



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN EDUCATIVA EN CINCO
INSTITUTOS DE EDUCACIÓN MEDIA DE LA CIUDAD DE
TEGUCIGALPA.**

SUSTENTADO POR:

ANABEL CASTRO MALDONADO

ÁNGEL RAFAEL MARTÍNEZ BETANCOURT

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

MÁSTER EN:

ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

TEGUCIGALPA, HONDURAS, C.A.

JUNIO, 2021

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTORA ACADÉMICA

DESIREE TEJADA CALVO

DIRECTORA NACIONAL DE POSTGRADO

ANA DEL CARMEN RETTALLY

**DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN EDUCATIVA EN CINCO
INSTITUTOS DE EDUCACIÓN MEDIA DE LA CIUDAD DE
TEGUCIGALPA.**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE**

MÁSTER EN

ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

ASESOR METODOLÓGICO

JOSÉ TRÁNCITO MEJÍA ALVARENGA

MIEMBROS DE LA TERNA

LILA MARGARITA RIVERA

RAMÓN GERARDO DÍAZ

FREDES AURORA VÁZQUEZ

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2021
Anabel Castro
Ángel Rafael Martínez

Todos los derechos son reservados.



DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN EDUCATIVA EN CINCO INSTITUTOS DE EDUCACIÓN MEDIA DE LA CIUDAD DE TEGUCIGALPA

**ANABEL CASTRO MALDONADO
ÁNGEL RAFAEL MARTÍNEZ**

Resumen

La gestión educativa es un proceso organizado mediante el cual se orienta a la optimización de proyectos orientados al bienestar de una institución, este tiene como finalidad perfeccionar los procesos pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos del centro educativo (Rico, 2016). Este estudio de investigación se ha realizado con la finalidad de efectuar un diagnóstico de la gestión educativa de cinco institutos de la ciudad de Tegucigalpa, tomando en cuenta la satisfacción del trinomio educativo, las variables utilizadas han sido satisfacción de los beneficiados, nivel de participación de los padres de familia, alcance, tiempo y recursos. Se ha tomado en cuenta las teorías de gestión de proyectos, satisfacción al cliente y teoría de recursos y capacidades. Se realizó bajo un enfoque cuantitativo, con un nivel de alcance descriptivo y un diseño no experimental de tipo transversal, se encontró niveles altos de satisfacción en cuanto a infraestructura y enseñanza de los profesores de los institutos, así como se encontró insatisfacción en cuanto a salarios y condiciones laborales.

Palabras claves: (Aspectos pedagógicos, trinomio educativo, metodología, satisfacción educativa, conocimiento)



DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN EDUCATIVA EN CINCO INSTITUTOS DE EDUCACIÓN MEDIA DE LA CIUDAD DE TEGUCIGALPA

**ANABEL CASTRO MALDONADO
ÁNGEL RAFAEL MARTÍNEZ BETANCOURT**

ABSTRACT

Educational management is an organized process through which it is oriented to the optimization of projects aimed at the welfare of an institution, this aims to improve the pedagogical, managerial, community and administrative processes of the educational center (Rico, 2016). This research study was conducted with the purpose of making a diagnosis of the educational management of five institutes in the city of Tegucigalpa, taking into account the satisfaction of the educational trinomial, the variables used were satisfaction of the beneficiaries, level of participation of parents, scope, time and resources. The theories of project management, customer satisfaction and the theory of resources and capabilities were taken into account. It was carried out under a quantitative approach, with a descriptive scope level and a non-experimental cross-sectional design. High levels of satisfaction were found in terms of infrastructure and teaching of the teachers of the institutes, as well as dissatisfaction was found in terms of salaries and working conditions.

Key words: (Pedagogical aspects, educational trinomial, methodology, educational satisfaction, knowledge).

DEDICATORIA

Este proyecto se lo dedico a nuestro padre celestial en primer lugar, a mis hijos Jorge Gabriel Chávez Castro y Carlos Elías Chávez Castro, quien han sido fuente de inspiración para superarme profesionalmente.

A mis padres Carlos Castro y Mirna Josefa Maldonado, por enseñarme que puedes lograr cumplir tus metas y objetivos si cuentas con el apoyo incondicional de quienes te aman e inspiran.

A los catedráticos UNITEC de la maestría en Administración de Proyectos por cada minuto invertido en nuestra formación para ser agentes de cambio en la sociedad.

Anabel Castro Maldonado

A Dios que cada día me ha bendecido en mi vida y a mi familia en especial a mis padres Tomas Martínez y María del Carmen Betancourth, que con esfuerzos, responsabilidades y sacrificios fueron el motor de energía que cada día me impulso a seguir adelante en mi vida personal y a mis hermanos por permitirme seguir y mantenerme de pie en los obstáculos que la vida nos presenta en cada día, donde son fuente de apoyo inagotable y por eso gracias.

Ángel Rafael Martínez Betancourth

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por haberme dado sabiduría para poder concluir con éxito este logro académico tan importante en mi vida, por ser siempre nuestro apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Escribir las últimas líneas de este trabajo me hace sentir una combinación de fuertes sensaciones. Pero sin duda alguna, tengo una enorme satisfacción de haber alcanzado con éxito esta etapa profesional, tan importante.

No hay palabras que puedan describir nuestro profundo agradecimiento hacia quienes hicieron posible que este momento llegara.

Anabel Castro Maldonado

Al Dr. José Tráncito Mejía, por su apoyo y dedicación a nuestro proyecto y compartir su experiencia profesional, a todos los catedráticos que nos impartieron cada una de sus clases durante en el desarrollo en estos dos años y medio, dedicaron su valioso tiempo y también al personal administrativo de la Universidad.

Ángel Rafael Martínez Betancourth

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Antecedentes del Problema	2
1.3 Definición del Problema.....	4
1.3.1 Enunciado del Problema.....	4
1.3.2 Formulación del Problema	6
1.3.3 Preguntas de investigación.	6
1.4 Objetivos del Proyecto.....	7
1.4.1 Objetivo General	7
1.4.2 Objetivo Específico	7
1.5 Justificación	8
1.6 Declaración de Variables.....	9
1.6.1 Variable Dependiente	9
1.6.2 Variables Independientes.....	9
1.7 Delimitación de la Investigación	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	11
2.1 Análisis de la situación actual.....	11
2.1.1 Macroentorno	11
2.1.2 Microentorno	15
2.2 Teorías	19
2.2.1 Conceptualización	19
2.2.2 Teorías de sustento	22
2.3 Metodologías aplicadas.	34
2.3.1 Modelo de Gestión Educativa Estratégica.....	34

2.3.2	Metodología de Gestión de Centros Educativos	35
2.4	Marco legal	37
2.4.1	Ley Fundamental de Educación	37
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		41
3.1	Congruencia Metodológica.....	41
3.2	Operacionalización de Variables	43
3.3	Enfoque y Alcance de la Investigación	44
3.3.1	Enfoque.....	44
3.3.2	Alcance	45
3.4	Diseño de la Investigación.....	45
3.4.1	Población en Estudio	45
3.4.2	Tipo de Muestreo.....	46
3.4.3	Tamaño de la Muestra	47
3.5	Unidad de Análisis.....	48
3.6	Técnicas de Recolección de Datos	48
3.7	Fuentes de Información	49
3.7.1	Fuentes Primarias	49
3.7.2	Fuentes Secundarias	49
3.8	Limitantes del Estudio	49
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS		51
4.1	Informe de proceso de recolección de datos.....	51
4.1.1	Resultados para la población 1: Estudiantes	51
4.1.2	Resultados para población 2: Padres de Familia	67
4.1.3	Resultados para población 3: Maestros	86
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		104
5.1	Conclusiones.....	104

5.2 Recomendaciones	105
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD	107
6.1 Justificación de la propuesta.....	109
6.2 Alcance de la propuesta (Objetivos de la implementación).	109
6.3 Descripción y desarrollo a detalle de la propuesta.	110
6.3.1 Descripción clara del “Qué” y “Cómo” lo harán.....	110
6.4 Cronograma de implementación y presupuesto.....	114
6.5 Presupuesto de ejecución.....	115
BIBLIOGRAFÍA	120
ANEXOS	129

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Factores PESTEL aplicados a la educación	12
Tabla 2. Características de una gestión en educación eficaz.....	20
Tabla 3. Elementos de la administración.....	33
Tabla 4. Unidades de la metodología de gestión de centros educativos.....	36
Tabla 5. Congruencia Metodológica	41
Tabla 6. Operacionalización de variables.....	43
Tabla 7. Detalle de población en los diferentes institutos	46
Tabla 8. Cálculo de muestra de las diferentes poblaciones	47
Tabla 9. Cálculo de muestra por cuotas de las diferentes poblaciones.....	48
Tabla 10. Gestión Académica.....	111
Tabla 11. Gestión Administrativa.....	112
Tabla 12. KPI's de la implementación	114
Tabla 13. Presupuesto de ejecución.....	116
Tabla 14. Tabla de concordancia del documento	117

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama sagital de variables	10
Figura 2. Factores Externos de una organización basados en el análisis PESTEL	11
Figura 3. Análisis de las 5 fuerzas de Porter	18
Figura 4. Pasos del proceso de muestreo.....	47
Figura 5. Figura de Aplicabilidad.....	108
Figura 6. Cronograma de actividades	115

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción

La gestión educativa es un proceso organizado mediante el cual se orienta a la optimización de proyectos orientados al bienestar de una institución, este tiene como finalidad perfeccionar los procesos pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos del centro educativo (Rico, 2016), este estudio se encuentra enfocado en identificar la gestión educativa que se realiza en cinco institutos de la ciudad de Tegucigalpa, incluyendo aspectos de satisfacción e involucramiento del trinomio educativo, con la finalidad de crear una propuesta de implementación que ayude a reforzar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

El estudio pretende realizar un diagnóstico de la gestión educativa en cinco institutos de educación media de la Ciudad de Tegucigalpa, tomando en cuenta las percepciones de los principales actores de la educación en los mismos, como lo son los estudiantes, padres de familia y maestros quienes describirán la satisfacción de los servicios, el nivel de participación, los recursos, el tiempo y el alcance que requiere la gestión educativa en los institutos.

El estudio está organizado por capítulos estructurados para encontrar soluciones a las preguntas de investigación planteadas, en el capítulo I se describe el problema de investigación, los objetivos y preguntas de investigación y la justificación de las diferentes razones por las cuales llevar a cabo dicha investigación.

En el capítulo II, se describe el marco teórico en el que se detallan las principales teorías, los conceptos del estudio relacionados con las variables gestión y planes de mejora, teorías de

reconocidos autores relacionadas a la satisfacción, la gestión y los recursos, además de las diferentes metodologías utilizadas y el marco legal pertinente.

El capítulo III establece la metodología utilizada tomando en cuenta la congruencia metodológica, operacionalización de las variables a utilizar, enfoque y alcance, diseño con la descripción de las diferentes poblaciones a utilizar y el cálculo de las muestras necesarias para el levantamiento de la información, además de un detalle de los diferentes instrumentos requeridos para obtener las respuestas a las preguntas de investigación.

En el capítulo IV se muestran los resultados obtenidos con el levantamiento de la información, segmentados por las diferentes poblaciones y posteriormente por las respectivas variables, describiendo las gráficas y su respectivo análisis, culminando en el capítulo V donde describen las conclusiones encontradas en el estudio y las recomendaciones que darán continuidad al mismo.

El capítulo VI describe la propuesta de implementación basada en un Plan de implementación de mejoras a la gestión educativa de cinco institutos de la ciudad de Tegucigalpa, describiendo la justificación, el alcance, y la descripción, con el cronograma y presupuesto para la implementación de la misma.

1.2 Antecedentes del Problema

Para los antecedentes del estudio, se han analizado investigaciones que han sido realizadas alrededor del mundo y afirmaciones de autores que han antecedido el estudio con su conocimiento y aplicación práctica en otras instituciones educativas. Según Sañudo (2006), la gestión institucional se define como un “proceso mediante el cual se organizan las interacciones afectivas,

sociales y académicas de los individuos que son actores de los complejos procesos educativos y que construyen la institución educativa para lograr la formación de los individuos y de los colectivos”. Se considera que la gestión (administración) es un proceso que induce al orden en la institución, por tanto, según Romero (1982):

La administración facilita la estructura y la coordinación de cualquier actividad, con el propósito de lograr identificación y el cumplimiento de los objetivos institucionales (...) la administración en el campo de la educación es un proceso concebido para integrar recursos y coordinar actividades especializadas e interdependientes, en busca del cumplimiento de los objetivos propuestos (p.14).

Esto ha provocado que en muchos países, se han diseñado proyectos de reforma significativa en sistemas educativos enfocados a la formación integral y de vanguardia de sus beneficiados, considerando los requerimientos actuales y futuros que requerirán los diversos procesos educativos, la gestión juega un papel importante en proporcionar respuestas oportunas a las necesidades de formación que está en constante cambio (Pérez O. A., 2019).

La gestión educativa ha logrado traspasar fronteras, debido a que considera responsable del proceso educativo no solo al estado y los maestros que mantienen contacto directo con los estudiantes, sino también al entorno entre lo que figuran la sociedad y principalmente los padres de familia quienes deben compartir responsabilidad en el proceso educativo de sus hijos y fortalecer la enseñanza que reciben bajo el aula (Betancourt, 2002).

Moeller y Navarro (2014), manifiestan que el detectar problemas u oportunidades dentro de la educación es un proceso arduo, que implica la participación comprometida de todos

los actores de las organizaciones educativas. Los procesos a diagnosticar o evaluar en las instituciones no son sólo los que se llevan a cabo dentro de un aula, sino también los que corresponden a la gestión escolar, al ambiente organizacional, la evaluación misma y, en general, a todos aquellos factores estratégicos para el éxito de una organización educativa. Las Ciencias de la Educación tienen como objeto de estudio de los procesos educativos, que suceden principalmente (aunque no exclusivamente) en organizaciones educativas, siendo éstas el objeto de la Gestión Educativa. Se reconoce a la Gestión Educativa como una rama disciplinar de las Ciencias de la Educación que tiene importantes relaciones con las Ciencias Administrativas (p. 3).

La gestión debe ser tomada en cuenta para todos los aspectos de planificación y mejora de los procesos educativos, para Vázquez (2010) “se caracteriza por una visión amplia de las posibilidades reales de una organización para resolver alguna situación o para alcanzar un fin determinado. Se define como el conjunto de acciones integradas para el logro de un objetivo a cierto plazo” (p.55); por lo que se convierte en un importante factor y enlace entre la planificación y objetivos.

1.3 Definición del Problema

1.3.1 Enunciado del Problema

Considerando que la gestión ha quedado en manos de las altas autoridades, manteniendo una posición unilateral que no siempre responde a las necesidades de la institución o de sus beneficiarios directos, es necesario identificar la problemática tomando en cuenta la participación directa de estudiantes y padres de familia y considerando los aspectos organizativos,

administrativos, pedagógicos y comunitarios que fortalezcan la gestión educativa de una forma sostenible y apegada a la realidad (Arellano, 2017).

Tomando como premisa que el plan de mejora “es el conjunto de acciones y metas planeadas, organizadas y ejecutadas para impulsar el desarrollo de la gestión escolar hacia resultados de calidad y eficiencia en la prestación del servicio educativo” (Universidad de Magdalena, 2004), se han considerado los problemas de gestión existentes en la educación hondureña, al enfocarse en diseños curriculares pero sin incidir en estos la gestión de mejoras a las estructuras fundamentales de la educación.

Como menciona Arellano (2017), en el caso concreto del director o directora de un centro, el desarrollo de la gestión estará influenciado por sus características profesionales y personales. Esta es una guía que anima, entusiasma y lidera los procesos de comunicación con una visión integral que considera todas las áreas y que además cohesiona los esfuerzos de su equipo de trabajo. En este sentido, el liderazgo de los directivos debe buscar un ejercicio de la autoridad más horizontal, promoviendo la participación activa desde el diálogo, la reflexión y la comprensión para la toma de decisiones. Esta nueva mirada impulsa una formación distinta entre los actores educativos y suscita cambios profundos en las interacciones que se generan entre sus miembros, la comunidad y otras instituciones (p. 102)

Por otra parte, las organizaciones educativas “se ven obligadas no sólo a producir, sino a innovar sus procesos y a mejorar sus servicios por medio de la instalación de nuevas tecnologías y de la capacitación, haciéndolas más profesionales y sostenibles en el tiempo” (Chacón, 2014, p.28), implica llevar al entorno globalizado a la institución, aunado a lo complejo del asunto, los

miembros de la comunidad educativa deben sumar esfuerzos y unirse para enfrentar los problemas actuales de la educación en Honduras a través de la gestión educativa que promueva un desarrollo más sostenido de la misma.

1.3.2 Formulación del Problema

Considerando la falta de planificación y gestión de los centros educativos de Honduras, principalmente y visto desde la óptica de los estudiados en esta investigación y considerando que “la gestión educativa se enmarca dentro de un proceso de planificación estratégica y debe tener una visión relacionada con el entorno y las propias capacidades del centro educativo” (Cejas, 2009, p. 217), se plantea como problema la falta de planes de mejora de la gestión educativa para lo cual es necesario partir de un diagnóstico que identifique las debilidades y proponga las mejores alternativas estratégicas para los institutos involucrados, planteando como interrogante:

¿Cuál es la situación actual de la gestión educativa en cinco institutos oficiales de educación media de la Ciudad de Tegucigalpa, mediante la medición de la satisfacción de los beneficiarios incluyendo los estudiantes, el nivel participación de los padres de familia, el alcance, tiempo y recursos?

