellas personas que están afectadas por los cambios planificados tienen una Responsabilidad Primaria en cuanto a decidir acerca de la orientación de una acción críticamente informada que parece susceptible de conducir a una mejora y en cuanto a valorar los resultados de las estrategias sometidas a prueba en la práctica.

Por lo anterior, al final de la investigación se continuó involucrando la participación del colectivo escolar en el análisis de los resultados arrojados por los instrumentos lo que ha permitido que la toma de decisiones sea de construcción colectiva, mediante la reflexión y sobre el propio terreno para transformar el escenario y para gestionar el mejoramiento continuo en todos los procesos que se desarrollan al interior de la institución.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

La presente investigación se llevó a cabo a partir de una planificación establecida en un cronograma, revisión de literatura, aplicación de instrumentos, control y verificación de las etapas, trabajo de manejo y análisis de datos mediante el uso de programas tales como Word, Excel y SPSS.

4.2 INFORMACIÓN BÁSICA

El análisis del trabajo se realiza a través de los resultados arrojados por el programa SPSS, mediante la presentación de las tablas y figuras obtenidas de la muestra.

4.3 PROCESO DE PRUEBA DE HIPOTESIS

Para efectos de cumplir con la verificación o contrastación de las hipótesis planteadas se hace uso del análisis correlacional mediante el “**Índice de Correlación de Pearson (R)**”. De tal forma se determina la relación entre el uso de las TIC dentro de los procesos de gestión directiva, académica, administrativa, financiera y comunitaria en la institución Educativa San Luis de Yarumal.

Para Castañeda, M., Cabrera, A, Navarro Y, Vries W. (2010) “El análisis de correlaciones descansa en diversos supuestos estadísticos. Quizás lo más importantes se refieren al tipo de variable y tipo de distribución de variables de la muestra. El análisis más común es el análisis de correlación de Pearson (Pearson product moment correlacion coefficient)”. (P.81)

4.3.1 ANÁLISIS CORRELACIONAL

Se determinó el índice de correlación de Pearson (R) para determinar la correlación entre:

X ₁ : Gestión directiva	Vs	Y ₁ : Influencia de las TIC en los procesos de la gestión directiva
X ₂ : Gestión académica	Vs	Y ₂ : Influencia de las TIC en los procesos de la gestión académica
X ₃ : Gestión administrativa y financiera	Vs	Y ₃ : Influencia de las TIC en los procesos de la gestión administrativa y financiera
X ₄ : Gestión comunitaria	Vs	Y ₄ : Influencia de las TIC en los procesos de la gestión comunitaria

NIVEL DE SIGNIFICANCIA ESTADÍSTICA

“El programa SPSS proporciona el índice de significancia estadística. Cuando las variables son significativas también se encontrarán uno o dos asteriscos cerca del coeficiente. Sin embargo, es importante observar no sólo el nivel de significancia estadística sino su magnitud real, ya que a medida que el tamaño de la muestra se incrementa, la magnitud del coeficiente que se necesita para determinar su significancia estadística disminuye” (Castañeda, M., Cabrera, A, Navarro Y, Vries W p.95).

- A. **Prueba de significación:** Junto con cada coeficiente de correlación de Pearson (R), el Visor de **SPSS** entrega la información necesaria para verificar la hipótesis nula de que el valor poblacional del coeficiente es cero. Admite seleccionar el nivel crítico deseado: Bilateral y Unilateral.

- B. **Correlaciones significativas:** Esta opción, que se encuentra activa por defecto, señala con un asterisco los coeficientes de correlación significativos al nivel 0,05 y con dos asteriscos los significativos al nivel 0,01.

4.3.1.1 TIC Vs GESTIÓN DIRECTIVA

El grado de Correlación de Pearson entre estas dos variables es $R= 0,929^{**}$ que indica un alto nivel de correlación en el “Nivel de influencia de las TIC en la Gestión Directiva, de acuerdo a lo que muestra la tabla 5.

Tabla 5.

Índice de Correlación de Pearson

TIC Vs GESTIÓN DIRECTIVA		
		Gestión Directiva
TIC	Correlación de Pearson	,929**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	34
** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).		
Fuente: Resultados SPSS/ elaboración del autor		

Dicho resultado permite inferir que la variable TIC tiene una gran influencia (92.9 %) en la variable Gestión directiva.

Al existir una correlación significativa se confirma lo planteado en la hipótesis específica:

H₁: El Uso de las TIC en los procesos de gestión directiva es indispensable para mejorar y dinamizar el conjunto de acciones que se llevan a cabo dentro de esta gestión en la Institución Educativa San Luis de Yarumal.

4.3.1.2 TIC VS GESTIÓN ACADÉMICA

El grado de Correlación de Pearson entre estas dos variables es $R=0.997$ que indica un alto nivel de incidencia entre el Uso de las TIC y los procesos académicos, según la muestra la Tabla 6.

Tabla 6.

Índice de Correlación de Pearson

TIC VS GESTIÓN ACADÉMICA		
		Gestión Académica
TIC	Correlación de Pearson	,997**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	22
** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).		
Fuente: Resultado SPSS/ Elaboración del Investigador		

Lo que indica que la variable TIC tiene una gran influencia (99.7 %) sobre la variable Gestión Académica. Y que al existir una correlación significativa se confirma lo planteado en la hipótesis específica:

H₂: El Uso de las TIC en los procesos de gestión académica es fundamental para para mejorar los procesos académicos con los estudiantes de la Institución Educativa San Luis de Yarumal.

4.3.1.3 TIC VS GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El grado de Correlación de Pearson entre estas dos variables es $R=0.849$ que indica un alto nivel de relación entre la Gestión Administrativa **y el uso de las TIC**, Según muestra la tabla 7.

Tabla 7.

Índice de Correlación de Pearson

Correlaciones GESTIÓN ADMINISTRATIVA VS TIC		
		Gestión Administrativa
TIC	Correlación de Pearson	,849**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	26
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).		

Fuente: Resultado SPSS/ Elaboración del investigador

Al existir una correlación significativa (84.9 %) se confirma lo planteado en la hipótesis específica:

H₃: El Uso de las TIC en los procesos de gestión administrativa es fundamental para dinamizar los procesos administrativos y con ello dar celeridad a los demás procesos con los estudiantes y demás usuarios de la Institución Educativa San Luis de Yarumal Antioquia.

4.3.1.4 TIC Vs GESTIÓN COMUNITARIA

En la tabla 8 se muestra que El grado de Correlación de Pearson entre estas dos variables es R=0.897 que indica un alto nivel de relación entre la Gestión Comunitaria y el uso de las TIC

Tabla 8.