1.3.3 Preguntas de investigación.

1. ¿Cómo describir la satisfacción de los beneficiarios incluyendo los estudiantes y padres de familia en la implementación de un plan de mejora educativa?
2. ¿Cómo se describe la participación de los padres de familia en la gestión educativa de cinco institutos de educación media de la ciudad de Tegucigalpa, Honduras?

3. ¿Cómo se describe el alcance requerido para la implementación de un plan de mejora educativa?
4. ¿Cómo se describe el tiempo requerido para la implementación de un plan de mejora educativa?
5. ¿Cuáles son los recursos requeridos para la implementación de un plan de mejora educativa?

1.4 Objetivos del Proyecto

1.4.1 Objetivo General

Realizar un diagnóstico de la gestión educativa en cinco institutos de educación media de la Ciudad de Tegucigalpa, mediante consideraciones de la satisfacción de estudiantes y padres de familia, el alcance, tiempo y recursos, para diseñar un plan de mejora en la gestión educativa.

1.4.2 Objetivo Específico

1. Describir la satisfacción de los beneficiarios incluyendo los estudiantes y padres de familia en la implementación de un plan de mejora educativa
2. Describir la participación de los padres de familia en la gestión educativa de cinco institutos de educación media de la ciudad de Tegucigalpa, Honduras
3. Establecer el alcance requerido para la implementación de un plan de mejora educativa de cinco institutos de educación media de la ciudad de Tegucigalpa, Honduras
4. Determinar el tiempo requerido para la implementación de un plan de mejora educativa de cinco institutos de educación media de la ciudad de Tegucigalpa, Honduras

5. Determinar los recursos requeridos para la implementación de un plan de mejora educativa de cinco institutos de educación media de la ciudad de Tegucigalpa, Honduras

1.5 Justificación

Hernández Sampieri (2014), expresa que “la justificación de la investigación indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones”. Es por ello que esta investigación se justifica de la siguiente manera:

Conveniencia: El estudio investigativo sobre el plan de mejora en gestión educativa ayudará a que la gestión educativa sea fortalecida en los aspectos en los que se ha visto decadente, esta investigación fue enfocada en solamente cinco institutos de educación media, pero podrá ser tomada como referencia para todo el sistema educativo nacional.

Relevancia social: Esta investigación es de gran relevancia ya que el tema es de suma importancia y esto se ve reflejado al buscar antecedentes sobre este tema y encontrar un sin número de ellos debido a la notabilidad que tiene la aplicación de planes de mejora en gestión educativa a nivel mundial. En Honduras el implementar un plan de mejora en la gestión educativa de los institutos de educación media beneficiará tanto a los docentes como a los estudiantes, los cuales podrán gozar de una educación de calidad y bajo estándares más actualizados.

Implicaciones prácticas: Al realizar un estudio sobre la implementación de planes de mejora en la educación del país, brindará una utilidad metodológica que ayudará a los docentes obteniendo mejores herramientas y técnicas para impartir de una mejor forma sus clases y por

consiguiente facilitará el aprendizaje del alumno y así lograr impulsar el sistema educativo nacional.

Valor teórico: por medio de esta investigación podrá aportar nuevos conocimientos educativos a los institutos y complementar los ya existentes, así mismo puede servir de base para otras investigaciones sobre este mismo tema y así poder ampliar más el contenido que se tiene sobre la gestión educativa y la implementación de planes de mejora.

Utilidad metodológica: Después de esta investigación el personal que labora en educación a nivel nacional tendrá la posibilidad de obtener más información sobre la aplicación de planes de mejora en la gestión educativa de todos los niveles logrando así mejores formas de avanzar en el sistema educativo nacional y poder lograr un desarrollo dentro del mismo.

1.6 Declaración de Variables

“Las variables en un estudio de investigación constituyen todo aquello que se mide, la información que se colecta o los datos que se recaban con la finalidad de responder las preguntas de investigación, las cuales se especifican en los objetivos” (Villasís & Miranda, 2016).

1.6.1 Variable Dependiente

Esta variable es la que se ve afectada según las cualidades o características que esta posea, en este sentido en la investigación la variable dependiente es el Diagnóstico de la gestión educativa en cinco institutos de educación media de la Ciudad de Tegucigalpa.

1.6.2 Variables Independientes

Determina la relación entre dos o más variables, esta variable es la que el investigador puede manipular; en el caso de esta investigación las variables independientes son las siguientes:



Figura 1. Diagrama sagital de variables

1.7 Delimitación de la Investigación

Este estudio se ha realizado en Tegucigalpa, capital de Honduras tomando como población a cinco institutos oficiales de educación media en los cuales se les ha realizado un diagnóstico para la gestión educativa, se ha realizado en el periodo comprendido en los meses de enero a junio de 2021.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Análisis de la situación actual

2.1.1 Macroentorno

El análisis de los factores externos de una organización se puede realizar por medio de un modelo llamado PEST o PESTEL. “La herramienta de análisis PEST es una técnica de análisis estratégico para definir el contexto de una compañía a través del análisis de una serie de factores externos” (Ortega, 2014, p. 5). Se le llama PEST por las iniciales que conforman los factores Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos y cuando se le denomina PESTEL es porque se incluyen los factores Ecológicos y Legales, así como se puede observar en la figura 1 donde aparecen las cinco variables.

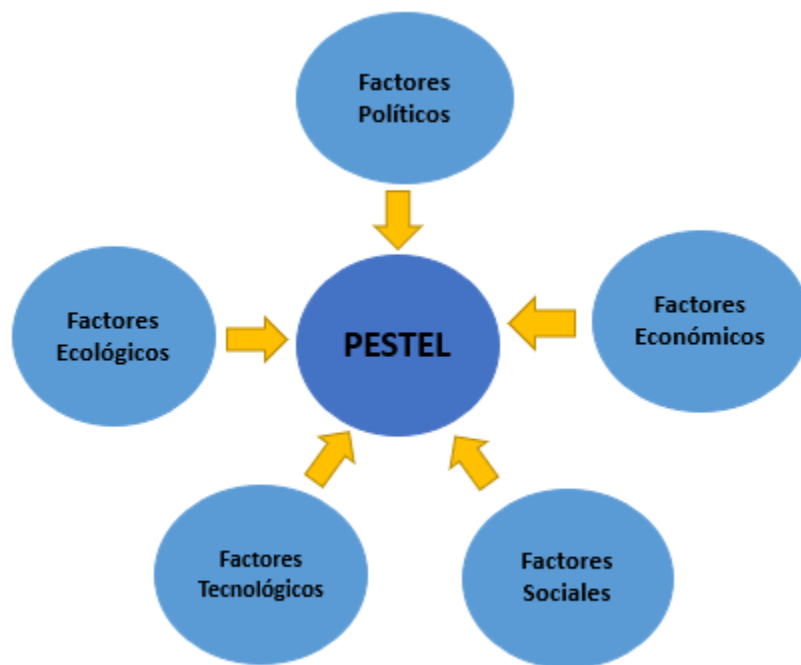


Figura 2. Factores Externos de una organización basados en el análisis PESTEL

Esta herramienta es esencial para analizar los factores externos de la organización para crear estrategias que permitan centrarse en sus beneficios y evitar posibles problemáticas en el desarrollo de gestión y planes de mejora, por lo que es aplicable a la educación. En la tabla 1 se detalla estos factores en relación al ámbito de la gestión educativa para tener un mayor conocimiento acerca de su utilización.

Tabla 1. Factores PESTEL aplicados a la educación

Factores políticos	Se aplican a la influencia de los gobernantes de un país y su incidencia en la educación y los cambios producidos en la educación como resultado de las normativas en educación, así como la forma en la que se práctica la democracia o los conflictos entre partidos políticos que puedan afectar el desarrollo de la educación. Esto se apega a la gestión, considerando la importancia de las leyes educativas que deben coincidir con el desarrollo propuesto por las autoridades en pro del mejoramiento educativo.
Factores económicos	Estos factores afectan toda la actividad de un país, por lo que su evolución es importante, ya que en el campo de la educación se debe considerar como una inversión a largo plazo, la cual influye en el proceso productivo de cada país. Los temas económicos siempre han sido una limitante considerando los raquícos presupuestos con los que los centros educativos operan en el país.
Factores socioculturales	Los factores socioculturales son diversos y poseen un componente subjetivo que a veces resulta complicado cuantificar o medir. Se puede identificar que: satisface necesidades y ofrece normas y reglas, es aprendida y no es biológicamente determinada, es compartida dentro de un grupo. Antes del análisis de los factores socioculturales se debe tener en cuenta la retroalimentación que es objeto de la educación ya que los cambios en el sistema educativo afectarán la cultura y está a la educación.
Factores tecnológicos	En el factor tecnológico en el nivel educativo más relevante en la actualidad después del acceso a la energía, luz, agua y comunicaciones, es el acceso a internet, ya que se ha vuelto indispensable para la educación tradicional o en línea. Se requiere que los planes de mejora de la gestión educativa, conlleven mejores herramientas tecnológicas, adaptándose a las condiciones de educación actual, con énfasis en el último año donde la educación tuvo que migrar completamente a un entorno virtual
Factores ecológicos	Las instituciones educativas deben estar comprometidas con la ecología en el planeta a nivel internacional y esta gestión debe reflejarse en sus planes de mejora.
Factores legales	La educación en los países es legislada, normalizada y regulada, estos aspectos deben representarse en el análisis estratégico que realizan las instituciones educativas, permitiendo la autonomía en la toma de decisiones y facilitando los procesos de transición.

Fuente: Elaboración propia con información de McDonnell (2016).

Estos factores del modelo PESTEL son de gran importancia para la planificación estratégica de las instituciones educativas, ya que permiten prevenir posibles inconvenientes que

puedan afectar el desarrollo de los planes de gestión para obtener los resultados esperados. En el mundo cada vez más globalizado y con mayores estándares tecnológicos, la educación se enfrenta cada día a nuevos desafíos, y a través de este modelo también es posible identificar las facilidades y aprovecharlas.

2.1.1.1 Contextualización de los factores PESTEL aplicados al tema de estudio en Honduras

1. Factores políticos

En el caso de Honduras, en este factor se puede analizar la forma en que los gobernantes del país y los dirigentes de la educación se preocupan por esta. “Todavía hay demasiados niños y jóvenes fuera del sistema educativo” (Ferema, 2017, p. 6). Esto refleja que es necesario gestionar proyectos desde las comunidades impulsar políticas públicas de Estado educación más equitativa que marque la pauta para los proyectos y planes de mejora que tienen lugar en las instituciones educativas.

2. Factores económicos

Según información del Instituto Nacional de Estadística [INE] (2018), las personas que viven en hogares en condición de pobreza representan el 65.7%. Con este dato es posible establecer el porqué, muchos jóvenes y niños quedan al margen de la educación, ya que en el país existen altas tasas de desempleo o subempleo que dificultan a las madres y padres de familia costear la educación de sus hijos, que, aunque asistan a centros educativos públicos, igual se genera un costo que a veces es difícil pagar, por lo que se necesita gestionar recursos económicos con el propósito de crear un sistema educativo inclusivo.

3. Factores sociales

Respecto a los factores sociales, es necesario que, desde las instituciones educativas a través de los planes de mejora y la gestión de proyectos, se promuevan prácticas que muestren a las estudiantes algunas problemáticas sociales y se les brinde herramientas para enfrentar dichas situaciones. También se debe incluir aspectos culturales que permitan a los estudiantes establecer respeto por las diferencias existentes entre los diversos grupos culturales. Una de las actividades sociales a las que se le suele tomar mayor importancia en las organizaciones educativas es a la vinculación del centro educativo y sus actores con las familias y la comunidad en general, lo que es muy importante porque permite a los estudiantes vincularse con la sociedad.

4. Factores tecnológicos

Actualmente los estudiantes se encuentran en la Sociedad de la Información, donde las Tecnologías de la Información y el Conocimiento TIC han revolucionado la forma de desarrollar las actividades humanas, por lo que es necesario enfocar la gestión de proyectos y los planes de las organizaciones en poner a los estudiantes con las nuevas tecnologías, de igual forma, esto permite innovar la forma de enseñar y que los estudiantes no se encuentre atrasados en una sociedad donde cada vez más la cotidianidad involucra las tecnologías.

5. Factores ecológicos

Desde los centros educativos se debe promover la prevención y el cuidado del medio ambiente para que los estudiantes se comprometan y tengan valores ecológicos que les permita crear un mundo más sustentable. Por lo que es necesario que los proyectos educativos se incluyan lo anteriormente mencionado y gestionar recursos con los que dispone la organización para

desarrollar actividades que incentiven a los estudiantes a enfocar sus acciones en el cuidado del medio ambiente.

6. Factores legales

La educación en Honduras es regulada por la Ley Fundamental de Educación. Los centros educativos están facultados para hacer sus planes y proyectos con la libertad, sin embargo, estos deben estar apegados a los principios, valores y lineamientos que dicta esta Ley. Asimismo, se señala que la gestión de la educación debe ir enfocada a promover el derecho a la educación y ofrecer procesos educativos que respondan a las necesidades de la población.

2.1.2 Microentorno

El sector educativo hondureño es dirigido por el Consejo Nacional de Educación que lidera el presidente de la República y regulariza la acción de las dos instituciones directoras: la Secretaría de Educación y la Universidad Nacional Autónoma de Honduras; la primera encargada de la educación pre básica y básica y la segunda de la educación superior; pero el sistema de educación hondureño también es conformado por actores educativos del subsector privado (Sector Educativo, 2004). Las dos entidades mencionadas son las encargadas de regular la educación pública y privada del país.

Las condiciones socioeconómicas y geográficas en las que se encuentra el país están influyendo de forma negativa en el acceso de los estudiantes a los distintos niveles educativos; en Honduras aún predomina la falta de centros educativos en el sector rural, por lo que los niños y jóvenes que residen en esta área se ven afectados (Consejo Nacional de Educación, 2019). Asimismo, se ven afectados los sectores del área urbana que no pueden acceder a una educación

de calidad, ya que en muchos casos los centros educativos no cuentan con las herramientas de enseñanza necesarias.

Respecto a la situación de la educación en Honduras, Ruíz considera que se encuentra en torno a una problemática:

Uno de los problemas más graves en la educación hondureña es que nuestros niños y jóvenes están expuestos a la delincuencia y otros caen en manos de maras o pandillas, porque encuentran un refugio para encontrar un ingreso. Actualmente son muchos los jóvenes que están siendo asesinados algunos por formar parte de pandillas y otros por la delincuencia que impera en el país. Luego tenemos aquellos casos olvidados en las montañas, aldeas, cerros y caseríos, donde ni siquiera hay un Centro Técnico donde puedan aprender un oficio para ganarse la vida y ayudar a su familia (2017, p. 2).

Como se mencionó anteriormente, la mayor parte de los niños y jóvenes que quedan aislados de la educación, pertenecen a las áreas rurales, sin embargo, como refleja Ruiz, muchos estudiantes pueden quedar fuera del sistema educativo debido a las situaciones de violencia y criminalidad que se vive en el país; esto suele darse más en el área urbana. Unicef (2019) considera que la educación hondureña presenta desafíos que giran en torno a la siguiente problemática que repercute en la educación de niños y jóvenes:

1. Datos de la Encuesta de Hogares del INE muestran que el 44 por ciento de los niños y niñas de entre 3 y 17 años está fuera del sistema escolar.
2. Los niños y niñas de los grupos con mayor nivel de exclusión de la cobertura educativa son aquellos que viven en la zona rural (48,7 por ciento), los que tienen entre 3 y 5 años

- (65 por ciento), y los adolescentes de entre 12 y 14 años (55,1 por ciento) y de 15 a 17 años (74,6 por ciento).
3. Los niños y niñas de los grupos con mayor nivel de exclusión de la cobertura educativa son aquellos que viven en la zona rural (48,7 por ciento), los que tienen entre 3 y 5 años (65 por ciento), y los adolescentes de entre 12 y 14 años (55,1 por ciento) y de 15 a 17 años (74,6 por ciento).
 4. Los niños y niñas de los grupos con mayor nivel de exclusión de la cobertura educativa son aquellos que viven en la zona rural (48,7 por ciento), los que tienen entre 3 y 5 años (65 por ciento), y los adolescentes de entre 12 y 14 años (55,1 por ciento) y de 15 a 17 años (74,6 por ciento).
 5. Los niños y niñas de los grupos con mayor nivel de exclusión de la cobertura educativa son aquellos que viven en la zona rural (48,7 por ciento), los que tienen entre 3 y 5 años (65 por ciento), y los adolescentes de entre 12 y 14 años (55,1 por ciento) y de 15 a 17 años (74,6 por ciento).

Para corregir esta situación es necesario que a través de la Secretaria de Educación se implementen modelos pedagógicos y modelos de gestión que enmarquen la realidad social y económica en la que se encuentran inmersos los estudiantes y que se planifique de acuerdo a sus necesidades para que puedan acceder a una educación integral que les brinde las herramientas necesarias para desenvolverse en el mundo social.

Ferema (2017) menciona que para alcanzar una gestión en educación más eficiente y eficaz es necesario fortalecer las unidades de gestión local con la participación activa de la comunidad,

en este aspecto, se ha avanzado en la normativa ligada a la descentralización educativa, rendición de cuentas y transparencia, pero las disposiciones en relación a estos temas han tenido un avance pausado en su desarrollo.

Considerando lo anterior, se ha desarrollado un análisis con los principales factores, considerando las 5 fuerzas de Porter y descritas en la siguiente figura:

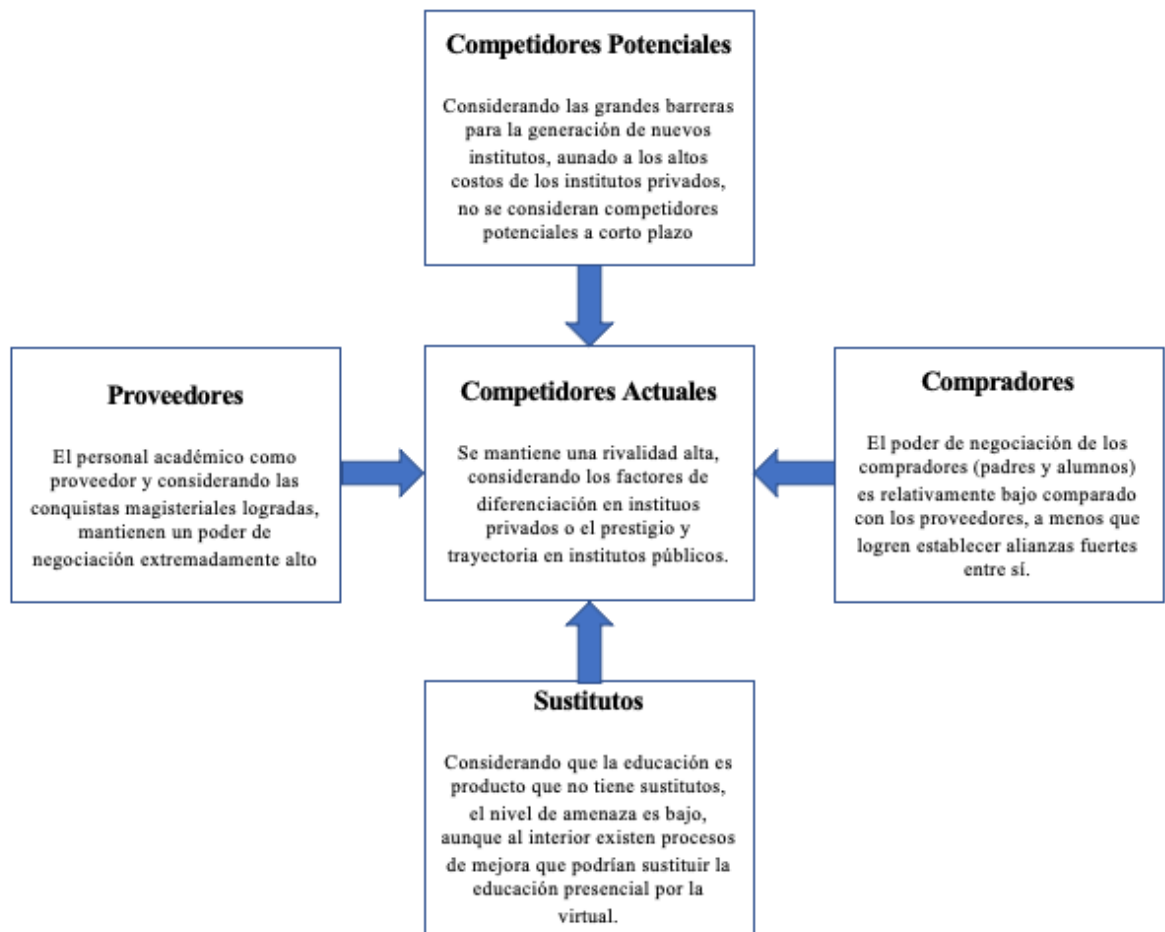


Figura 3. Análisis de las 5 fuerzas de Porter

2.2 Teorías

2.2.1 Conceptualización

2.2.1.1 Gestión en la Educación

La gestión se refiere a realizar un conjunto de acciones previamente analizadas para alcanzar un objetivo propuesto. La gestión, son guías que sirven para orientar la acción, suposición, visualización y utilización de los recursos y actividades a los propósitos que se desean obtener (Benavides, 2011). Un proceso de gestión para alcanzar un fin, debe estar enmarcado en un periodo determinado en el que se realizaran las actividades para alcanzar el mismo.

En el caso de la educación, la gestión se define como “un proceso organizado y orientado a la optimización de procesos y proyectos internos de las instituciones, con el objetivo de perfeccionar los procedimientos pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos que en ella se movilizan” (Rico, 2015, p. 57). Las instituciones tienen libertad de realizar sus procesos de gestión en educación de la forma que se adapte a sus recursos y necesidades.

Para Cejas (2009) la gestión educativa debe concebirse como las acciones relacionadas que se enfocan en alcanzar los objetivos plasmados en el Proyecto Educativo de una Institución Educativa, por lo que la gestión en educación se encuentra fundamentada mediante un proceso de planificación estratégica que debe estar orientado desde una perspectiva en la que se relacione el contexto educativo y las capacidades de la institución.

El proceso de gestión educativa consta de cinco funciones básicas para lograr los objetivos de la organización educativa, que, al momento de hacer una revisión de la literatura científica, la mayoría de los autores estuvieron de acuerdo en las siguiente cinco funciones de la gestión educativa: planificación, organización, dirección, coordinación, controlando y evaluación

(Ibrahim & Mazin, 2017). Al frente de estas funciones debe estar el director o directora del centro educativo.

La gestión educativa puede ser considerada como una disciplina con respecto a la gestión de la educación en las organizaciones; la gestión educativa es una función de ejecución para el cumplimiento decidido de políticas y se puede distinguir entre gestión educativa y liderazgo educacional (Ghasemy & Hussin, 2014). La gestión educativa supone realizar acciones relevantes y dirigir los recursos a la eficiencia del desarrollo de la educación para alcanzar los objetivos propuestos por el centro educativo.

Muñoz (1996) citado por Ortega (2008) señala que para que una gestión en educación sea eficaz debe presentar diferentes características que están descritas en la tabla siguiente:

Tabla 2. Características de una gestión en educación eficaz

Características
Compromiso con las normas y metas claras y claramente definidas.
Planificación en conjunto con los actores educativos en la toma de decisiones y trabajo de los profesores docentes.
Dirección positiva.
Estabilidad laboral.
Desarrollar una estrategia para el desarrollo del personal acorde con las necesidades pedagógicas de cada escuela
Elaboración de un currículo planeado y coordinado.
Alto nivel de implicación y apoyo de la familia.
La búsqueda y reconocimiento de valores propios de la institución educativa.
Buen empleo del tiempo de aprendizaje.
Apoyo activo y sustancial de la autoridad educativa.

Fuente: (Ortega, 2008)

Actualmente la gestión en educación se enfrenta a los grandes cambios en la sociedad que ha traído la globalización, ya que la educación se encuentra comprometida con brindar herramientas educativas a los individuos para enfrentarse al mundo social cada vez más desafiante, debe tener presente los cambios y transformaciones sociales para gestionar conforme a las necesidades de los individuos como parte de una institución educativa.

2.2.1.2 Planes de mejoras educativos

Los planes de mejora son creados con el propósito de generar un cambio, en este caso, son planificados por las instituciones educativas para optimizar el rendimiento educativo. “En el contexto educativo reciente, un Plan de Mejora es, en esencia, un instrumento adecuado para desarrollar una acción continuada de mejora de la calidad, en lo relativo a los procesos y a los resultados, de los centros educativos” (López & Ruiz, 2004, p. 58). Se debe promocionar la mejora de la gestión en los centros educativos para alcanzar resultados óptimos a nivel institucional.

Para González (2019) los planes de mejora son proyectos de innovación educativa que se llevan a cabo en los centros educativos, y que requieren la participación de todos los integrantes, con el objetivo de mejorar la organización en la didáctica, aspectos organizativos y de gestión; se considera que un Plan de Mejora es una acción intencionada a través de la cual el centro articula un proceso que le permite reforzar aquellos aspectos considerados positivos y modificar o eliminar aquellas que se juzguen negativas como resultado de su proceso de autoevaluación anterior.

El Ministerio de Educación de Chile (2018) menciona que, se debe invitar a las organizaciones educativas a que revisen su plan de Mejora Educativo de forma constante, para que se realice una autoevaluación a nivel institucional, y/o actualizar la planificación estratégica y anual, teniendo en cuenta nuevos desafíos en diversas áreas tales como: gestión institucional, gestión curricular y pedagógica, clima y convivencia escolar, entre otras, que son esenciales en los procesos educativos.

En la actualidad la importancia de la calidad y los Planes de Mejora en Las instituciones educativas es un tema de primera instancia, de esta forma se han fortalecido los estudios enfocados a la planificación, implementación y la evaluación de estos planes a través de los cuales se refleja

el compromiso que presentan de las instituciones educativas con la calidad de sus procesos de mejora (Arnaiz et al., 2015). Las investigaciones realizadas en este campo suponen la búsqueda del cambio en la dimensión educativa.

Para que los cambios tengan una verdadera incidencia en la vida de las instituciones educativas, deben impulsarse desde dentro de las mismas y se debe capacitar a los docentes para orientarse en el desarrollo de su propia cultura de innovación, con el propósito de integrar al profesorado en una situación reflexiva respecto a lo que realiza (Murillo, 2011). Los planes de mejora educativos suponen la búsqueda de la transformación de los diversos aspectos del ámbito escolar a través de una adecuada gestión.

2.2.2 Teorías de sustento

2.2.2.1 Teoría de la Gestión de Proyectos

Para que un proyecto pueda alcanzar los objetivos que se han planteado, es necesario establecer una adecuada planificación y gestión. Los proyectos se encuentran asociados a una idea, a una oportunidad, a una inversión que debe ser llevada a cabo en un ambiente de emprendimiento y conflicto, por lo que desde esta teoría se hace énfasis en el desarrollo de múltiples actividades planificadas que apuntan a la adecuada gestión de los recursos para lograr un objetivo (Terrazas, 2009).

Esta Teoría es proporcionada por la vista de transformación en operaciones, en relación a la gestión de un proyecto, donde se pone de manifiesto la transformación de entradas en salidas, por lo que se debe tener en cuenta una serie de principios mediante los cuales se gestiona un proyecto (2002) . Esto va depender del tipo de proyecto y del área en la que se encuentra

enmarcado, por ejemplo, en el caso de los proyectos de educación podría ser gestionar de forma adecuada los recursos con los que dispone la organización para reducir costos.

Desde esta perspectiva gestionar un proyecto es establecer las actividades organizacionales requeridas para conducir un proyecto a un fin exitoso, enfocados en actividades claras y con restricciones específicas con el propósito de crear algo, ya sea tangible o intangible, orientado a la satisfacción de los usuarios (Saenz, 2012). En el caso de los proyectos de educación, se puede decir que el establecimiento de actividades claras permite mostrarlas de formas claras a los actores involucrados en la educación para tratar de adaptarlas a sus expectativas y lograr una mejor gestión del proyecto.

Koskela y Howell (2008) mencionan que esta Teoría supone que la organización se compone de una parte de gestión y una parte efectora, se considera que la gestión a nivel de operaciones consiste en creación, revisión e implementación centralizada de proyectos, este enfoque de gestión ve una fuerte conexión causal entre las acciones de gestión y los resultados de la organización.

2.2.2.1.1 Características de un Proyecto

"Un proyecto es una secuencia única de actividades complejas e interconectadas que tienen un objetivo o propósito que debe ser alcanzado en un plazo establecido, dentro de un presupuesto y de acuerdo con unas especificaciones" (Ribera, 2000). Desde el punto de vista de las ciencias, un proyecto es una operación científica que lleva a conseguir un objetivo material que incluye otros objetivos específicos con él relacionados y predeterminados, por modificaciones de la realidad exterior mediante unas acciones humanas que han sido seleccionadas y ordenadas con anticipación de acuerdo a unos criterios (Varas, 2006).

De acuerdo al PMBOK (PMI, 2004) un proyecto “es un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único”. Los proyectos deben cumplir con ciertas características como son las siguientes:

- Temporal: Un proyecto es una actividad que tiene un tiempo de ejecución previamente definido, sin que esto implique que la duración debe ser corta. La temporalidad se refiere al esfuerzo puntual realizado por el equipo del proyecto que se unen por un tiempo para lograr el objetivo deseado.
- Único: El resultado de un proyecto suele ser irreplicable, ya que implica hacer algo que no estaba hecho anteriormente. Esta unicidad genera una complejidad especial en torno al proyecto, lo que justifica que la iniciativa sea muy bien planificada y controlada por el equipo involucrado en el proyecto.
- Elaboración gradual: Implica definir claramente lo que se quiere hacer y desarrollar pasos para hacer las cosas bajo cierto orden de trabajo.

2.2.2.1.2 Ciclo de Vida del Proyecto

Los proyectos y la gestión de proyectos típicamente son ejecutados en un entorno más amplio que el asociado al propio proyecto. Es responsabilidad del gerente de proyecto y de su equipo, comprender este amplio contexto con el fin de poder seleccionar las fases del ciclo de vida, los procesos, las herramientas y técnicas más adecuadas al proyecto.

Todo proyecto se divide en fases secuenciales, que permiten un control sobre la evolución del proyecto y habilitan su gestión. El conjunto de fases de un proyecto se denomina “ciclo de vida” (Varas, 2006).

Según PMI (2017) define 10 áreas de conocimiento las cuales se integran a los cinco grupos de procesos que sirven de apoyo ya que describen las entradas y salidas de los procesos, así como la descripción de las herramientas y técnicas utilizadas comúnmente en los procesos de la dirección de proyectos que contribuyen a la obtención de los resultados:

- Gestión de la Integración del Proyecto. Esta área incluye la unificación, consolidación, comunicación e interrelación, la integración de todos los procesos de la Dirección de proyectos, las cuales se recomienda ser implementadas desde el inicio del proyecto hasta la conclusión.
- Gestión del Alcance del Proyecto. La gestión del alcance según PMI (2017) incluye los procesos que garantiza que los proyectos incluyan todo el trabajo requerido para alcanzar el éxito.
- Gestión de los Riesgos. Según el PMI (2017) la Gestión de los Riesgos del Proyecto incluye los procesos para llevar a cabo la planificación de la gestión, identificación, análisis, planificación de respuesta, implementación de respuesta y monitoreo de los riesgos de un proyecto.

2.2.2.2 Teoría de la Satisfacción al cliente

Los servicios surgen para satisfacer las necesidades de los individuos. La satisfacción de los usuarios depende del desempeño respecto a las expectativas de los servicios recibidos, en este sentido, si el desempeño del servicio se percibe por debajo de las expectativas, el usuario mostrará insatisfacción, sin embargo, si el desempeño se ajusta a sus expectativas estará satisfecho (Kotler & Armstrong, 2013). En el caso de la educación como servicio, el desempeño de las organizaciones

y las expectativas de los usuarios pueden variar dependiendo el área geográfica que se encuentren y el campo de estudio abordado.

Khadka y Maharjan (2017) mencionan que la satisfacción de los usuarios ha sido una de las principales herramientas para el éxito de una organización, se puede aproximar a esta como una evaluación global basada en la experiencia total del servicio recibido y con el servicio a lo largo del tiempo, asimismo, también es necesario determinar las expectativas del usuario sobre cómo los servicios están siendo facilitados por las organizaciones, por lo que la información procesable sobre cómo hacer que los usuario se sigan sintiendo satisfechos, propone un resultado crucial.

La satisfacción no se encuentra dada sólo como una sensación individual y única, aunque si bien es cierto ese es su atributo, pero que sería esa sensación o estado que tiene lugar en cada individuo, ya que se da debido al desarrollo de un complicado proceso intrasubjetivo e intersubjetivo (Salazar, Ardón , & Jara, 2007). Esto lleva a pensar que la satisfacción de los usuarios que reciben educación en una organización, va más allá de ellos mismos, ya que más que un proceso personal es social y es valorada por la comunidad de estudiantes, por sus familiares y por la sociedad en general.

Generalmente los usuarios se encuentran frente a una amplia gama de servicios que podrían satisfacer una necesidad determinada, pero ¿Cómo eligen entre tantas ofertas de mercado?, la respuesta es simple, los usuarios se forman expectativas sobre la satisfacción que les entregarán las variedades de servicios ofrecidas y realizaran su elección de acuerdo a ellas (Kotler & Armstrong, 2013). Un punto muy importante respecto a lo mencionado, es que cuando una

organización educativa, en su conjunto, no mantiene satisfechos a los usuarios, suelen cambiarse y menospreciar las capacidades de la organización anterior.

En la actualidad la satisfacción de los usuarios se concibe desde la idea que los usuarios sostengan respecto a los servicios entregados por las organizaciones. Es necesario que las organizaciones educativas recopilen información acerca de las nuevas dinámicas sociales, políticas, económicas, tecnológicas y económicas para saber hacia dónde encaminar la educación en una sociedad que se encuentra en constante cambio, asimismo, constituye un desafío, ya que esto debería gestionarse con los recursos disponibles, adaptándolos a las expectativas de los usuarios para lograr su satisfacción.

2.2.2.2.1 Aproximación al concepto de satisfacción

La satisfacción se percibe como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento de razón contraria, también se puede definir como la confianza o seguridad del ánimo, cumplimiento del deseo o del gusto (Real Academia Española [RAE], 2001). En este sentido, se puede decir que cuando una persona se encuentra satisfecha en relación a algo, es porque se siente cumplidamente con sus expectativas por el logro de sus propias aspiraciones.