Índice de Correlación de Pearson

Correlaciones GESTIÓN COMUNITARIA VS TIC			
		TIC	Ges Comunidad
TIC	Correlación de Pearson	1	,897**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	14	14
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Resultado SPSS/ Elaboración del investigador			

Al existir una correlación significativa (89.7%) se confirma lo planteado en la hipótesis específica:

H₄): El Uso de las TIC en los procesos de gestión administrativa es fundamental para dinamizar los procesos comunitarios de la Institución Educativa San Luis de Yarumal Antioquia.

4.3.1.5 RESUMEN DE LA CORRELACIÓN DE PEARSON

En conclusión, la Tabla 9 muestra el grado de correlación existente entre cada una de las variables independientes frente a la dependiente.

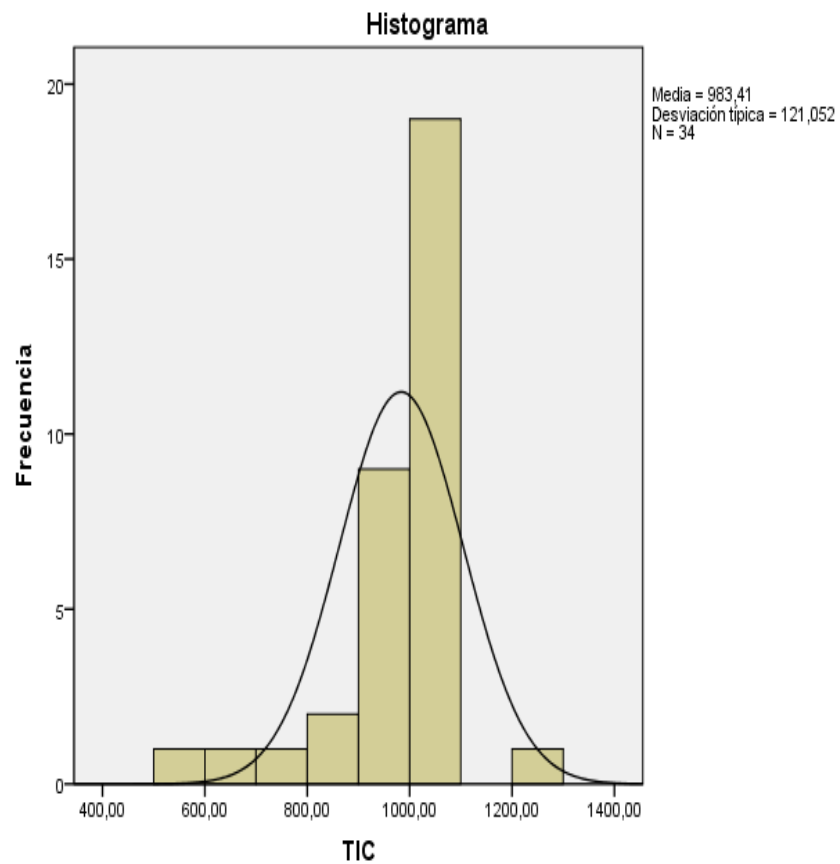
Tabla 9.

Resumen de Correlación (Índice de Pearson)

Variable Independiente	Percepción del estudiante	
	Correlación (R)	Significación (p)
Gestión Directiva	0.929**	0.000
Gestión Académica	0.997**	0.000
Gestión Administrativa	0.849**	0.000
Gestión Comunitaria	0.897**	0.000

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado SPSS / Elaboración del Investigador

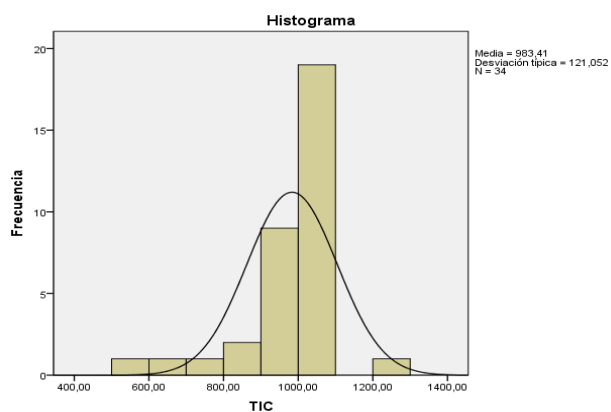
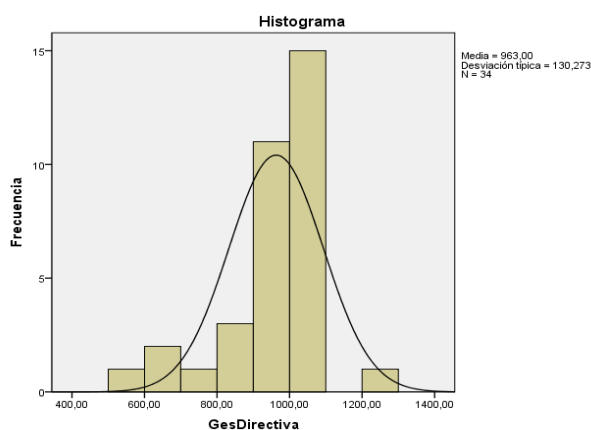


4.4 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Considerando los diferentes instrumentos aplicados a los docentes estudiantes, administrativos y directivos docentes de la Institución Educativa San Luis de Yarumal Antioquia, se hace un análisis descriptivo de la información obtenida respecto de cada una de las variables, encontrando lo siguiente:

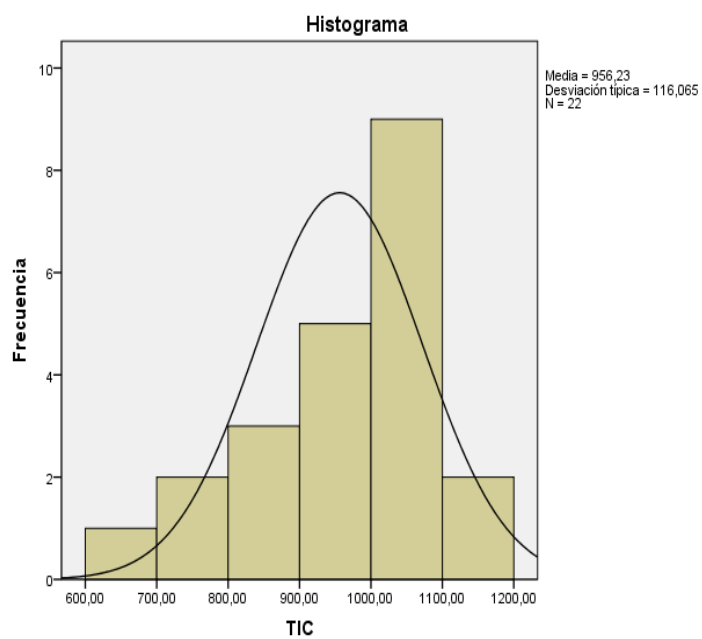
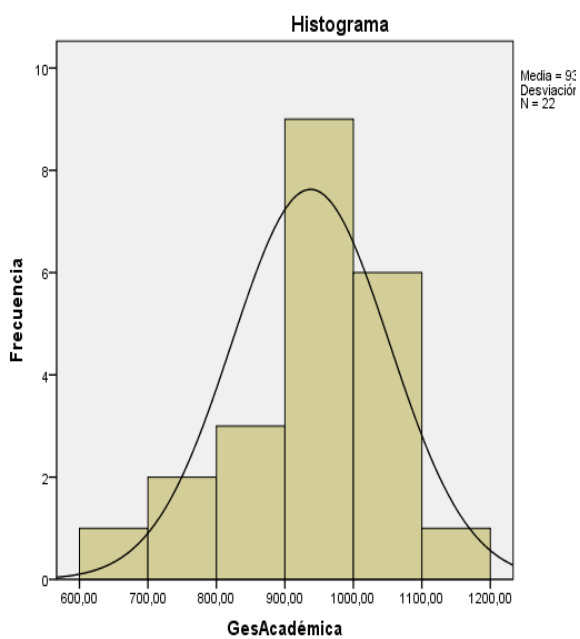
4.4.1 VARIABLE: GESTIÓN DIRECTIVA (X_1)

La gestión directiva se refiere a la manera como el establecimiento educativo es encaminado. Se centra en el direccionamiento estratégico, la cultura institucional, el clima y el gobierno escolar, además de las relaciones con el entorno, referida a los componentes propios del direccionamiento estratégico de la institución (X_1) está directamente relacionado entre lo percibido y manifestado por los Directivos al obtener una media de 92.9% y el nivel de influencia que tienen las TIC (Y_1) en los procesos de esta gestión con una media que corresponde al 98.34.



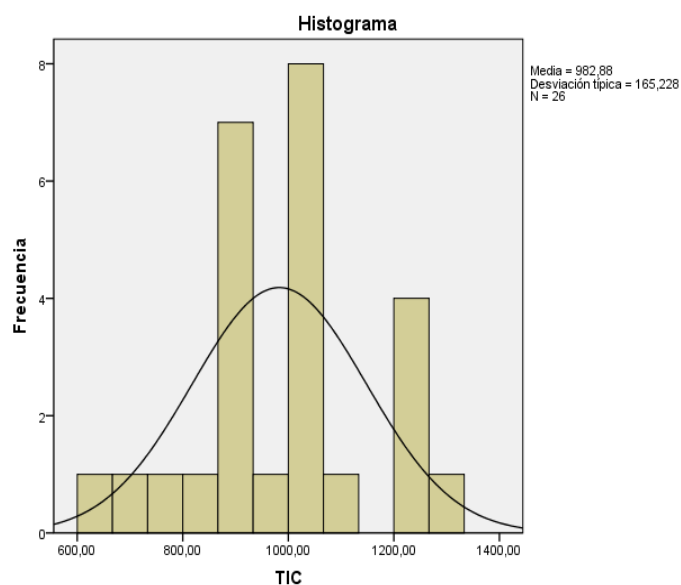
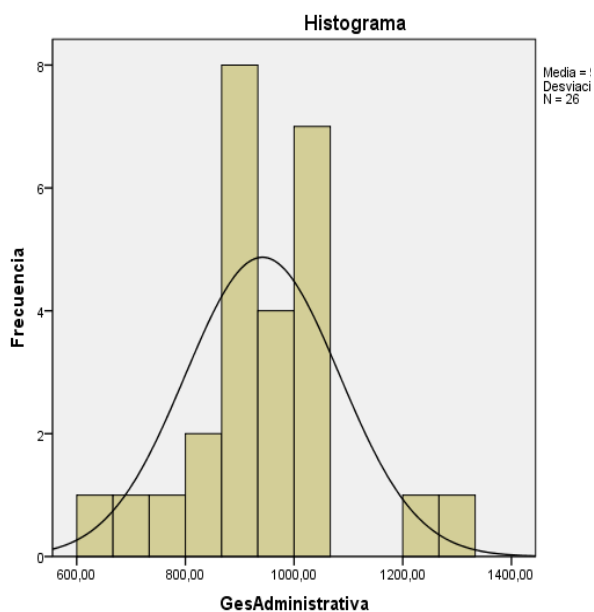
4.4.2 VARIABLE: GESTIÓN ACADÉMICA (X₂)

La Gestión curricular que se encarga de definir lo que los estudiantes van a aprender cada área, asignatura, grado y proyecto transversal, el momento en el que lo van a aprender, los recursos a emplear, y la forma de evaluar los aprendizajes.) Y la influencia de las TIC en dichos procesos (Y₂); se determinó una relación directa entre lo manifestado por los docentes y estudiantes; la media corresponde al 93,75% y la percepción sobre la influencia de las TIC cuya media es del 95,62 %.



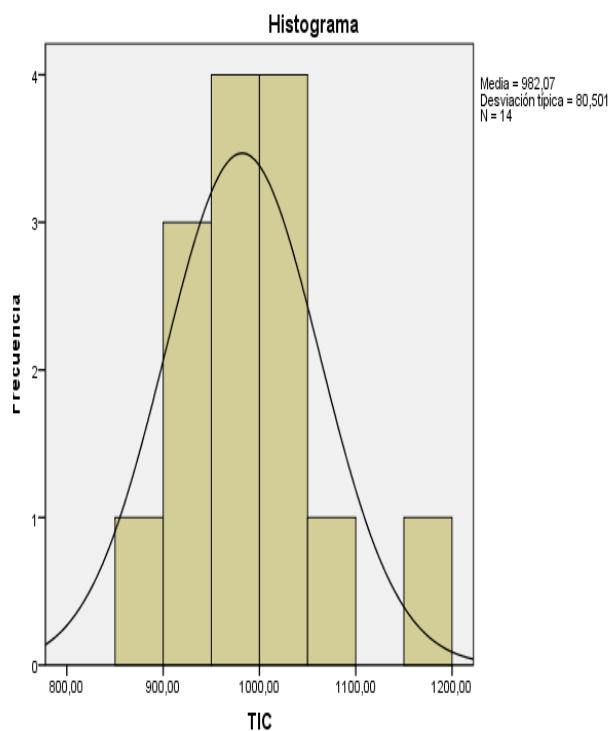
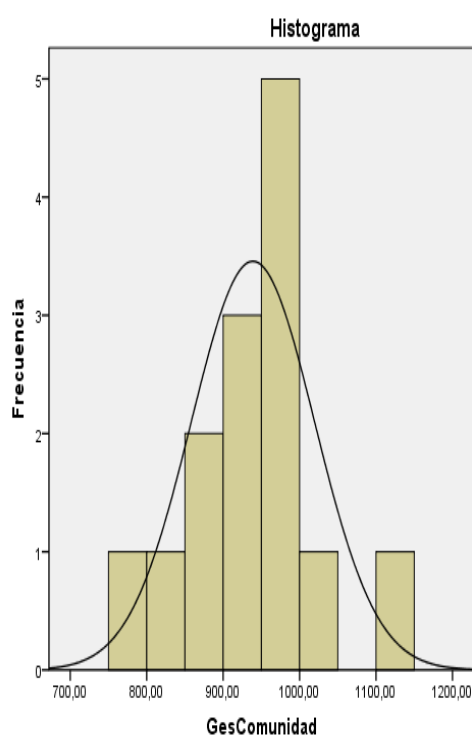
4.4.3 VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA (X3)