La satisfacción es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, y finaliza en el mismo, de tal forma que se concibe como un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia, mas, para que exista satisfacción o insatisfacción, como algo sentido en un sujeto, muchas veces debe existir al menos una intención en otro de realizar una acción causante de un determinado resultado valorado por el sujeto como positivo o no, como “satisfactorio” o no (Salazar et al., 2007).

2.2.2.2.2 Satisfacción del cliente

Los primeros estudios que se centran en la satisfacción del cliente se realizaban con base en la evaluación cognitiva haciendo una evaluación de aspectos como: atributos del producto o servicio, la confirmación de las expectativas y entre la satisfacción y las emociones generadas por el bien adquirido o el servicio recibido, también puede definirse haciendo referencia a sus inicios como un estado cognitivo que se deriva de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida de acuerdo a la inversión realizada, midiéndola también como una respuesta afectiva hacia el producto (Orozco, 2017).

Actualmente la satisfacción de los clientes se concibe desde la idea que los clientes tienen acerca de los productos o servicios que son puestos en el mercado por las empresas, lograr la satisfacción de los clientes constituye un punto clave para que las organizaciones puedan alcanzar el éxito, ya que sin los clientes las empresas no existirían y si estos no se encuentran satisfechos no consumirán los productos o no requerirán de los servicios que ofrece una determinada empresa.

Actualmente, alcanzar la plena satisfacción del cliente es un requisito básico para lograr un lugar en la mente de los clientes y, por lo tanto, en el mercado meta, por esta razón el propósito de mantener satisfecho a cada cliente ha traspasado las barreras del departamento de mercadotecnia para centrarse como uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (Alpizar y Hernández, 2015). La satisfacción de los clientes es un punto importante para los estudios de las organizaciones.

Phillip Kotler fue un economista y catedrático universitario estadounidense que se enfocó en los estudios de mercado. Kotler define la satisfacción del cliente como: “medida en la cual el desempeño percibido de un producto es igual a las expectativas del comprador” (Kotler y

Armstrong, 2013, p. 14). Para este autor la satisfacción del cliente depende de la percepción del comprador en relación a un producto o un servicio, si estos son inferiores a las expectativas del cliente, se considera que estará insatisfecho, mientras, si cumple sus expectativas se dará por satisfecho,, incluso se sentirá encantado por seguir consumiendo los productos o servicios ofrecidos por la empresa.

Kotler y Armstrong (2013), plantea la interrogante de ¿Qué determina si el cliente se encuentra satisfecho o insatisfecho por la compra de un producto o el recibimiento de un servicio? La respuesta gira en torno a la relación a las expectativas del cliente y al rendimiento y del producto o servicio recibido, cuanto mayor sea la brecha de las expectativas y el rendimiento, mayor será la insatisfacción del cliente, mientras tanto, si el rendimiento está apegado a sus expectativas el cliente estará satisfecho.

Cuando se habla de satisfacción de los clientes en las empresas de servicios, se hace referencia a la evaluación por parte de los clientes sobre el trato proporcionado por la empresa. En el sector de los servicios la satisfacción del clientes con los servicios que ofrece la organización tiene su base en todos los encuentros que el cliente tiene con esa organización y puede darse en diversos niveles: satisfacción con la persona del contacto, con el servicio principal y con la organización como un conjunto; uno de los puntos importantes en este caso, es que la satisfacción se concibe mejor como una evaluación en conjunto, de forma acumulativa muy parecida a la actitud (Quispe y Ayaviri, 2016).

La Norma Internacional ISO 9001 (ISO 9001, 2008) señala que, como una de las medidas del desempeño para la calidad ofrecida por la organización, esta debe realizar un seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos

por parte de la organización, por lo que deben establecerse los métodos para obtener y utilizar dicha información; el seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales

Medir la satisfacción al cliente es un proceso realizado por las empresas para mejorar sus productos y servicios ofrecidos a los clientes. Para Bruni (2017) medir la satisfacción del cliente es necesario tratar de comprenderla, a través de la utilización de juicios cuantitativos y cualitativos, el nivel de superposición entre la calidad percibida por el cliente y la calidad promocionada por las organizaciones: las desviaciones representarán la no calidad; para ser eficaces, los procesos de análisis de la satisfacción del cliente deben formar parte de sistemas de adquisición de datos que sean capaces de alimentar la estrategia de mejora continua a nivel de la empresa.

2.2.2.3 Teoría de los Recursos y las Capacidades

La gestión estratégica permite a las organizaciones optimizar sus actividades y proceso para tener un mayor desempeño. La Teoría de los Recursos y las Capacidades por sus siglas TRC, es uno de los principales lineamientos teóricos que guían los proyectos de gestión y es utilizada de forma creciente en la actualidad y tiene gran aceptación dentro de la comunidad académica científica para explicar el comportamiento y desempeño de una organización (Fong et al., 2017). Con esta Teoría también es posible referirse a los aspectos económicos que reflejan la forma en la que se desenvuelve la organización,

Birger Wernerfelt fue uno de los teóricos pioneros sobre el tema de los recursos de las empresas, tomándolos como una herramienta eficaz para el fortalecimiento competitivo de las organizaciones, en el año 1984 publicó un artículo denominado *A Resource based View of the Firm* (Una visión de la empresa basada en recursos) donde define la organización como una acumulación de capacidades y recursos que no son repetibles y que no se pueden comprar ni vender de forma liberada en el mercado (Escandón & Arias, 2011). Con el tiempo estos planteamientos fueron desarrollados y aplicados a las empresas.

Hernández (2016) menciona que la TRC pretende explicar las razones por las cuales las organizaciones que comparten en el mismo ambiente competitivo y que se encuentran ligadas a los mismos determinantes de éxito en el sector económico, logran distintos grados de competitividad, a través de la identificación y evaluación de los recursos o capacidades que tiene o a los que podría acceder, de igual forma, en sus discrepancias, por lo tanto en la relevancia que este acontecimiento tiene para explicar el progreso de sus objetivos alcanzados.

Esta Teoría se refiere a las estrategias, capacidades y recursos que dispone una organización para su desarrollo. Suárez e Ibarra (2002) señalan que la TRC se enfoca en los siguientes puntos:

1. Lograr identificar los recursos de la organización y tener en cuenta las fortalezas y debilidades en relación a los competidores.
2. Identificar las capacidades que tiene la organización, donde cabe preguntarse ¿qué puede hacer la organización?
3. Evaluar el potencial de generación de recursos y capacidades respecto a su potencial para crear, mantener y desarrollar permanentemente una ventaja competitiva.

4. Seleccionar estrategias que permitan la óptima utilización de las capacidades de la organización, ligadas a las oportunidades externas.
5. Identificar las deficiencias de recursos (gaps) que se necesitan cubrir e invertir en mejorar y desarrollar los recursos básicos que dispone la empresa.

Desde esta perspectiva teórica el enfoque de la estrategia ligado a los factores extrínsecos de la organización, no producen una base efectiva para la formulación de estrategias enfocadas a largo plazo en un contexto tan cambiante como la sociedad actual, cuando esto sucede, las organizaciones, los recursos y capacidades de su propiedad crean una base más estable para definir su identidad y propósito (Fong, 1998). Así, la organización es capaz de ofrecer eficientemente sus estrategias respecto a las necesidades de los individuos que trata de satisfacer.

2.2.2.3.1 La administración de los recursos

La administración de una empresa son aquellas actividades que se realizan para asegurar el control y la rentabilidad de la misma, por medio de los sistemas de contabilidad, recursos humanos, marketing, entre otros. “Es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa para lograr un propósito dado” (Reyes Ponce, 2004, pág. 16). A la persona encargada de dirigir el personal que lleva a cabo este proceso se le denomina gerente o administrador.

La administración como un proceso dinámico y en coordinación con el personal de la empresa se desarrolla en dos etapas: la primera es la construcción de la misma y la segunda etapa es en la que ya está totalmente organizada y desarrolla a plenitud las funciones, operaciones y actividades (Reyes Ponce, 2004). A partir de la segunda es cuando se propone alcanzar los fines que se han propuesto.

Tabla 3. Elementos de la administración

Planificación:	Consiste en planear con antelación que objetivos e desea conseguir y las estrategias que se van a emplear para alcanzarlos, por lo cual se debe tener en cuenta las variables internas y externas en el momento actual y haciendo una predicción a futuro.
Organización:	Consiste en trazar una estructura formal, asignando tareas al personal de la empresa para el logro de los objetivos. Con este elemento se pretende que es proceso sea coordinado con todas las personas que participan en su desarrollo.
Dirección:	Es la incidencia que se ejerce en las personas para que sean capaces de contribuir al logro de los objetivos de forma responsable y con interés en el crecimiento de la empresa. Por esta razón, son indispensables las sub funciones de liderazgo, motivación y comunicación.
Control:	Es el seguimiento para corregir las desviaciones respecto a lo que se ha planificado.

Fuente: (Nadales, 2015)

2.2.2.3.2 Recursos humanos de la organización

Las organizaciones o empresas poseen un departamento dedicado a actividades administrativas o dedicada al personal, dicho departamento se denomina recursos humanos. Los recursos humanos son los trabajadores que conforman la empresa. "Para realizar sus funciones, las empresas necesitan recursos, que en economía se denominan factores de producción. De todos los recursos, las personas (trabajadores, mandos intermedios, directivos...) son el recurso más importante. Sin las personas es imposible que funcionen las empresas" (López Barra & Otero Ruiz, 2010). Se ha venido señalando que el personal de la organización son los que se encargan de que se logren los objetivos de la organización, por esta razón es que son uno de los recursos más importantes.

El departamento de recursos humanos difiere por el tamaño, actividad y espacio de las empresas y organizaciones, sin embargo, en todas las entidades el personal debe poseer una visión

de compromiso e interés para alcanzar las metas de la empresa con eficiencia. Por esta razón, en cualquier empresa el plan estratégico de recursos humanos según Garijo de Miguel (2014), los objetivos perseguidos por el plan estratégico de recursos humanos deben ser:

- Mejorar y motivar al personal de la empresa
- Asegurar en un futuro la cualificación de la plantilla
- Desarrollar y promocionar al personal de acuerdo con las necesidades de la empresa
- Mejorar el clima laboral
- Contribuir a maximizar el beneficio de la empresa
- Implantar sistemas de información y comunicación interna
- Desarrollar planes de seguridad y salud en el trabajo
- Implantar técnicas y herramientas y calidad aplicada a los recursos humanos

El plan de recursos humanos debe revisarse periódicamente, ya que el desarrollo del personal debe ser enfocado a las operaciones, necesidades y objetivos que tiene la organización.

2.3 Metodologías aplicadas.

2.3.1 Modelo de Gestión Educativa Estratégica

El Modelo de Gestión Educativa Estratégica (MGEE) es utilizado para alcanzar mejores resultados de gestión en los centros educativos. A través del sistema educativo, el MGEE brinda potencial y oportunidades para planificar y actuar de manera proactiva con respecto al futuro, la tecnología y el medio ambiente en su conjunto; en realidad este modelo debe situar las prácticas de enseñanza eficaces como una estrategia clave para la mejora y la gestión estratégica, en el que el futuro que se desea alcanzar se debe definir inicialmente a través de la asociación de las diversas

redes de socios educativos (Mohd et al., 2019). Este modelo supone la colaboración de los interesados en el proceso educativo.

La Secretaría de Educación Pública (2009) menciona que hablar del MGEE se refiere a un saber un tanto complicado y en constante progreso, que se encuentra integrado por estados representativos y notables que forman parte de las actividades que realiza un determinado grupo de sujetos implicados en la educación, en un ambiente y tiempo específico, por lo que este modelo se puede definir como el conjunto de representaciones esenciales que dejan claros los factores y procesos de innovación de la gestión en sus diferentes escalas concretas.

Dado que este enfoque está orientado a objetivos para la planificación educativa se ha producido un cambio significativo en la naturaleza de la planificación del desarrollo en sí mismo, ya no se espera que los centros educativos simplemente produzcan planes generales de desarrollo que se centren en cualquier aspecto del trabajo de la institución que pueda ser identificado como una prioridad en ese momento (Bell, 2002). Es necesario que los planes incorporen estrategias para lograr mejoras en el rendimiento educativo de los estudiantes.

Este modelo consiste en las acciones que lleva a cabo el centro educativo para dirigir su proyecto educativo y planificar el desarrollo de las actividades escolares, ligadas a una visión y misión claras, intervenidas por todos los actores educativos, requiere la capacidad para definir la filosofía de la institución, sus valores y objetivos para orientar las operaciones de los diferentes sujetos para alcanzar los objetivos. (Secretaría de Educación Pública de México, 2009). Se debe contemplar el involucramiento de los grupos que forman parte de la educación y prever que se cuente con los recursos necesarios.

2.3.2 Metodología de Gestión de Centros Educativos

Para Fernández (2005) la gestión y la organización de una institución educativa necesita un conocimiento absoluto en relación de que es una organización y la forma en que esta funciona, reconocer cada una de las partes que intervienen en el trabajo educativo, aprendizaje y la forma en que se relacionan los docentes y los estudiantes, para conseguir una mejora de los centros educativos y enfocarse en la calidad, la gestión y la metodología son esenciales para la mejora y alcanzar una excelencia educativa en las instituciones.

Tabla 4. Unidades de la metodología de gestión de centros educativos

La Unidad I.	Gestión del Centro Educativo: Normatividad, pretende al hacer un análisis sobre la evolución del concepto de la gestión escolar, el estudiantado llevará a cabo la interpretación de la normatividad vigente que regula el funcionamiento de las escuelas de educación básica, así como la relación que existe entre factores organizativos y de cultura escolar.
La Unidad II.	La escuela eficiente: una estrategia colegiada, busca que las y los estudiantes al conocer los rasgos y características de la gestión escolar fundamentados en las teorías y modelos actuales, le permitan tomar en cuenta y elegir el tipo de gestión a realizar para la mejora del plantel en alguno de los niveles de educación básica; en donde el trabajo colegiado se proyecta como unidad básica del sistema educativo. El trabajo docente se ubica en un contexto institucional, en el cual confluyen un conjunto de personas organizadas alrededor de objetivos comunes y con funciones reguladas por una serie de normas, responsabilidades y ocupaciones. Por ello, es toral el conocimiento y reflexión sobre la clasificación y la dimensión de la gestión escolar ya que esto determinará las peculiaridades de un plantel escolar, al que se comprende como un servicio público con bases organizativas para el desarrollo de acciones pedagógicas por parte del colectivo docente.
La Unidad III.	Innovación y cambio en los centros educativos (proyecto), el estudiantado, a partir del reconocimiento del concepto de innovación y siguiendo los elementos básicos de la metodología de la investigación que los lleve a la necesidad de promover una gestión educativa pertinente, llevará a cabo actividades de indagación y observación con los diferentes protagonistas del centro educativo, que les permita la elaboración de un proyecto educativo retomando los conocimientos adquiridos de las dos unidades anteriores y cuyo propósito sea planear y vincular las diversas formas de aplicar acciones, las cuales tienen una notable incidencia en el desarrollo de la tarea pedagógica.

Fuente: (Secretaría de Educación Pública de México, 2009)

La enseñanza y las prácticas que tienen lugar en los centros educativos a través de la metodología de gestión contribuyen a mejorar el aprendizaje de los estudiantes: orientación hacia aprendizajes significativos, adquisición de aprendizajes esenciales, nivel alto de estructuración y anticipación de la condición de aprendizaje, atención a la diversidad, integración de múltiples metodologías y recursos, supervisión permanente y retroalimentación a los estudiantes, uso adecuado del tiempo, ritmo sostenido y prácticas de calidad (Ortega, 2008). Esta metodología también supone que se debe establecer una adecuada convivencia entre docentes y estudiantes.

Levina et al., (2015) considera que la metodología de gestión de centros educativos debe basarse sobre los principios de coordinación de intereses del estado, los aprendices (un individuo), los empleadores y la organización educativa, al ser inherentemente un sistema dinámico, la metodología de gestión de centros educativos debe tener las propiedades de adaptabilidad (autoformación). En todos los niveles jerárquicos de gestión, en los que se forman y regulan los procesos de adaptación a los cambios que ocurren en las condiciones ambientales externas e internas, lo que corresponde al principio de mejora continua.

2.4 Marco legal

2.4.1 Ley Fundamental de Educación

La Ley Fundamental de Educación refleja el derecho que tienen todos los hondureños a optar por una educación gratuita como una garantía del Estado, la cual debe ser incluyente y no debe excluir a ningún grupo social, por lo que debería llegar a todos los sectores del país. La educación proporcionada debe ser laica y responder a las exigencias de la realidad nacional y del mundo globalizado que cada vez propicia avances en el desarrollo de los conocimientos por medio de nuevas herramientas.

En el Artículo 2 se establece el derecho fundamental de la educación:

Es el derecho humano que tiene toda persona de acceder al conocimiento que propicie el desarrollo de su personalidad y de sus capacidades, en condiciones de libertad e igualdad, teniendo como eje transversal el respeto a la dignidad del ser humano (2011, p. 2).

En este artículo se menciona que la educación corresponde a los padres, madres o representantes legales escoger el tipo de educación de sus hijos o pupilos, al Estado, el deber de garantizar, respetar y proteger el ejercicio de este derecho plasmado en este artículo; y a la comunidad en general, el deber de contribuir al desarrollo, gestión y perfeccionamiento de la educación.

En el artículo 14 de esta Ley se establecen los fines de la educación honduras, lo cual es de vital importancia conocerlos, ya que, para la creación de planes de gestión y mejora educativos, es necesario tener claro hacia donde se debe dirigir la educación en el país, aunque cada institución educativa tiene libertad de crear sus propios planes, estos deben estar enmarcados en esta Ley.