Al comparar los resultados de la tercera variable — Gestión administrativa (X_3)— referida a dar el apoyo necesario a los procesos de matrícula, boletines y carpetas de los estudiantes para lograr un buen funcionamiento de la institución, garantizar buenas condiciones de infraestructura y dotación para una adecuada prestación de los servicios y asegurar la adecuada prestación de los servicios complementarios disponibles en la institución educativa para facilitar la asistencia de los estudiantes, mejorar sus procesos de aprendizaje y desarrollar sus competencias con una media de 94,18% y la influencia de las TIC en dicho proceso (Y_3) que corresponde al 98.29 % de aceptación.



4.4.4 VARIABLE: GESTIÓN COMUNITARIA (X₄)

Al comparar los resultados de la cuarta variable — Gestión Comunitaria (X₄) — referida a la Proyección hacia la comunidad, esto es, poner a disposición de la comunidad educativa un conjunto de servicios para apoyar su bienestar, tales como Participación y convivencia, Prevención de riesgos, apoyo financiero y contable con una media de 93,89 y la influencia de las TIC (Y₄) en dicho proceso que corresponde al 98.20 %.



CAPÍTULO V.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

Las Tecnologías de la Información y la comunicación son fundamentales para el desarrollo de todas las actividades que se llevan a cabo en todos los ámbitos de la sociedad. En el campo educativo, tanto en lo directivo como administrativo y académico, ellas dinamizan el permanente cambio y favorecen el trabajo con estrategias que fortalecen las características cognitivas, los diferentes ritmos de aprendizaje, redirecciona o replantea las diversas formas de gestión en las instituciones ampliando las posibilidades de ser usadas para facilitar el trabajo a su interior, haciéndolo más efectivo y productivo.

Para Mejía, M (2012) En educación también es una realidad la manera como lo técnico, y en estos tiempos la tecnología replantea aspectos de la acción educativa. Ciencia y tecnología siempre han estado presentes en los procesos formativos, toda vez que educar siempre ha sido un proceso que se construye mediante la mediación de artefactos técnicos y sistemas lingüísticos (interacción, voz, tablero, libros, video, espacio físico, relaciones emocionales, jerarquías, computador y otras). Estas mediaciones han sido estructuras que

han vehiculado códigos sociales, visiones del mundo, intereses, mensajes que se hacen posibles a través del mismo proceso educativo (p, 67).

Esto nos indica que las tecnologías por sí mismas no pueden satisfacer las necesidades de los estudiantes o de los usuarios que las demandan.

Por lo tanto, es necesario involucrarlas en todos los procesos que se desarrollan en las instituciones en tanto que contribuyen a mejorar la calidad del servicio, a agilizar los métodos y procedimientos en todas las actividades que se planean y ejecutan.

Es importante destacar que el rol que desarrollan las TIC, al interior de la institución educativa San Luís de Yarumal en la transformación de los procesos de gestión se pueden concluir de la siguiente manera:

- a) Desde la gestión directiva – TIC: El grado de Correlación de Pearson entre estas dos variables es $R= 0,929^{**}$ que indica un alto nivel de correlación en el “Nivel de influencia de las TIC en la Gestión Directiva, desde esta gestión directiva que representa a los componentes propios del direccionamiento estratégico de la institución y que se evidencia directamente relacionado influenciado por las TIC, comprometida a liderar estos procesos con la toma de decisiones referida a infraestructura, formación de docentes, dotación y los cambios que se deben dar tanto en el currículo como en el PEI, para fortalecer el uso de las TIC, como estrategia indispensable para el mejoramiento continuo. Esta gestión, tiene por lo tanto, la

responsabilidad de planificar e implementar proyectos que integren las TIC, de generar espacios innovadores abiertos y reflexivos, en los que la inserción de las tecnologías en el escenario escolar sea una constante para la creación de una cultura digital al interior de la misma.

- b) Gestión Académica - TIC: El grado de Correlación de Pearson entre estas dos variables es $R=0.997$ que indica un alto nivel de incidencia entre el Uso de las TIC y los procesos académicos. La Gestión académica; esta es, la encargada de definir lo que los estudiantes van a aprender cada área, asignatura, grado y proyecto transversal, el momento en el que lo van a aprender, los recursos a emplear, y la forma de evaluar los aprendizajes y la influencia de las TIC en dichos procesos expresa una relación directa entre lo manifestado por los docentes y estudiantes. La condición del maestro facilitador para asumir con un verdadero compromiso los diversos procesos en el transcurso de todas las etapas de diagnóstico, planeación, ejecución, evaluación y retroalimentación. En su uso como fundamento didáctico, logra con las herramientas tecnológicas motivar el conocimiento, volverlo más práctico y verdaderamente significativo.

Es importante destacar como lo asegura Delors, J (1996) que el Docente “se convierte en participante en un saber colectivo que a él le incumbe organizar situándose resueltamente en la vanguardia del cambio” (p, 204). Por lo tanto, en el proceso académico el docente tiene el

compromiso de analizar y transformar críticamente su práctica pedagógica teniendo en cuenta que su impacto trasciende en el proceso de cognición de los estudiantes.

- c) Gestión Administrativa - TIC: El grado de Correlación de Pearson entre estas dos variables es $R=0.849$ que indica un alto nivel de relación entre la Gestión Administrativa **y el uso de las TIC**, desde la gestión administrativa como apoyo a los procesos; con una elevada influencia de las TIC las cuales se integran para el buen funcionamiento de la institución, asegurando la adecuada prestación de los servicios complementarios para facilitar la asistencia de los estudiantes, mejorar sus procesos de aprendizaje y desarrollar sus competencias.
- d) Gestión Comunitaria – TIC: El grado de Correlación de Pearson entre estas dos variables es $R=0.897$ que indica un alto nivel de relación entre la Gestión Comunitaria y el uso de las TIC, desde la Gestión Comunitaria referida a la Proyección hacia la comunidad, poniendo a su disposición un conjunto de servicios para apoyar su bienestar, tales como Participación y convivencia, se logra fortalecer este componente a través del uso de las TIC de acuerdo a la percepción.