Artículo 14. La Educación Nacional tendrá los siguientes fines:

1. Formar a los educandos de manera integral, fomentando como prioridad el amor a la patria, consciente de sus deberes y derechos, con profundo sentido de responsabilidad y respeto a la dignidad humana;
2. Democratizar el acceso al conocimiento y promover la formación de la conciencia y participación ciudadana;

3. Fomentar la comprensión de la diversidad, pluralidad y multiculturalidad del ser humano, la convivencia pacífica de las naciones y el respeto a la autodeterminación de los pueblos;
4. Fortalecer la cultura de valores tales como: responsabilidad, tolerancia, solidaridad, justicia, libertad, respeto, honestidad, equidad, integridad y la cultura de paz;
5. Formar una vida física, mental y socio-afectiva saludable, cultivando la educación física, la recreación y el deporte;
6. Fomentar una cultura ambiental que conlleve al uso racional de los recursos, la defensa, la conservación, protección y recuperación de los mismos para el mejoramiento de la calidad de vida, así como de promover una cultura de gestión del riesgo;
7. Desarrollar las capacidades creativas, investigativas, científicas, artísticas y tecnológicas para un continuo proceso de desarrollo nacional, acorde con las exigencias de un mundo cambiante;
8. Desarrollar el sentido de responsabilidad para la protección y manejo racional de los recursos del país, la capacidad de denuncia y la comprensión de que los bienes públicos son propiedad colectiva; y,
9. Fomentar la cultura de la lectura científico-literaria y la habilidad de leer a lo largo de la vida, para fortalecer el desarrollo de la inteligencia y la identidad nacional.

Esta Ley hace referencia a la gestión en educación en la que especifica:

Artículo 47.- La gestión de la educación es un conjunto de procesos que se desarrollan en el marco de las políticas públicas, con el objeto de universalizar el derecho a la educación, promover, apoyar y mejorar la calidad de los procesos de aprendizaje y que sus resultados respondan a las necesidades básicas y aspiraciones de la comunidad educativa.

Artículo 48.- La gestión del Sistema Nacional de Educación es descentralizada, simplificada, eficiente, participativa, flexible y libre de injerencias políticas partidarias y gremiales. La sociedad es parte de la gestión educativa a través de los Consejos Comunitarios de Desarrollo Educativo, en sus ámbitos correspondientes (2011, p. 11).

Respecto al modelo educativo la Ley de Educación se refiere:

Artículo 57.- El Sistema Nacional de Educación está inspirado en valores, principios, propósitos, fundamentos y modos de proceder que le son propios. El modelo del Sistema Nacional de Educación es abierto; comprende todas las modalidades educativas. Utiliza diversos enfoques sociológicos, pedagógicos, psicológicos y epistemológicos que fundamentan la elaboración y aplicación de los programas de estudio y la sistematización del proceso educativo.

Artículo 58.- El modelo educativo debe atender de manera permanente al desarrollo de las teorías de aprendizaje, que favorecen el lugar central y protagonice del educando en el proceso de apropiación y construcción del conocimiento (2011, p. 12).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se describe el proceso que ha utilizado el investigador para lograr el cumplimiento de los objetivos y así responder a las preguntas de investigación planteadas. Este contiene la congruencia metodológica, operacionalización de variables, el enfoque y alcance investigativo, diseño de investigación el cual incluye la población y muestra, así como el tipo de muestreo y unidad de análisis, también en este capítulo se encuentra las técnicas que se han implementado para llevar a cabo el proceso de recolección de la información, las fuentes de datos y limitantes del estudio.

3.1 Congruencia Metodológica

Tabla 5. Congruencia Metodológica

Titulo	Objetivo general	Objetivo específico	Preguntas de investigación	Variable dependiente	Variables Independientes	Enfoque	Alcance	Diseño
Diagnóstico de la gestión educativa en cinco institutos de educación media de la ciudad de Tegucigalpa.	Realizar un diagnóstico de la gestión educativa en cinco institutos de educación media de la Ciudad de Tegucigalpa, mediante consideraciones de la satisfacción de estudiantes y padres de familia, el alcance, tiempo	Describir la satisfacción de los beneficiarios incluyendo los estudiantes y padres de familia en la implementación de un plan de mejora educativa	¿Cómo se describe la satisfacción de los beneficiarios incluyendo los estudiantes y padres de familia en la implementación de un plan de mejora educativa?	Satisfacción de los beneficiarios	Diagnóstico de la Gestión Educativa	Cuantitativo	Descriptivo	No experimental-transversal
		Describir la participación de los padres de familia en la gestión educativa de cinco institutos de educación media de la ciudad de Tegucigalpa, Honduras	¿Cómo se describe la participación de los padres de familia en la gestión educativa de cinco institutos de educación media de la ciudad de Tegucigalpa, Honduras?	Nivel de participación de los padres de				

Continuación de tabla 5

Titulo	Objetivo general	Objetivo especifico	Preguntas de investigación	Variable dependiente	Variables Independientes	Enfoque	Alcance	Diseño
	y recursos, para diseñar un plan de mejora en la gestión educativa	Establecer el alcance requerido para la implementación de un plan de mejora educativa de cinco institutos de educación media de la ciudad de Tegucigalpa, Honduras	¿Cómo se describe el alcance requerido para la implementación de un plan de mejora educativa?	Alcance				
		Determinar el tiempo requerido para la implementación de un plan de mejora educativa de cinco institutos de educación media de la ciudad de Tegucigalpa, Honduras	¿Cómo se describe el tiempo requerido para la implementación de un plan de mejora educativa?	Tiempo				
		Determinar los recursos requeridos para la implementación de un plan de mejora educativa de cinco institutos de educación media de la ciudad de Tegucigalpa, Honduras.	¿Cuáles son los recursos requeridos para la implementación de un plan de mejora educativa?	Recursos				

3.2 Operacionalización de Variables

Tabla 6. Operacionalización de variables

Variables	Definición		Dimensiones	Indicadores	Ítem
	Conceptualización	Definición operacional			
Dependiente					
Diagnóstico de la Gestión Educativa	Es un proceso organizado y orientado a la optimización de procesos y proyectos internos de las instituciones, con el objetivo de perfeccionar los procedimientos pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos que en ella se movilizan (Rico, La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia, 2016).	Metodología para la optimización de los procesos educativos, e incluyen la experiencia, métodos, calidad y facilitación del proceso de enseñanza.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Educativa • Satisfacción de los usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia • Métodos didácticos • Planificación de clases • Temas de clases • Calidad de la educación • Preparación previa • Facilitación del proceso de enseñanza-aprendizaje 	
Independientes					
Satisfacción de los beneficiarios	Se describe como el bienestar que experimentan los estudiantes, padres de familia y docentes por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender las necesidades educativas (Surdez, Sandoval, & Lamoyi, 2018).	Medición de la motivación de los estudiantes, docentes y padres de familia en el sistema educativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de enseñanza. • Proceso de enseñanza-aprendizaje 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad educativa • Instalaciones • Condiciones de la infraestructura • Seguridad • Actividades extracurriculares 	<p>Instrumentos para estudiantes de 1-16</p> <p>Instrumento para padres de 11-19</p>

Variables	Definición		Dimensiones	Indicadores	Ítem
	Conceptualización	Definición operacional			
Nivel de padres de familia	Proceso de constatar la eficacia para tener éxito en la escuela (Valdés, Martín, & Sánchez, 2009). Continuación de tabla 6	Influencia ejercida por los padres de familia en el proceso educativo de sus hijos	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos de Gestión • Aspectos de Satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencias al centro educativo • Puntualidad • Responsabilidad • Involucración en el proceso de aprendizaje de su hijo • Consejería 	Instrumento para padres de 1-10 Instrumento para maestros 10-15
Alcance	Consiste en desarrollar una descripción detallada del proyecto (Guerrero, 2015).	El alcance tomado desde el punto de vista de la calidad de las adecuaciones y condiciones laborales.	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis • Estrategias 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de las adecuaciones curriculares • Instalaciones físicas • Salario y condiciones laborales 	Instrumento para maestros 16-18
Recursos	Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad (Real Academia Española, 2001).	Recursos requeridos para la educación y su gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales • Métodos • Actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer de todo el material necesario al educando • Material Didáctico brindado al docente • Contribución económica en los procesos educativos. 	Instrumento para maestros 1-9
Tiempo	Magnitud física que permite ordenar la secuencia de los sucesos (Real Academia Española, 2001).	Planificación adecuada de la implementación de gestiones de mejora, basado en la programación de actividades.	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuación de nuevas estrategias metodológicas • Adaptación de cambios en el proceso de enseñanza-aprendizaje 	<ul style="list-style-type: none"> • Espacios educativos • Reprogramación académica 	

3.3 Enfoque y Alcance de la Investigación

3.3.1 Enfoque

El enfoque utilizado en esta investigación es el enfoque cuantitativo el cual Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista (2014) lo describe como el que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin

establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4), se ha empleado este método ya que es el más adecuado para el cumplimiento de los objetivos propuestos en esta investigación.

3.3.2 Alcance

Este depende de la estrategia de la investigación, en este sentido en el diagnóstico de la gestión educativa de institutos de educación media, se empleó un alcance descriptivo el cual Hernández Sampieri (2014) manifiesta que estos ayudan al investigador en la búsqueda de propiedades y características importantes, en este caso la satisfacción de los involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje, con el propósito de establecer un plan de mejoras que garantice la calidad educativa.

3.4 Diseño de la Investigación

El diseño en una investigación se labora con la finalidad de responder las preguntas elaboradas en el proceso de planteamiento del problema; por lo tanto, en este estudio investigativo se ha empleado un diseño no experimental ya que no se hace manipulación de las variables utilizadas y este es de tipo transversal ya que se ha efectuado en un tiempo determinado.

3.4.1 Población en Estudio

La población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014), es decir es un grupo o universo de personas o cosas que tienen una característica en común; en esta investigación sobre la población la componen 4,840 estudiantes divididos en cinco institutos de la capital, 7215 padres de familia responsables de los estudiantes y 120 maestros según la siguiente tabla:

Tabla 7. Detalle de población en los diferentes institutos

Instituto	Estudiantes	Padres	Maestros
Instituto Técnico Honduras	995	1484	24
Instituto Técnico Nueva Suyapa	545	812	13
Instituto Milla Selva	780	1163	20
Instituto Mixto Hibueras	775	1156	20
Instituto Vicente Cáceres	1745	2600	43
	4,840	7215	120

3.4.2 Tipo de Muestreo

En la investigación se ha empleado un tipo de muestreo por cuotas, consiste en desarrollar categorías de control, o cuotas de los elementos de la población. Para desarrollar estas cuotas, el investigador lista las características de control relevantes y determina su distribución en la población meta. Las características de control relevantes (que pueden incluir género, edad, etc.) se identifican con base en el juicio.

PASOS DEL PROCESO DE MUESTREO (Tomado de Investigación de Mercados; Ronald M. Weiers; Página 102)
Determinar la Población y los Parámetros Pertinentes
Escoger el Marco apropiado de Muestreo
Escoger entre el muestreo probabilístico y el muestreo no probabilístico
Escoger un Método de Muestreo
Escoger el tamaño necesario de la Muestra
Seleccionar la manera de Reunir la Información
Validar la Muestra
Analizar los datos y presentar los resultados

Figura 4. Pasos del proceso de muestreo

Fuente: (Weiers, 1994)

3.4.3 Tamaño de la Muestra

La muestra es el “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta” (Hernández Sampieri, 2014). Para seleccionar el tamaño de la muestra a estudiar se ha realizado el calculo

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

En el que n= es la muestra

z=Nivel de confianza deseado el cual fue de 95%

p= proporción de la población con característica deseada (Éxito).

q= proporción de la población con característica no deseada (Fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N=Población la cual fue de 4,840 estudiantes, 7215 padres de familia y 120 docentes

Para razones del estudio se han utilizado los siguientes datos:

Tabla 8. Cálculo de muestra de las diferentes poblaciones

Categoría	Población	Nivel de error	Nivel de confianza	Muestra
Estudiantes	4840	8%	95%	146
Padres de familia	7215	10%	95%	95
Maestros	120	10%	95%	54

Para la utilización de las cuotas, se han definido proporcionalmente según la muestra de la siguiente manera:

Tabla 9. Cálculo de muestra por cuotas de las diferentes poblaciones

Categoría	Muestra	Instituto Técnico Honduras	Instituto Técnico Nueva Suyapa	Instituto Milla Selva	Instituto Mixto Hibuerras	Instituto Vicente Cáceres
Estudiantes	146	31	15	23	23	54
Padres de familia	95	19	11	15	15	35
Maestros	54	11	6	9	9	19

3.5 Unidad de Análisis

La unidad de análisis es el fragmento del documento o comunicación al cual está dirigido el estudio, este incluye elemento como la población y por consiguiente la muestra la cual sirve como base para la investigación. En este estudio la unidad de análisis es la gestión educativa de los cinco institutos en los cuales se incluye la satisfacción de los padres de familia, estudiantes y docentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje y mediante la cual se han ejecutado planes de mejora que garanticen la calidad educativa.

3.6 Técnicas de Recolección de Datos

Mediante la implementación de técnicas se efectúan las respuestas concluyentes a las preguntas de investigación, estas permiten resumir los diferentes canales de información para la ejecución de comparaciones entre categorías y tiempo. En el estudio investigativo de la gestión educativa se ha realizado una encuesta la cual fue aplicada a los estudiantes, maestros y a los padres de familia para obtener el nivel de satisfacción de la gestión educativa implementada en los cinco centros de educación media en los que se ha elaborado la investigación.

3.7 Fuentes de Información

Se le denomina fuente de información a todos los documentos escritos, orales y digitales que contengan información relevante que ayude a efectuar y darle solución a un proceso investigativo, estas deben conocerse, distinguirse y analizarse para lograr recolectar una información correcta. Estas fuentes de datos pueden ser primarias o secundarias según corresponda el origen de las mismas.

3.7.1 Fuentes Primarias

Este tipo de fuente contiene información nueva y original y son resultados de un trabajo intelectual, en el cual la información no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por ninguna otra persona. Entre las fuentes primarias implementadas en este estudio investigativo se encuentran los libros, revistas científicas, secciones de periódicos, diarios, investigaciones de instituciones públicas o privadas y documentos oficiales de instituciones públicas (Maranto, 2015).

3.7.2 Fuentes Secundarias

Este tipo de fuente contiene información organizada, elaborada, producto de análisis extracción o reorganización que refiere a documentos de origen primario, estas se utilizan cuando llegar a fuente primaria resulta un tanto difícil, pero siempre se debe corroborar que se una fuente fidedigna; en esta investigación se han utilizado como fuentes secundarias enciclopedias, diccionarios, libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones (Maranto, 2015).

3.8 Limitantes del Estudio

Estas son las dificultades u obstáculos con las que se encontrará el investigador en el proceso de elaboración de la investigación, en este caso una de las limitaciones de este estudio fue

la falta de experiencia del investigador, el recolectar datos primarios de información fue uno de los factores más difíciles del proceso ya que se podrían cometer errores que afectan la elaboración del estudio, otro aspecto que se tomó como limitante fue el alcance de las discusiones las cuales podrían estar un poco cortas en perspectivas con respecto a análisis de expertos en la elaboración de investigaciones de este tipo. En el caso del levantamiento de información con estudiantes, se ha manejado considerando la edad de los mismos, tomando en cuenta los grados superiores y el apoyo de los maestros, lo que ha provocando limitantes mínimas especialmente al momento de contactarles pero logrando una alta participación.

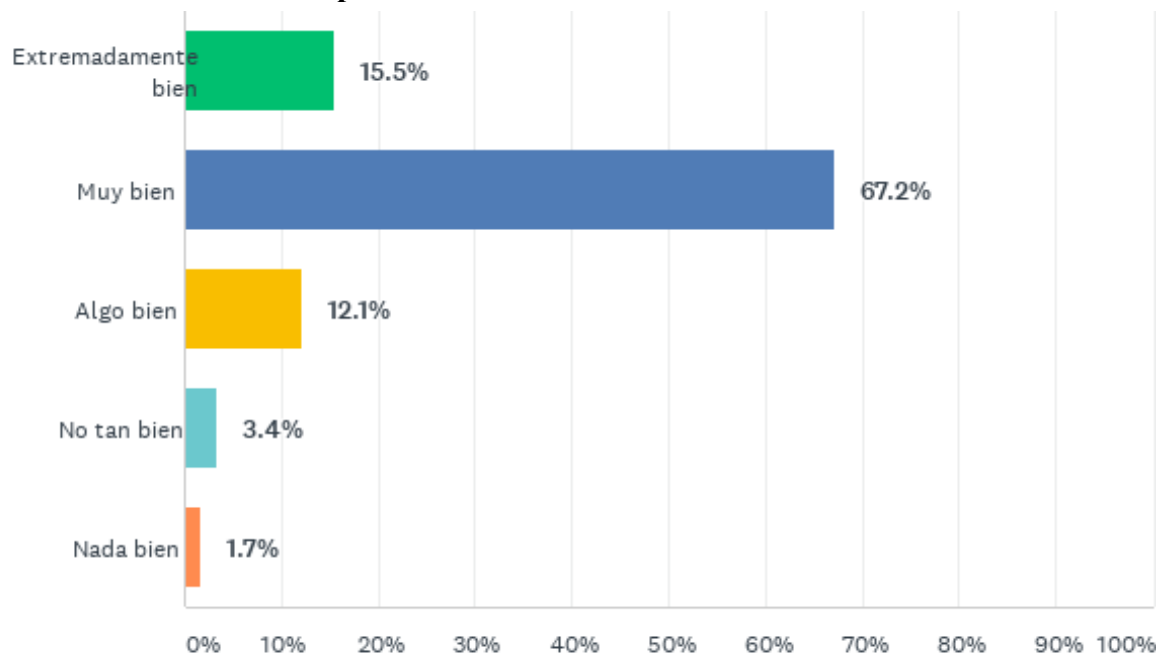
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 Informe de proceso de recolección de datos

4.1.1 Resultados para la población 1: Estudiantes

4.1.1.1 Satisfacción de los beneficiados

Gráfico 1. Enseñanza de los profesores del instituto



La sociedad actual exige que los profesores desarrollen procesos de enseñanza acorde a las necesidades actuales de los estudiantes, al preguntarles a los estudiantes sobre qué tan bien enseñan los profesores del instituto en donde reciben sus clases, el 15.5% ha indicado que extremadamente bien, un 12.1% ha manifestado que algo bien, el 3.4% ha revelado que no tan bien y el 1.7% ha respondido que nada bien, sin embargo, un 67.2% ha comentado que sus docentes enseñan muy bien, con esto se puede concluir que desde la perspectiva de los estudiantes sus maestros están cumpliendo con las expectativas deseadas.