Los resultados hablan por sí mismos, la incidencia del uso de las Tecnologías de la información y la comunicación en los procesos directivo,

académico, administrativo y comunitario de la Institución Educativa San Luis de Yarumal tienen una relación directa con la eficiencia y calidad que perciben los usuarios del servicio educativo, por ello, la recomendación directa es fortalecer este componente en todas las gestiones, no solo a través de la actualización tecnológica sino desde la misma capacitación que requieren tanto administrativos, como docentes y directivos docentes para incorporarlas en todos los procesos, no como una simple herramienta sino como un elemento dinamizador que debe ser incorporado de manera crítica para transformar el contexto educativo, de tal forma que su uso sea un motor que permite mantener el mejoramiento continuo de la institución.

Así mismo es importante, fortalecer el equipamiento y el mantenimiento preventivo, de los recursos tecnológicos de la institución, para maximizar su uso en todas las actividades propias de cada gestión.

Finalmente, es importante promover nuevas investigaciones al interior de la institución para determinar el nivel de competencias tecnológicas de los docentes, sus necesidades y requerimientos para la ampliación de su uso en la gestión académica, como quiera que permite su fortalecimiento y el mejoramiento de los resultados como factor importante dentro del proceso evaluativo tanto a nivel individual como colectivo.

REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Avalos, M. (2001) El papel de la filosofía en la educación Sincronía. Revista de Filosofía y letras. [Versión electrónica]. Universidad de Guadalajara Año 6 / Número 20 Septiembre-Diciembre 2001. Recuperado de: <http://sincronia.cucsh.udg.mx/fall01.htm>
- Benavides, A y otros (2011). Crear y Publicar con las TIC en la escuela. Universidad del Cauca - Computadores para Educar. Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones. Departamento de Sistemas. Popayán Colombia.
- Castañeda, M., Cabrera, A, Navarro Y, Veris W..(2010). Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS. Un libro práctico para investigadores y administradores educativos. EdiPUCRS Porto Alegre. Brasil.
- Coral y otros (2010). Plan de Gestión de Uso de Tic. Escuela Educativa Municipal Normal Superior de Pasto. Colombia.
- Cornejo, J.M(2003) Técnicas d' análisis grupal. Guía de treball. Departamento de Psicología Social Universidad de Barcelona.
- Delors, J. (1996). La educación encierra un tesoro. UNESCO, Grupo Santillana de Ediciones S.A. España.

- Ferrer, J (2010). Conceptos básicos de Metodología de la Investigación. IUTA. Recuperado de: http://metodología02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variable_03.html
- Gómez, H.(1999) Educación la agenda del Siglo XXI. Hacia un desarrollo Humano. UNESCO, TM Editores. Bogotá.
- Gómez P, S (2009). Técnicas de Investigación. Universidad Nacional abierta y a distancia. UNAD. Escuela de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y del Medio Ambiente. Pereira, Colombia.
- González; C. (2009). Necesidad de un espacio crítico en la educación. Releer a Paulo Freire. En Revista electrónica Diálogos educativos. Año 9 No. 18. Universidad UCINF. Chile.
- GUÍA 34, (2009) Ministerio de Educación Nacional
- HERNÁNDEZ SAMPIERI y otros (1994). Metodología de la investigación, México, Mc Graw Hill.
- lafranceso, (1996). Nueve problemas de cara a la renovación educativa. Alternativas de solución. Universidad del Bosque. Bogotá.
- Lledó, P y Rivarola, G. (2007) Gestión de proyectos. Cómo dirigir proyectos exitosos, coordinar los recursos humanos y administrar los riesgos. Prentice Hall. Buenos Aires.
- Mejía, M. (2011). La (s) Escuela (s) de la (s) globalización (es) II. . Entre el uso técnico instrumental y las educaciones. Ediciones desde abajo. Bogotá.
- Muñoz; J. (2001) Competencias investigativas para profesionales que forman y enseñan. ¿Cómo desarrollarlas? Cooperativa editorial Magisterio. Bogotá.
- MEN, Plan de acción 2012-2013. Recuperado de: http://www.colombiaaprende.edu.co/html/productos/1685/articles-265759_recurso_1.pdf
- MEN, Plan Sectorial Educativo 2011-2014 http://www.colombiaaprende.edu.co/html/productos/1685/articles-265759_recurso_1.pdf
- MEN, Plan decenal de educación. http://cms-static.colombiaaprende.edu.co/cache/binaries/articles-183191_COMPUTADORES.pdf?binary_rand=4332
- MEN, (2012) Recursos Educativos Digitales Abiertos Colombia. Colección Sistema Nacional de Innovación Educativa con uso de TIC. Primera Edición. Bogotá

- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2012) La formación de docentes en TIC, casos exitosos de Computadores para Educar. EXPRECARDS C.I. - S.A.S. Bogotá.
- Mulet, J (2005) La innovación, concepto e importancia económica. Sexto Congreso de economía de Navarra. España.
- Navarro, R. (2004). El concepto de enseñanza aprendizaje. Citado en http://metodología02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variable_03.html
- Nussbaum Marta C (2010). Sin fines de Lucro. Por qué la democracia necesita de las humanidades. Katz editores. Madrid
- Ortiz, P y Nagles, N.(2010) Gestión de tecnología e innovación. Teoría, proceso y práctica. Universidad EAN. Diseños e impresiones Ltda. Bogotá.
- Parkin, M. 2009. Economía. Pearson Educación. México.
- Rajimon, J. La Complejidad de la Calidad Educativa en la Provincia de Misiones. Vis. Futuro [online]. 2009, vol.11, n.1 [citado 2014-01-12], pp. 0-0 Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082009000100003&lng=es&nrm=iso. ISSN 1668-8708.
- Saiz, J. y Olalla, B. 2010. Gestión del conocimiento y sistemas de calidad en los clúster de empresas familiares. Revista EAN N0. 68 Clúster y asociatividad. Enero- junio 2010
- Scheaffer, R., Mendenhall W, Ott, L (2007).Elementos del Muestreo. International Thomson Editores. Madrid España. Recuperado de: <http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=o50wIT7hceoC&oi=fnd&pg=PP1&dq=muestreo&ots=qudmVJDQs0&sig=9p4JlatCSSt6FzWZfMhGBNdw8I0#v=onepage&q=muestreo&f=false>
- UNESCO (2005). Logros, tensiones y desafíos. Experiencias de formación docente utilizando tecnologías de información y comunicación. OREALC / UNESCO Santiago. Santiago, Chile. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001410/141010s.pdf>

ANEXOS

Anexo A. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Las TIC, una herramienta para fortalecer los procesos de Gestión de Calidad y eficiencia en la Institución Educativa San Luis del Municipio de Yarumal Antioquia, año 2013.