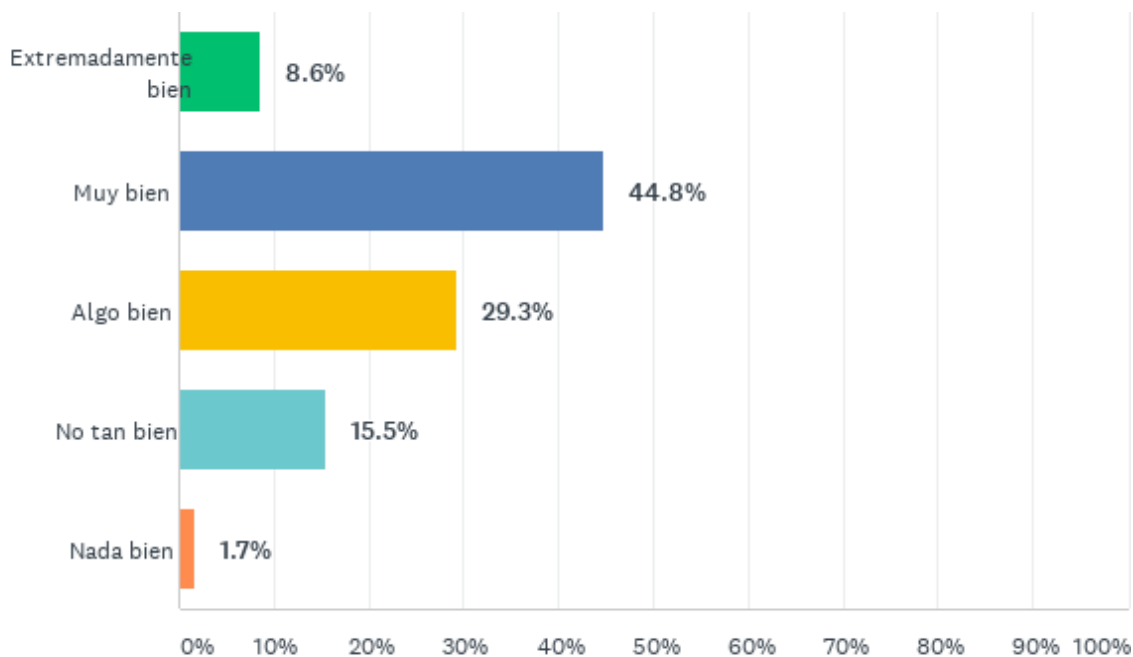


Gráfico 2. Cuidado de las instalaciones

El brindar un proceso de enseñanza aprendizaje en instalaciones óptimas puede influir en los resultados que se obtengan el sistema educativo, al preguntarles a los estudiantes encuestados que tan bien cuidadas están las instalaciones del instituto el 1.7% ha manifestado que no está nada bien, el 15.5% ha revelado que no tan bien, el 29.3% ha indicado que está algo bien, un 8.6% ha respondido que está extremadamente bien y el porcentaje más alto fue de 44.8% los cuales opinaron que las instalaciones se encuentran muy bien, con esto se concluye con que se realizan mantenimientos frecuentes a la infraestructura estando está en condiciones adecuadas.

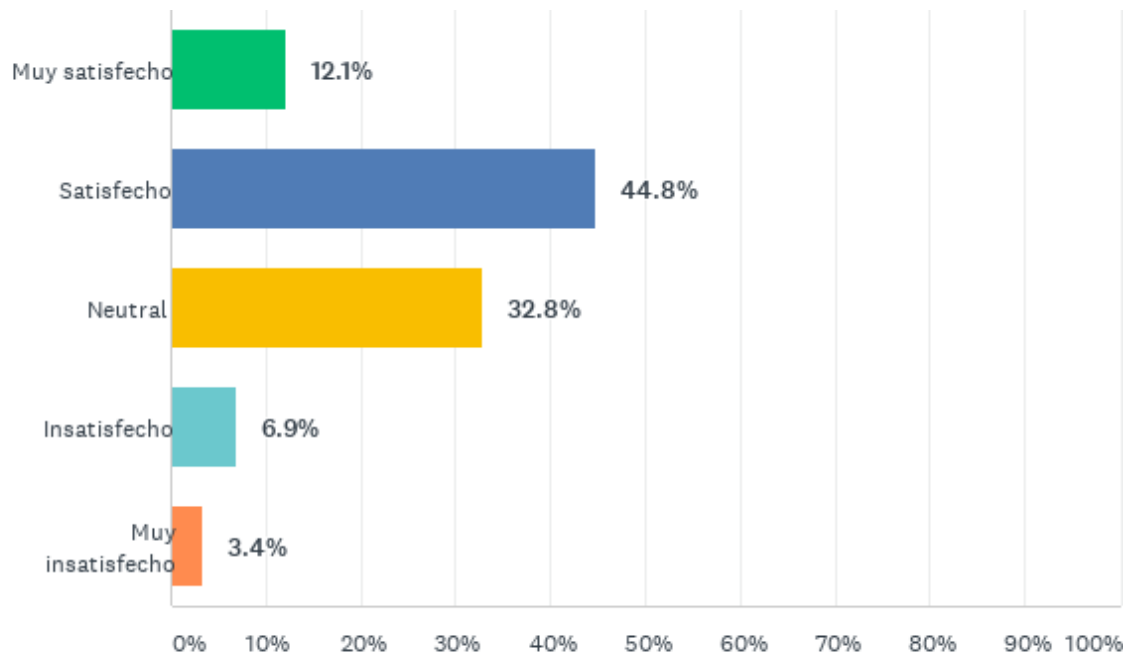


Gráfico 3. Limpieza de las instalaciones

El mantener un ambiente limpio y agradable contribuye positivamente a que se logre los objetivos educativos propuestos, se le pidió a los estudiantes que calificaran la limpieza de la institución y se obtuvo que el 12.1% dice que está muy satisfecho con la limpieza, el 32.8% ha optado por una respuesta neutral, el 6.9% ha revelado que está insatisfecho, un 3.4% se mostró muy insatisfecho, sin embargo; el 44.8% ha comentado que está satisfecho con la limpieza de la institución y este es el porcentaje más alto, por lo cual se puede concluir con que las instituciones cuentan con las condiciones óptimas en cuanto a higiene para brindar el proceso educativo.

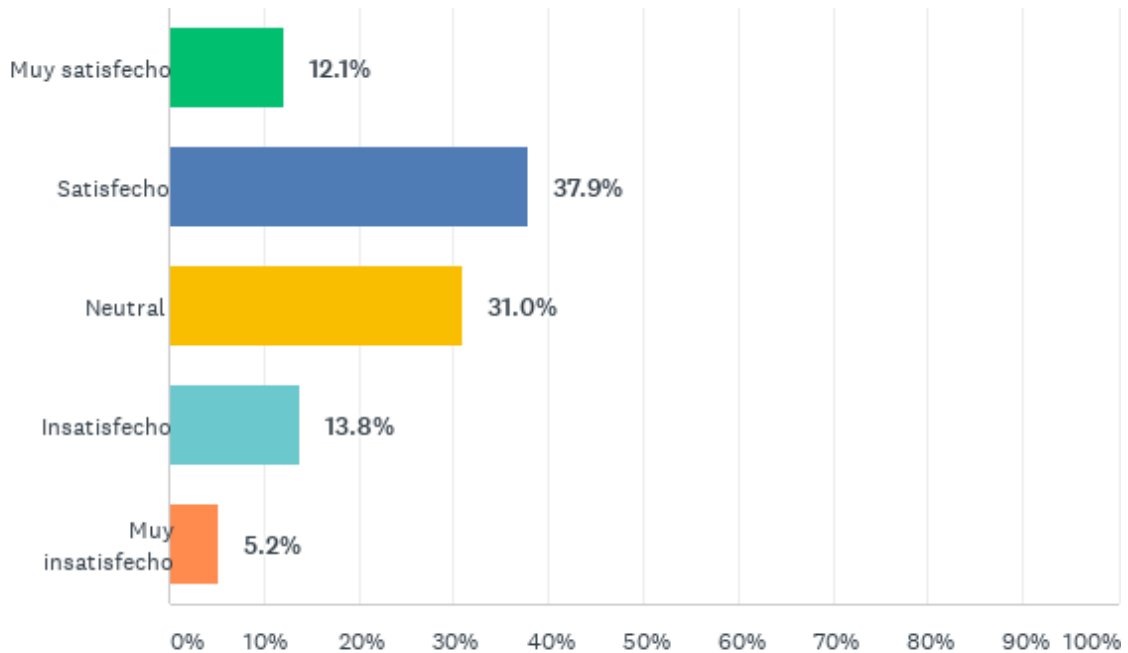


Gráfico 4. Ventilación de las aulas

La ventilación en las aulas de clases debe de ser adecuada esta debe incluir ventanas amplias en las que pueda ingresar suficiente cantidad de aire y luz sin exponer a los estudiantes a ser víctimas de los fenómenos naturales, al preguntarles a los estudiantes como califica la ventilación de las aulas, el 5.2% ha manifestado que está muy insatisfecho, el 13.8% ha revelado que está insatisfecho, el 31% ha respondido de manera neutral, el 12.1% ha comentado que está muy satisfecho y el 37.9% ha respondido que está satisfecho, lo cual implica que la ventilación de las instituciones es adecuada para los estudiantes.

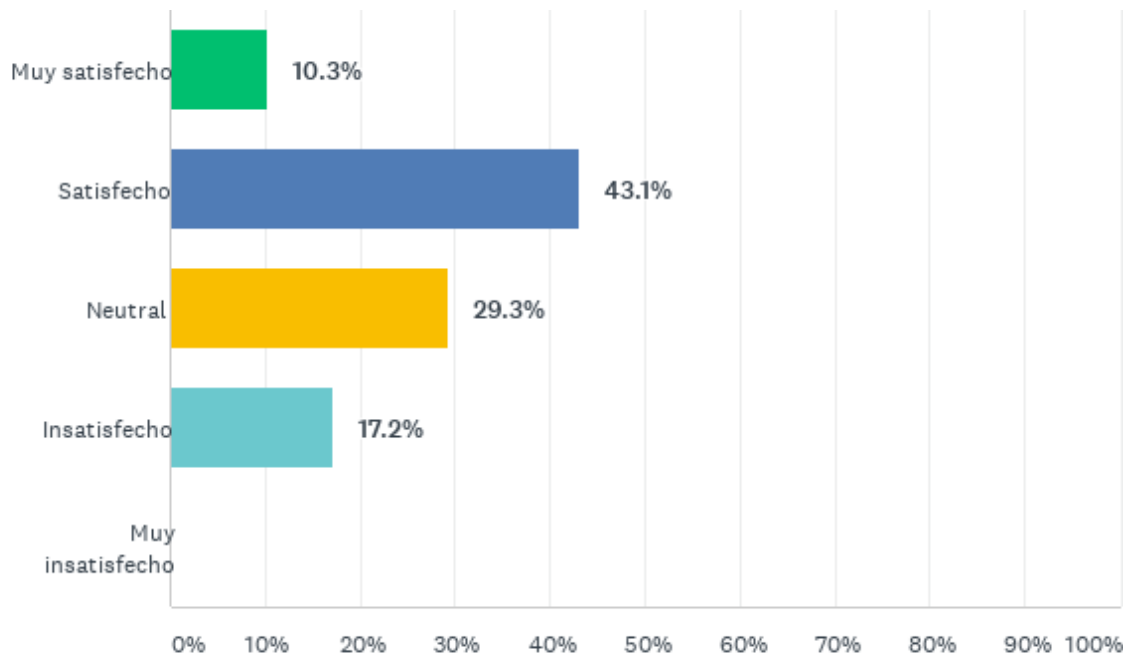


Gráfico 5. Comodidad y estado del mobiliario

A través de contar con mobiliario cómodo y en buen estado los estudiantes pueden adquirir una mejor comprensión en cuanto a realizar actividades en equipo y habilidades sociales, esto aunado al hecho de que al contar con el mobiliario adecuado facilita el aprendizaje, al cuestionar a los estudiantes sobre cómo considera la comodidad y estado del mobiliario el 17.2% ha manifestado que está insatisfecho, el 29.3% ha respondido de manera neutral, el 43.1% ha indicado que está satisfecho y el 10.3% ha comentado que está muy satisfecho, se puede concluir con que el porcentaje más alto se encuentra satisfecho con la comodidad y estado del mobiliario por lo tanto sienten que reciben sus clases en las condiciones adecuadas.

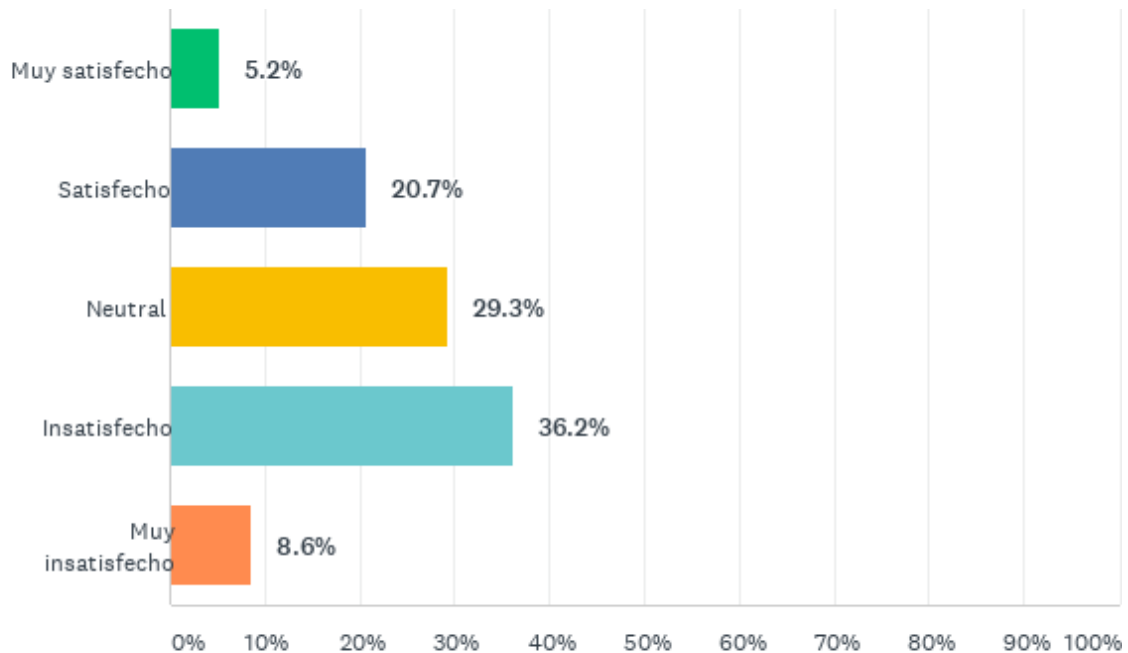


Gráfico 6 . Servicios Sanitarios

El contar con un servicio sanitario higienizado es esencial para la salud física de los estudiantes, al comentarles a los encuestados sobre cómo considera los servicios sanitarios del centro, el 5.2% ha indicado que está muy satisfecho, un 20.7% ha manifestado que está satisfecho, el 29.3% ha optado por una postura neutral, el 36.2% ha respondido que está insatisfecho y el 8.6% ha revelado que está muy insatisfecho, para concluir se puede indicar que el nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto a los servicios sanitarios es bajo.

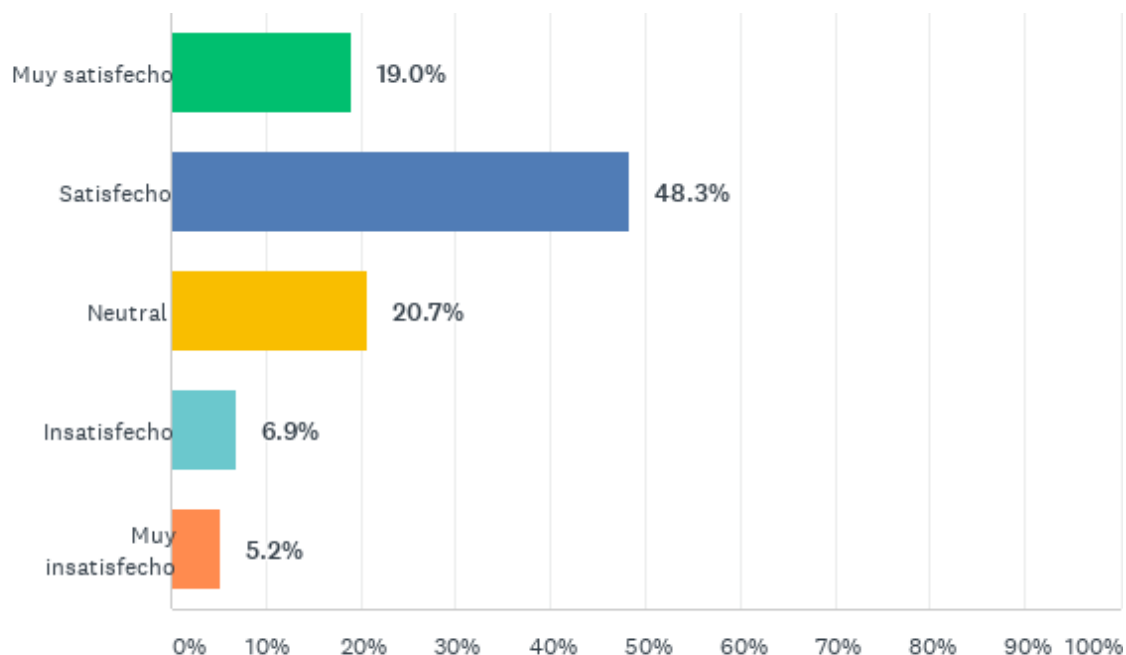


Gráfico 7. Instalaciones deportivas y de recreación

El contar con espacios de entretenimiento y deportes en los centros educativos es importante ya que por medio de estos se promueve la actividad física y además los estudiantes logran establecer vínculos de amistad, se les preguntó a estos como consideraban las instalaciones deportivas y de recreación y el 19% ha indicado que está muy satisfecho, el 48.3% ha revelado que está satisfecho, un 20.7% ha respondido de forma neutral, el 6.9% ha manifestado que está insatisfecho y el resto 5.2% ha comentado que está muy insatisfecho, después de estos datos se puede concluir con que las instalaciones deportivas y de recreación si cumplen con las expectativas de la mayor parte de los estudiantes.

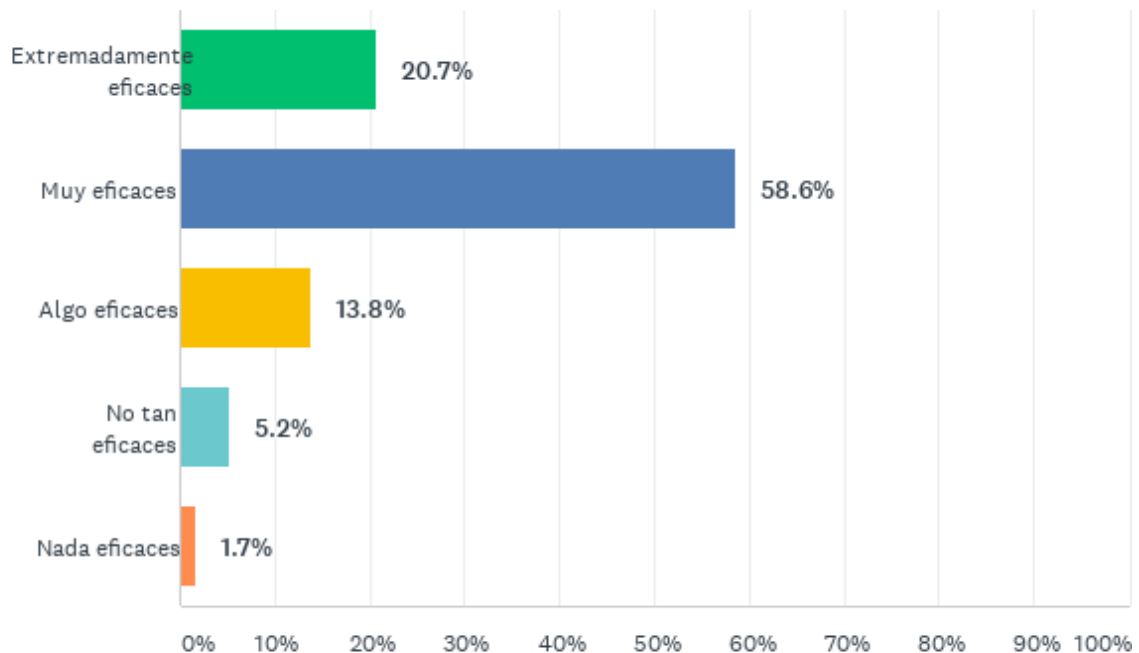


Gráfico 8. Percepción de eficacia de los maestros según los estudiantes

La eficacia de los docentes es uno de los aspectos más importantes en la calidad educativa de los estudiantes, al cuestionar a los informantes sobre la eficacia de sus docentes el 1.7% ha indicado que no son nada eficaces, el 5.2% ha manifestado que no son tan eficaces, un 13.8% ha revelado que son algo eficaces, el 58.6% ha respondido que son muy eficaces y el 20.7% dijo que son extremadamente eficaces, con esto se concluye que solo la minoría de los estudiantes considera ineficaces a los docentes que les imparten las clases, por lo cual es notorio que estos realizan adecuadamente su trabajo.

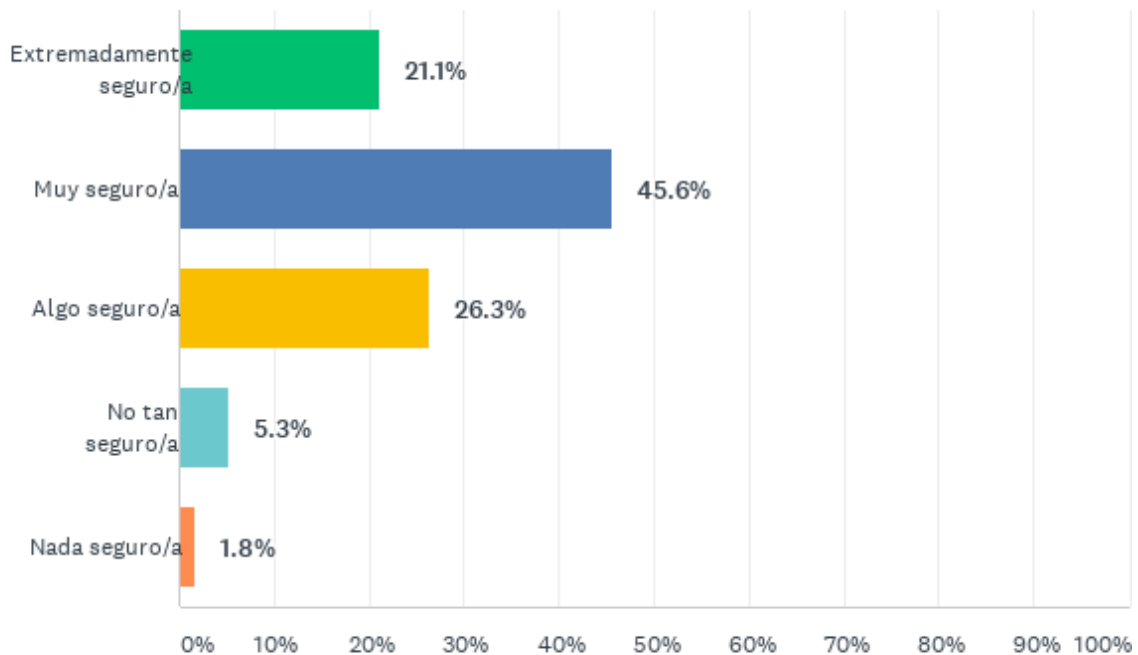


Gráfico 9. Seguridad en la institución

Las instituciones deben brindar a los estudiantes la comodidad de encontrarse en un ambiente seguro en donde serán protegidos y tratados con amor, se les preguntó a los estudiantes si en su institución se sienten seguros, el 1.8% ha indicado que no se siente nada seguro (a), un 5.3% ha revelado que no se siente tan seguro (a), el 26.3% ha respondido que se siente algo seguro (a), el 45.6% ha comentado que está muy seguro(a) en el centro educativo y el 21.1% ha manifestado que se siente extremadamente seguro (a), se puede concluir que el entorno educativo en el cual se encuentran los estudiantes hace que la mayor parte se sienta seguro y protegido.

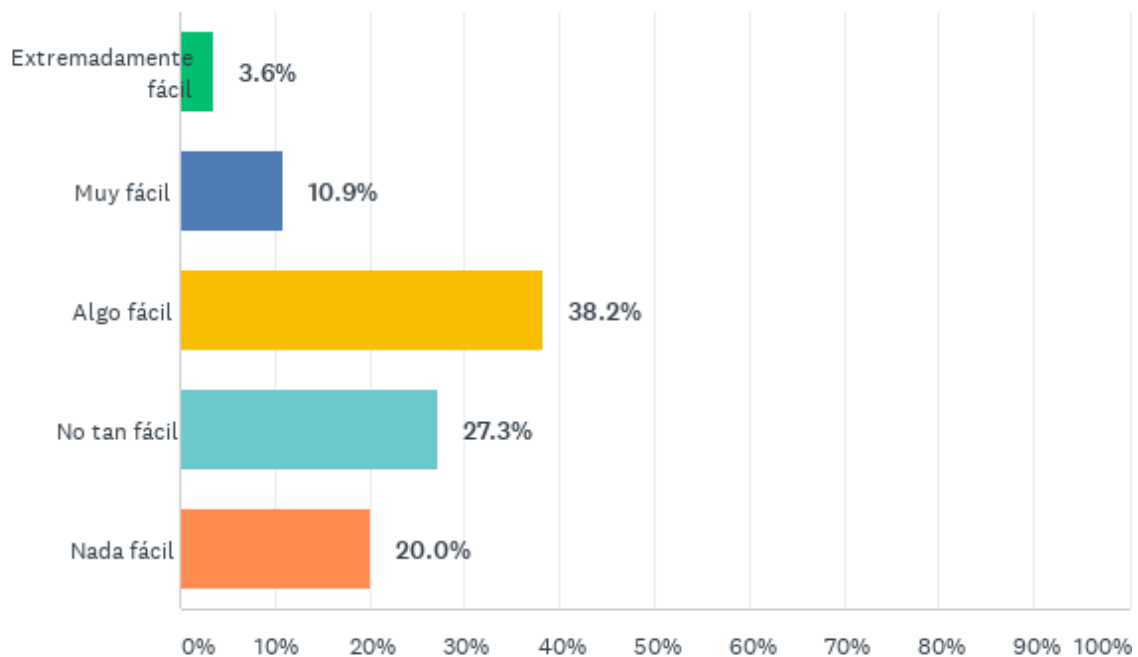


Gráfico 10. Facilidad de obtener becas

Las becas son aportes económicos brindados para ayudar a aquellos estudiantes cuyos índices académicos son elevados, al cuestionar a los informantes sobre la facilidad de obtener becas en el instituto, el 3.6% ha manifestado que es extremadamente fácil, el 10.9% ha revelado que es muy fácil, un 38.2% ha indicado que es algo fácil, un 27.3% comentó que no es tan fácil y el resto 20% ha dicho que no es nada fácil, se concluye que solo la minoría de los estudiantes considera fácil la adquisición de una beca.

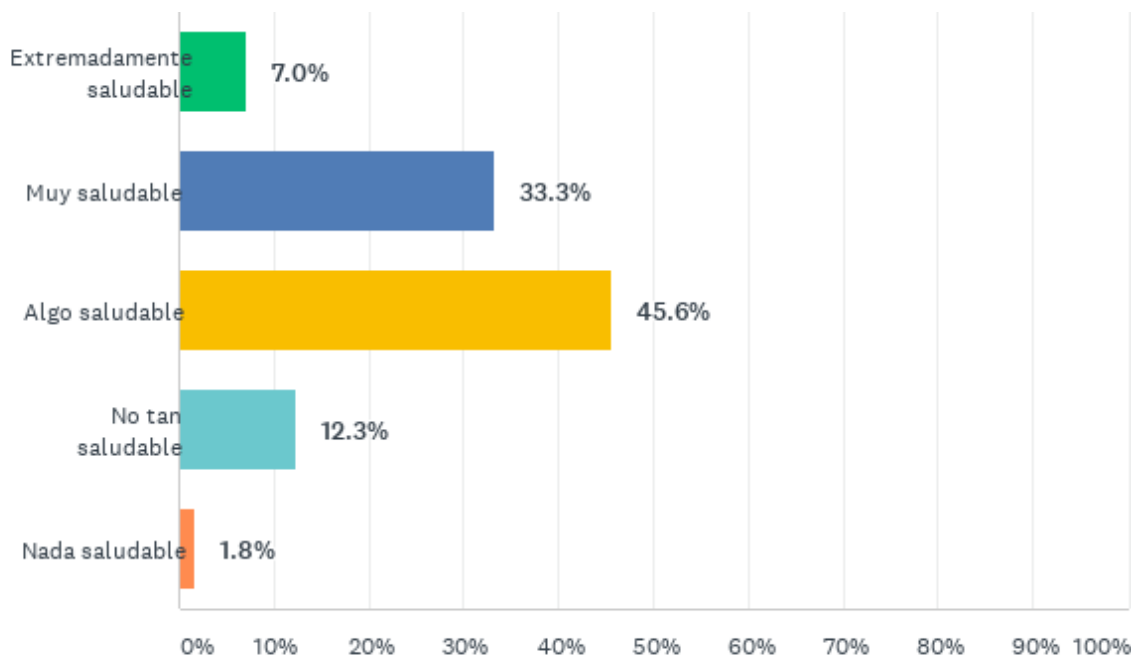


Gráfico 11. Nivel de salubridad de las comidas

La alimentación es un aspecto importante en el proceso de enseñanza aprendizaje, ya que de este depende el nivel de concentración que posea un estudiante, al consultarles a estos sobre qué tan saludable es la comida que se sirve en el instituto, el 7% ha indicado que extremadamente saludable, un 33.3% ha revelado que muy saludable, el 45.6% manifestado que algo saludable, un 12.3% ha respondido que no tan saludable y un 1.8% dijo que nada saludable, los datos indican que para los estudiantes las comidas que sirven en el centro educativo si contienen el nivel de salud requerido para estos.

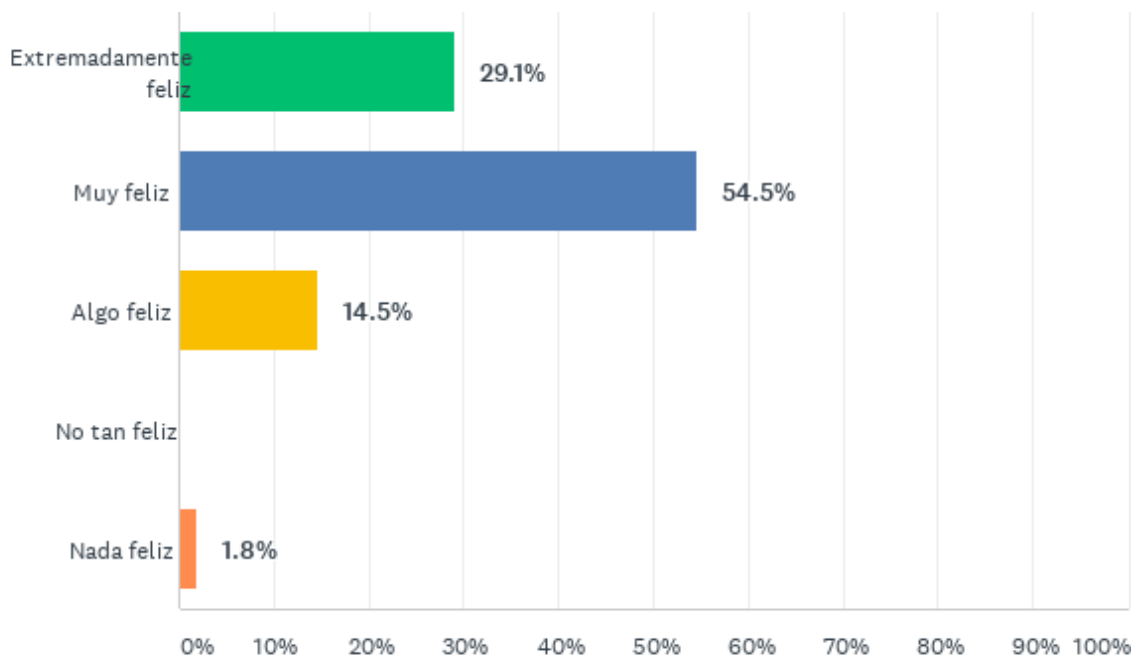


Gráfico 12. Felicidad con las actividades extracurriculares patrocinadas por la institución

Las actividades extracurriculares son elaboradas para reforzar los contenidos realizados durante la clase, al preguntarles a los estudiantes que tan feliz está usted con la opción de tener actividades extracurriculares patrocinadas por el instituto, el 1.8% ha indicado que no está nada feliz, el 14.5% ha revelado que está algo feliz, un 54.5% está muy feliz y el 29.1% ha respondido que está extremadamente feliz, se concluye que para los estudiantes el que hayan actividades extracurriculares es un aspecto positivo ya que les brinda un apoyo significativo a su proceso educativo.