Autor: Elkin Amado Osorno Agudelo

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL</p> <p>¿Las tecnologías de la información y la comunicación TIC influyen en la calidad y eficiencia de servicio en los procesos directivo, académico, administrativo y comunitarios de la I.E. San Luis de Yarumal Antioquia, 2013?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar el nivel de influencia de las tecnologías de la información y la comunicación TIC en la calidad y eficacia de servicio en los procesos académicos, administrativos, y comunitarios de la I.E San Luis de Yarumal Antioquia, 2013.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe influencia significativa en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC en la calidad y eficiencia de servicio en los procesos directivo, académicos, administrativos, y comunitarios de la I.E. San Luis de Yarumal Antioquia,</p>	<p>Variable independiente(x):</p> <p>Uso de tecnologías de la información y la comunicación TIC</p> <p>Variable dependiente(Y):</p> <p>Eficiencia y calidad en el servicio directivo académico, administrativo, financiero y comunitario.</p>	<p>Indicador(X):</p> <p>Nivel de uso de TIC.</p> <p>Indicador(Y):</p> <p>Nivel de satisfacción del Cliente.</p>	<p>-Tipo y nivel de Investigación: Según Hernández Sampieri 2010:</p> <p>Los autores clasifican los tipos de investigación en cuatro estudios exploratorios, descriptivos correlacionales y explicativos (por ejemplo, Selltiz, Jahoda, Deutsch y Cook, 1965; y Babbie, 1979).</p> <p>Sin embargo, Hernández Sampieri 2010 considera la clasificación de (Dankhe, 1986). Y</p>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
		2013.			asegura que los estudios descriptivos por lo general fundamentan las investigaciones correlacionales
<p>Problema específico 1</p> <p>¿El proceso directivo que se desarrolla en la I. E. San Luis de Yarumal Antioquia responde con eficiencia y calidad a las necesidades de sus usuarios?</p>	<p>Objetivo específico 1</p> <p>Establecer si los recursos tecnológicos con los que cuenta la Institución Educativa San Luis de Yarumal facilitan los procesos de gestión académica, administrativa, financiera y comunitaria</p>	<p>Hipótesis Específica No. 1</p> <p>(H1): La incorporación de las TIC en el proceso de gestión Directiva de la institución educativa se refleja en el mejoramiento de los procesos de dicha gestión.</p>	<p>Variable Independiente(X1):</p> <p>Uso de Recursos tecnológicos de la institución</p> <p>Variable dependiente (Y1):</p> <p>Eficiencia y calidad en el proceso de gestión directiva</p>	<p>Indicador(X1):</p> <p>Influencia de las TIC en el proceso de gestión directiva</p> <p>Indicador (Y1)</p> <p>Nivel de satisfacción Calidad y eficiencia en el proceso</p>	<p>Correlacional:</p> <p>Tiene como propósito medir el grado de correlación entre dos variables en la situación. Para Hernández Sampieri 2010 <i>Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación.</i></p>
<p>Problema Específico2</p> <p>¿El proceso académico, que se desarrolla en la I. E. San Luis de Yarumal Antioquia responde con eficiencia y calidad a las necesidades de sus usuarios?</p>	<p>Objetivo Específico 2</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de la Institución Educativa San Luis de Yarumal Antioquia, en cada uno de los procesos de gestión que se desarrollan en su interior.</p>	<p>Hipótesis Específica No. 2</p> <p>(H2): La incorporación de las TIC en la Gestión Académica de la institución educativa se refleja en el mejoramiento de los procesos de dicha gestión.</p>	<p>Variable Independiente(X2):</p> <p>Uso de los recursos TIC en el proceso de gestión académica</p> <p>Variable dependiente(Y2):</p> <p>Nivel de satisfacción del usuario en la gestión académica</p>	<p>Indicador (X2):</p> <p>Influencia de las TIC en el proceso de gestión académica</p> <p>Indicador(Y2):</p> <p>Nivel de satisfacción</p>	<p>Método:</p> <p>Hipotético Deductivo.</p> <p>-Grado de abstracción:</p> <p>Investigación aplicada.</p> <p>-Orientación</p> <p>Investigación orientada a toma de decisiones</p> <p>-Manipulación de variables</p>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema Específico 3</p> <p>¿El proceso administrativo, que se desarrolla en la I. E. San Luis de Yarumal Antioquia responde con eficiencia y calidad a las necesidades de sus usuarios?</p>	<p>Objetivo Específico 3</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de la Institución educativa San Luis de Yarumal Antioquia, en cada uno de los procesos de gestión que se desarrollan en su interior</p>	<p>Hipótesis Específica No. 3</p> <p>(H3) La incorporación de las TIC en la gestión Administrativa de la institución educativa se refleja en el mejoramiento de los procesos de dicha gestión.</p>	<p>Variable Independiente(X3):</p> <p>Uso de los recursos TIC en el proceso de gestión administrativa</p> <p>Variable dependiente(Y3):</p> <p>Nivel de satisfacción del usuario en la gestión administrativa</p>	<p>Indicador (X3):</p> <p>Influencia de las TIC en el proceso de gestión administrativa.</p> <p>Indicador(Y3):</p> <p>Nivel de satisfacción</p>	<p>Investigación Correlacional</p> <p>Esquema: POBLACIÓN:3128 personas distribuidas según su rol, así: Estudiantes 3000. Docentes 105 Administrativos 17 Directivos 6</p> <p>MUESTRA: 343 personas La cual se aplicó al azar, de acuerdo a la población de cada sede de los docentes y directivos docentes y a los estudiantes solo los de bachillerato.</p> <p>-Instrumentos y técnicas Encuestas Entrevistas Observación</p> <p>-Análisis de datos: Observación Procesamiento de datos con Spss. Procesamiento de datos con Excel. Análisis de tareas Análisis de documentos</p> <p>-Método Muestreo: Muestreo intencional o de conveniencia:</p>
<p>Problema Específico 4</p> <p>¿El proceso comunitario que se desarrolla en la I. E. San Luis de Yarumal Antioquia responde con eficiencia y calidad a las necesidades de sus usuarios?</p>	<p>Objetivo Específico 4</p> <p>Reconocer el uso de las TIC como un elemento fundamental de la institución para el mejoramiento continuo de la misma.</p>	<p>Hipótesis Específica No. 4</p> <p>H (4): La incorporación de las TIC en la gestión Comunitaria de la institución educativa se refleja en el mejoramiento de los procesos de dicha gestión.</p>	<p>Variable Independiente (X4)</p> <p>Uso de las Tic en el proceso de gestión comunitario</p> <p>Variable Dependiente (Y4)</p> <p>Nivel de satisfacción del usuario en la gestión comunitaria</p>	<p>Indicador X (4)</p> <p>Influencia de las TIC en el proceso de gestión comunitaria</p> <p>Indicador (Y4)</p> <p>Nivel de Satisfacción</p>	<p>-Instrumentos y técnicas Encuestas Entrevistas Observación</p> <p>-Análisis de datos: Observación Procesamiento de datos con Spss. Procesamiento de datos con Excel. Análisis de tareas Análisis de documentos</p> <p>-Método Muestreo: Muestreo intencional o de conveniencia:</p>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
					<p>porque se excluyó a la población de básica primaria, se aplicó a dos directivos docentes, y al azar para los estudiantes de bachillerato</p>

ANEXO B. AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2013

INSTITUCION EDUCATIVA SAN LUIS.

AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL – 2013.

Yarumal abril de 2013.

A continuación encontrará las cuatro áreas de gestión con sus respectivos procesos, a la vez cada proceso tiene unos componentes; a los cuales se les debe evaluar con una escala cualitativa. Esta escala está dada por los siguientes conceptos:

- 1 (“**existencia**”): hay un desarrollo incipiente, parcial o desordenado, y las acciones se llevan a cabo de manera desarticulada.
- 2 (“**pertinencia**”): hay algunos principios de planeación y articulación de los esfuerzos y acciones para dar cumplimiento a los objetivos y metas.
- 3 (“**apropiación**”): las acciones institucionales tienen un mayor grado de articulación y, en general, son conocidas por la comunidad educativa.
- 4 (“**mejoramiento continuo**”): los procesos están consolidados y son evaluados periódicamente para fortalecerlos.

**ENCUESTA PARA DETERMINAR CAPACIDAD TECNOLÓGICA
ÁREA: GESTIÓN DIRECTIVA**

PROCESO	COMPONENTE	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
Direccionamiento estratégico y horizonte institucional	Misión, visión y principios en el marco de una institución integrada				
	Metas institucionales				
	Conocimiento y apropiación del direccionamiento				
	Política de inclusión de personas de diferentes grupos poblacionales o diversidad cultural.				
	TOTAL				
Gestión estratégica	Liderazgo				
	Articulación de planes, proyectos y acciones				
	Estrategia pedagógica				
	Uso de información (interna y externa) para la toma de decisiones				
	Seguimiento y autoevaluación				
	TOTAL				
Gobierno escolar	Consejo directivo				
	Consejo académico				
	Comisión de evaluación y promoción				
	Comité de convivencia				
	Consejo estudiantil				
	Personero estudiantil				

PROCESO	COMPONENTE	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
	Asamblea de padres de familia				
	Consejo de padres de familia				
	TOTAL				
	Cultura institucional	Mecanismos de comunicación			
	Trabajo en equipo				
	Reconocimiento de logros				
	Identificación y divulgación de buenas prácticas				
	TOTAL				
Clima escolar	Pertenencia y participación				
	Ambiente físico				
	Inducción a los nuevos estudiantes				
	Motivación hacia el aprendizaje				
	Manual de convivencia				
	Actividades extracurriculares				
	Bienestar del alumnado				
	Manejo de conflictos				
	Manejo de casos difíciles				
Relaciones con el entorno	Padres de familia				
	Autoridades educativas				

PROCESO	COMPONENTE	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
	Otras instituciones				
	Sector productivo				

ANEXO C ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL.

Yarumal abril de 2013.

ÁREA: GESTIÓN ACADÉMICA

PROCESO	COMPONENTE	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
Diseño pedagógico (curricular)	Plan de estudios				
	Enfoque metodológico				
	Recursos para el aprendizaje				
	Jornada escolar				
	Evaluación				
Prácticas pedagógicas	Opciones didácticas para las áreas, asignaturas y proyectos transversales				
	Estrategias para las tareas escolares				
	Uso articulado de los recursos para el aprendizaje				
	Uso de los tiempos para el aprendizaje				
Gestión de aula	Relación pedagógica				
	Planeación de clases				
	Estilo pedagógico				
	Evaluación en el aula				
Seguimiento académico	Seguimiento a los resultados académicos				
	Uso pedagógico de las evaluaciones externas				

PROCESO	COMPONENTE	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
	Seguimiento a la asistencia				
	Actividades de recuperación				
	Apoyo a estudiantes con bajo desempeño académico o dificultades de interacción.				
	Seguimiento a los egresados				

INSTITUCION EDUCATIVA SAN LUIS.

AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL – 2013.

Yarumal abril de 2013.

ÁREA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

PROCESO	COMPONENTE	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
Apoyo a la gestión académica	Proceso de matrícula				
	Archivo académico				
	Boletines de calificaciones				
Administración de la planta física y de los recursos	Mantenimiento de la planta física				
	Programas para la adecuación y embellecimiento de la planta física				
	Seguimiento al uso de los espacios				
	Adquisición de los recursos para el				

PROCESO	COMPONENTE	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
	aprendizaje				
	Suministros y dotación				
	Mantenimiento de equipos y recursos para el aprendizaje				
	Seguridad y protección				
Administración de servicios complementarios	Servicios de transporte, restaurante, cafetería y salud (enfermería, odontología, psicología)				
	Apoyo a estudiantes con necesidades educativas especiales				
Talento humano	Perfiles				
	Inducción				
	Formación y capacitación				
	Asignación académica				
	Pertenencia del personal vinculado				
	Evaluación del desempeño				
	Estímulos				
	Apoyo a la investigación				
	Convivencia y manejo de conflictos				
	Bienestar del talento humano				
	TOTAL				

PROCESO	COMPONENTE	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
Apoyo financiero y contable	Presupuesto anual del Fondo de Servicios Educativos (FSE)				
	Contabilidad				
	Ingresos y gastos				
	Control fiscal				
	TOTAL				

Ministerio de Educación Nacional de Colombia.
Matriz para el registro de los resultados de la autoevaluación institucional.
Guía 34 para el Mejoramiento Institucional.

INSTITUCION EDUCATIVA SAN LUIS.

AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL – 2013.

Yarumal abril de 2013.

ÁREA: GESTIÓN DE LA COMUNIDAD

PROCESO	COMPONENTE	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
Accesibilidad	Atención educativa a grupos poblacionales o en situación de vulnerabilidad que experimentan barreras al aprendizaje y la participación.				
	Atención educativa a estudiantes pertenecientes a grupos étnicos				
	Necesidades y expectativas de los estudiantes				
	Proyectos de vida				
Proyección a la comunidad	Escuela de Padres de Familia				
	Oferta de servicios a la comunidad				
	Uso de la planta física y de los medios				
	Servicio social estudiantil				
Participación y convivencia	Participación de los estudiantes				

PROCESO	COMPONENTE	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
	Asamblea y consejo de padres de familia				
	Participación de las familias				
Prevención de riesgos	Prevención de riesgos físicos				
	Prevención de riesgos psicosociales				
	Programas de seguridad				

ENCUESTA PARA DETERMINAR NIVEL DE INFLUENCIA DE LAS TIC EN CADA GESTIÓN ESCOLAR.

ÁREA: GESTIÓN DIRECTIVA

A continuación encontrará las cuatro áreas de gestión con sus respectivos procesos, cada uno tiene un valor de 1 a 4, evalúe que tanto pueden influir las TIC en cada proceso, teniendo en cuenta que cuatro es lo máximo y uno lo mínimo.

PROCESO	COMPONENTE	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
Nivel de influencia de las TIC en los procesos:	Misión, visión y principios en el marco de una institución integrada				

PROCESO	COMPONENTE	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
	Metas institucionales				
	Conocimiento y apropiación del direccionamiento				
	Política de inclusión de personas de diferentes grupos poblacionales o diversidad cultural.				
Nivel de influencia de las TIC en los procesos:	Liderazgo				
	Articulación de planes, proyectos y acciones				
	Estrategia pedagógica				
	Uso de información (interna y externa) para la toma de decisiones				
	Seguimiento y autoevaluación				
	TOTAL				
Nivel de influencia de las TIC en los procesos:	Consejo directivo				
	Consejo académico				
	Comisión de evaluación y promoción				
	Comité de convivencia				
	Consejo estudiantil				
	Personero estudiantil				
	Asamblea de padres de familia				
	Consejo de padres de familia				
	TOTAL				

PROCESO	COMPONENTE	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
Nivel de influencia de las TIC en los procesos:	Mecanismos de comunicación				
	Trabajo en equipo				
	Reconocimiento de logros				
	Identificación y divulgación de buenas prácticas				
	TOTAL				
Nivel de influencia de las TIC en los procesos:	Pertenencia y participación				
	Ambiente físico				
	Inducción a los nuevos estudiantes				
	Motivación hacia el aprendizaje				
	Manual de convivencia				
	Actividades extracurriculares				
	Bienestar del alumnado				
	Manejo de conflictos				
	Manejo de casos difíciles				
Nivel de influencia de las TIC en los procesos:	Padres de familia				
	Autoridades educativas				
	Otras instituciones				
	Sector productivo				

ÁREA: GESTIÓN ACADÉMICA

PROCESO	COMPONENTE	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
Nivel de influencia de las TIC en los procesos:	Plan de estudios				
	Enfoque metodológico				
	Recursos para el aprendizaje				
	Jornada escolar				
	Evaluación				
Nivel de influencia de las TIC en los procesos:	Opciones didácticas para las áreas, asignaturas y proyectos transversales				
	Estrategias para las tareas escolares				
	Uso articulado de los recursos para el aprendizaje				
	Uso de los tiempos para el aprendizaje				
Nivel de influencia de las TIC en los procesos:	Relación pedagógica				
	Planeación de clases				
	Estilo pedagógico				
	Evaluación en el aula				
Nivel de influencia de las TIC en los procesos:	Seguimiento a los resultados académicos				
	Uso pedagógico de las evaluaciones externas				

PROCESO	COMPONENTE	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
	Seguimiento a la asistencia				
	Actividades de recuperación				
	Apoyo a estudiantes con bajo desempeño académico o dificultades de interacción.				
	Seguimiento a los egresados				

ÁREA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

PROCESO	COMPONENTE	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
Nivel de influencia de las TIC en los procesos:	Proceso de matrícula				
	Archivo académico				
	Boletines de calificaciones				
Nivel de influencia de las TIC en los procesos:	Mantenimiento de la planta física				
	Programas para la adecuación y embellecimiento de la planta física				
	Seguimiento al uso de los espacios				
	Adquisición de los recursos para el aprendizaje				
	Suministros y dotación				

PROCESO	COMPONENTE	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
	Mantenimiento de equipos y recursos para el aprendizaje				
	Seguridad y protección				
Nivel de influencia de las TIC en los procesos:	Servicios de transporte, restaurante, cafetería y salud (enfermería, odontología, psicología)				
	Apoyo a estudiantes con necesidades educativas especiales				
Nivel de influencia de las TIC en los procesos:	Perfiles				
	Inducción				
	Formación y capacitación				
	Asignación académica				
	Pertenencia del personal vinculado				
	Evaluación del desempeño				
	Estímulos				
	Apoyo a la investigación				
	Convivencia y manejo de conflictos				
	Bienestar del talento humano				
	TOTAL				
Nivel de influencia de las TIC en los procesos:	Presupuesto anual del Fondo de Servicios Educativos (FSE)				

PROCESO	COMPONENTE	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
	Contabilidad				
	Ingresos y gastos				
	Control fiscal				
	TOTAL				

ÁREA: GESTIÓN DE LA COMUNIDAD

PROCESO	COMPONENTE	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
Nivel de influencia de las TIC en los procesos:	Atención educativa a grupos poblacionales o en situación de vulnerabilidad que experimentan barreras al aprendizaje y la participación.				
	Atención educativa a estudiantes pertenecientes a grupos étnicos				
	Necesidades y expectativas de los estudiantes				
	Proyectos de vida				
Nivel de influencia de las TIC en los procesos:	Escuela de Padres de Familia				
	Oferta de servicios a la comunidad				
	Uso de la planta física y de los medios				
	Servicio social estudiantil				
Nivel de influencia de las TIC en los procesos:	Participación de los estudiantes				
	Asamblea y consejo de padres de familia				
	Participación de las familias				

PROCESO	COMPONENTE	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
Nivel de influencia de las TIC en los procesos:	Prevención de riesgos físicos				
	Prevención de riesgos psicosociales				
	Programas de seguridad				

ANEXO D. ENTREVISTA.

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Preguntas de opinión general aplicada junto con la encuesta de manera informal

¿Qué son las TIC?

¿Considera necesario que dentro de la institución se conozca y utilicen las TIC?

¿En cuáles de los procesos considera más necesario su uso?

¿El uso de las TIC mejora los resultados de los procesos?

¿Los actores del proceso educativo se sienten más motivados con el uso de las TIC?

¿Qué papel juegan las TIC en la institución para alcanzar las metas propuestas?

¿Considera importante que todos los docentes utilicen las TIC en sus prácticas cotidianas de aula?

¿Considera que desde el proceso directivo se le ha dado la importancia que tienen las TIC?

¿Es necesario contar con una planeación para el uso de las tecnologías?

¿Conoce algunas actividades escolares específicas en dónde se utilicen las TIC?

¿Cuáles?