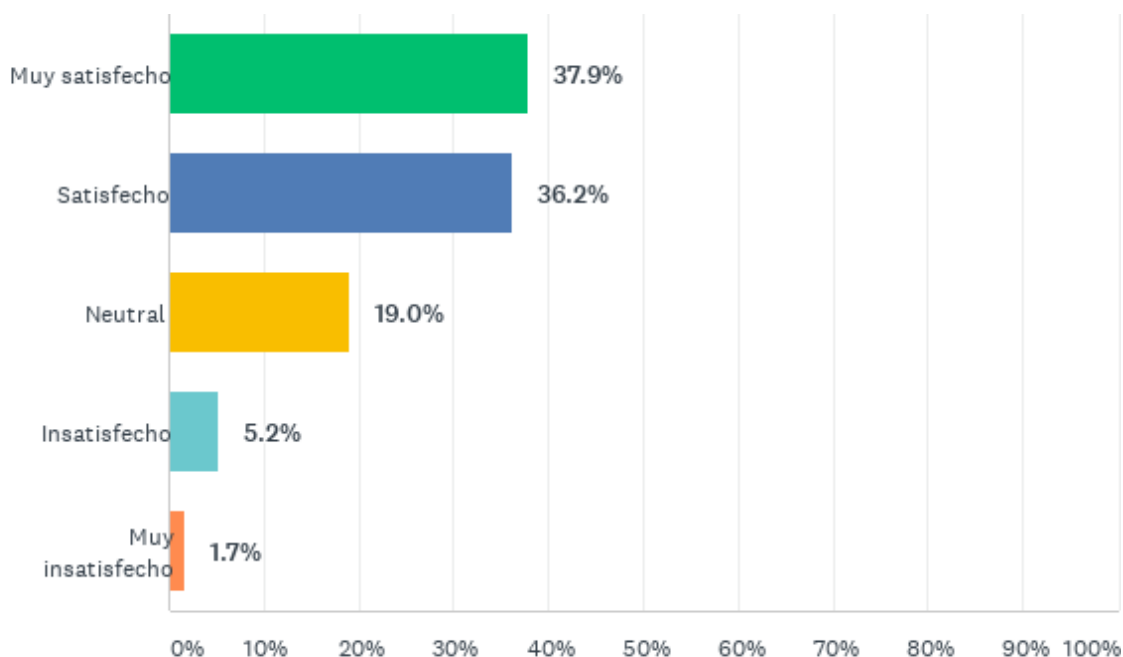


Gráfico 13. Resultados y calificaciones obtenidas

Las calificaciones son el resultado de lo que los estudiantes aprendieron durante el proceso de enseñanza aprendizaje, al preguntarles a los encuestados cómo se sienten con los resultados o calificaciones obtenidas, el 37.9% ha indicado que está muy satisfecho, el 36.2% ha manifestado que está satisfecho, el 19% ha optado por una postura neutral, un 5.2% ha respondido que está insatisfecho y un 1.7% ha comentado que está muy insatisfecho, es evidente que solamente la minoría se encuentra insatisfecha con los resultados o calificaciones obtenidas, esto podría deberse a que no se han esforzado lo suficiente para lograr los resultados esperados.

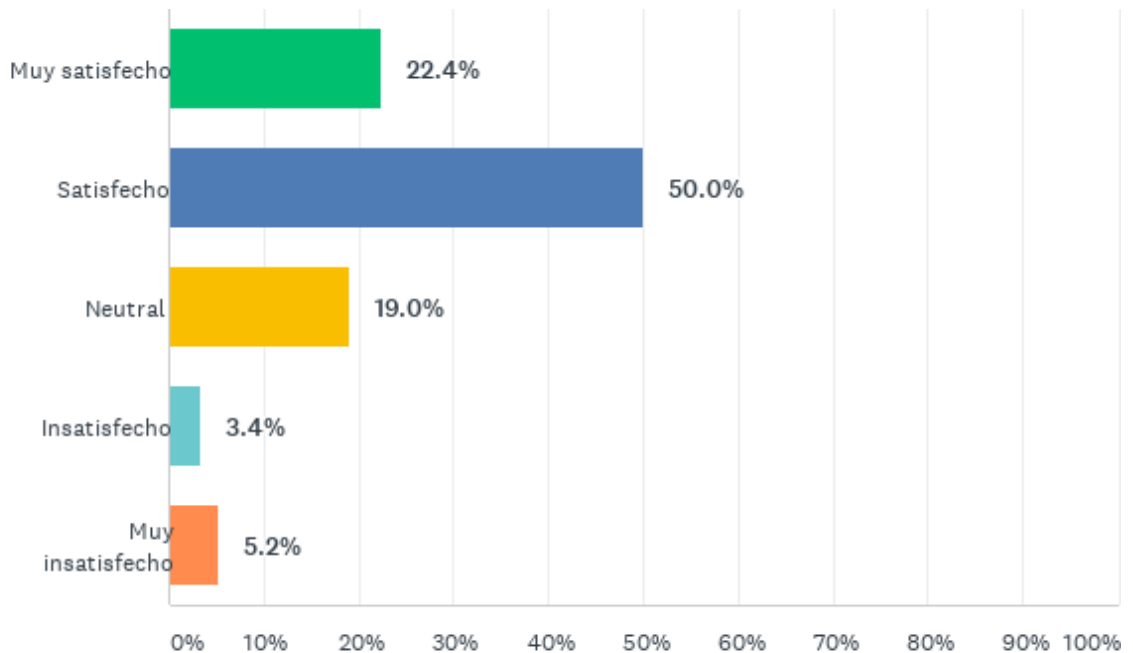


Gráfico 14. Adquisición de conocimiento

Lo más importante del proceso de aprendizaje es que el estudiante adquiera los conocimientos necesarios para la continuación de sus estudios o para la vida laboral de estos, al consultarles a los estudiantes como se sienten con los conocimientos adquiridos, el 22.4% ha indicado que está muy satisfecho, el 50% ha manifestado que está satisfecho, un 19% ha dado una respuesta neutral, el 3.4% ha revelado que está insatisfecho y el 5.2% ha comentado que está muy insatisfecho, se concluye que solo la minoría de los encuestados no se siente satisfecho con la adquisición de conocimiento que ha tenido en el proceso de enseñanza aprendizaje.

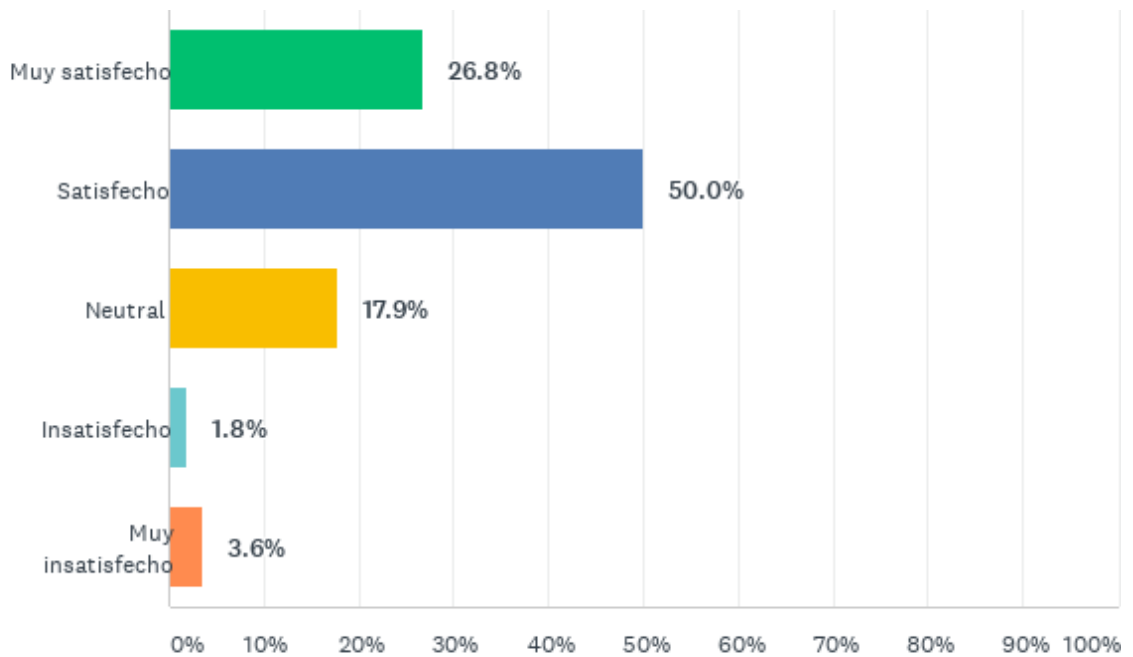


Gráfico 15. Desarrollo integral

El desarrollo integral involucra aspectos físicos, motores, cognitivos, emocionales y sociales, al cuestionarle a los estudiantes como se sienten en el desarrollo integral de su persona, el 26.8% ha indicado que está muy satisfecho, el 50% ha manifestado que está satisfecho, un 17.9% ha optado por una respuesta neutral, el 1.8% ha revelado que está insatisfecho y el 3.6% ha comentado que está muy insatisfecho, se concluye con que la mayor parte de los estudiantes se sienten satisfecho con el desarrollo integral que ha tenido en el proceso educativo, lo cual es un aspecto importante para su preparación profesional.

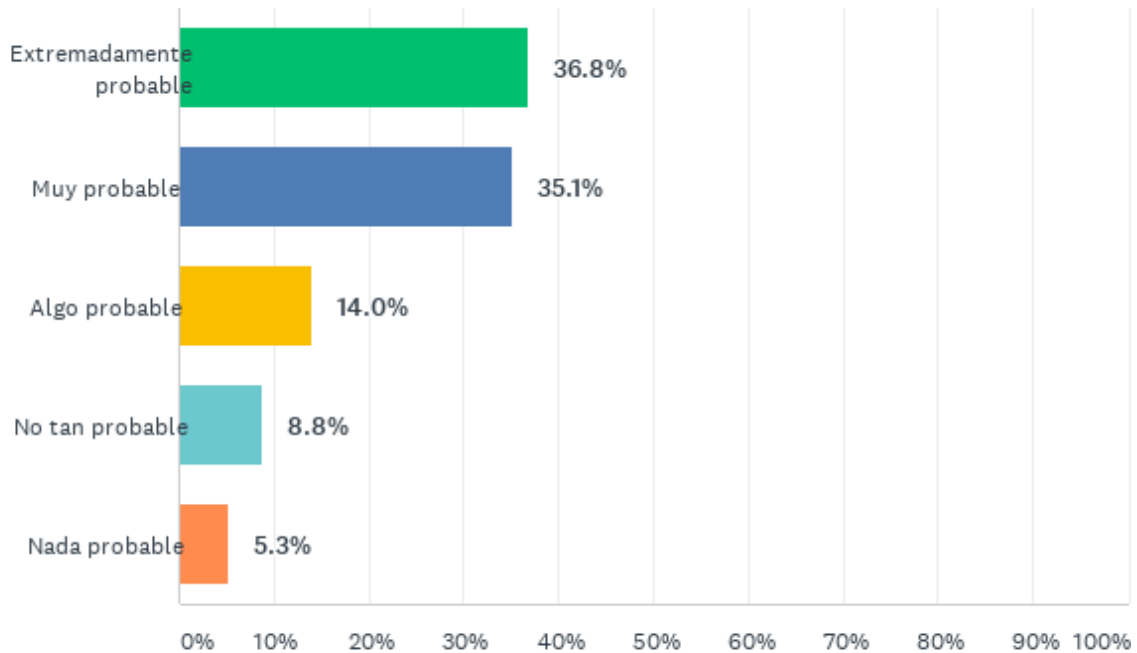


Gráfico 16. Probabilidad de recomendación del instituto

La recomendación de un centro educativo depende básicamente de la educación brindada a los estudiantes y de cómo estos se sientan con el proceso de aprendizaje, al comentarles a los estudiantes si recomendarían la institución en donde realizan sus estudios a otras personas, el 5.3% ha indicado que no es nada probable que esto suceda, el 8.8% ha manifestado que no es tan probable, 14% dijo que es algo probable, el 35.1% ha revelado que es muy probable y el resto 36.8% ha comentado que es extremadamente probable que realice una recomendación sobre la institución, se concluye con que la mayor parte de los encuestados si recomendaría el centro educativo, esto es positivo ya que significa que este cumple con sus expectativas educativas.

4.1.2 Resultados para población 2: Padres de Familia

4.1.2.1 Nivel de participación de los padres de familia

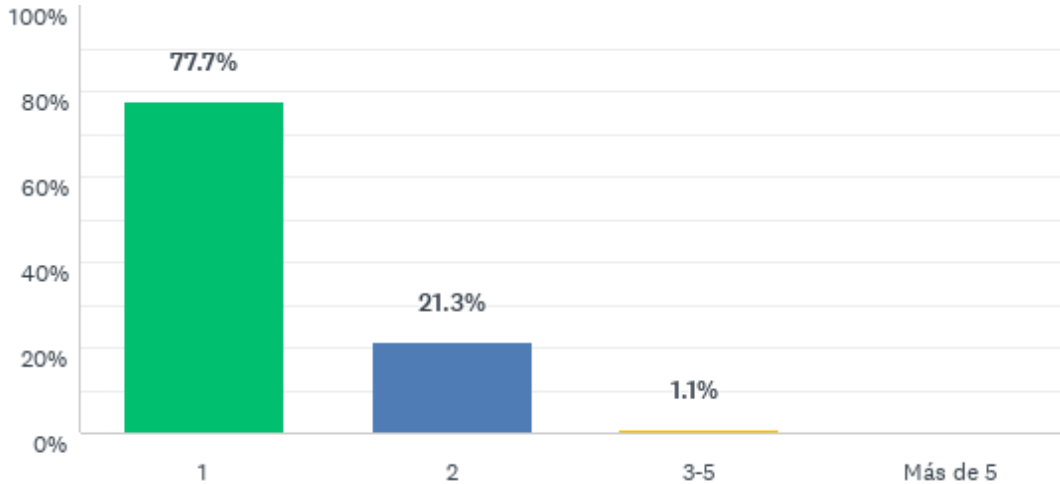


Gráfico 17. Cantidad de hijos estudiando en el centro educativo

El que los padres de familia tenga varios hijos en el centro educativo puede influir a que estos se sientan más comprometidos con la educación de sus hijos, al preguntarles a los padres de familia encuestados sobre cuántos hijos tienen estudiando en el centro educativo, el 1.1% ha indicado que de tres a cinco hijos, el 21.3% ha manifestado que dos hijos, un 77.7% ha revelado que solo tienen un hijo en el instituto, siendo este último dato el porcentaje más alto, con lo cual se concluye que solo una minoría tiene más de un hijo en el centro educativo.

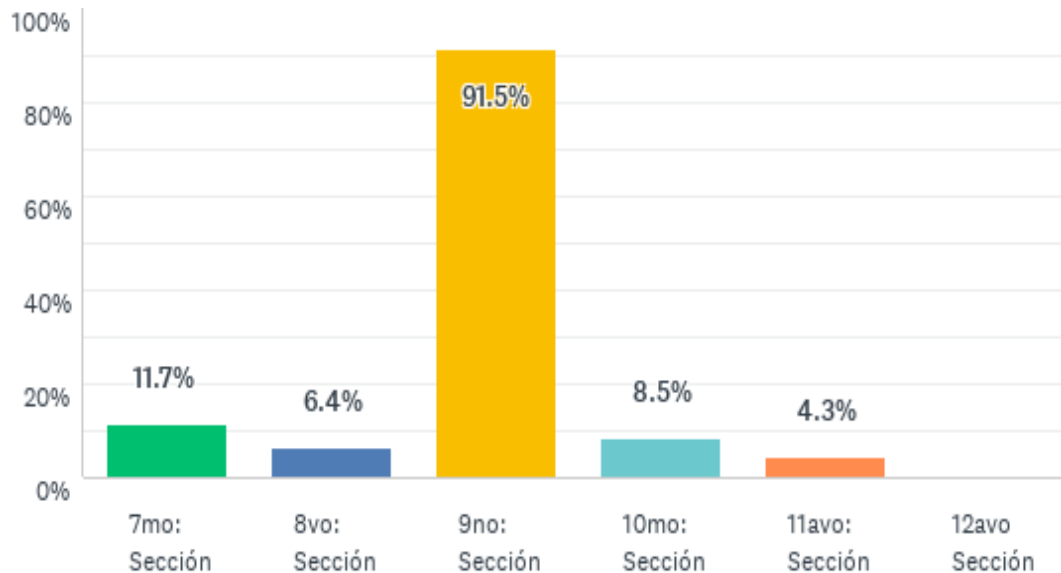


Gráfico 18. Grados académicos de los hijos

Las razones por las cuales los padres deciden que sus hijos realicen toda su vida escolar en un solo centro educativo puede deberse a que consideran que la educación impartida en ese centro es de calidad y la realizan los docentes con eficiencia, se le preguntó a los informantes sobre qué grados académicos cursan sus hijos y el 11.7% ha manifestado que 7^{mo} grado, el 6.4% ha revelado que 8^{vo} grado, el 8.9% ha respondido que 10^{mo} grado, un 4.3% ha indicado que 11^{vo} grado, y el porcentaje más alto ha sido de 91.5% el cual ha sido para 9^{no} grado, el cual es uno de los grados que involucra mayor interés por parte de los padres de familia ya que después de este sus hijos toman la decisión de que carrera estudiar.

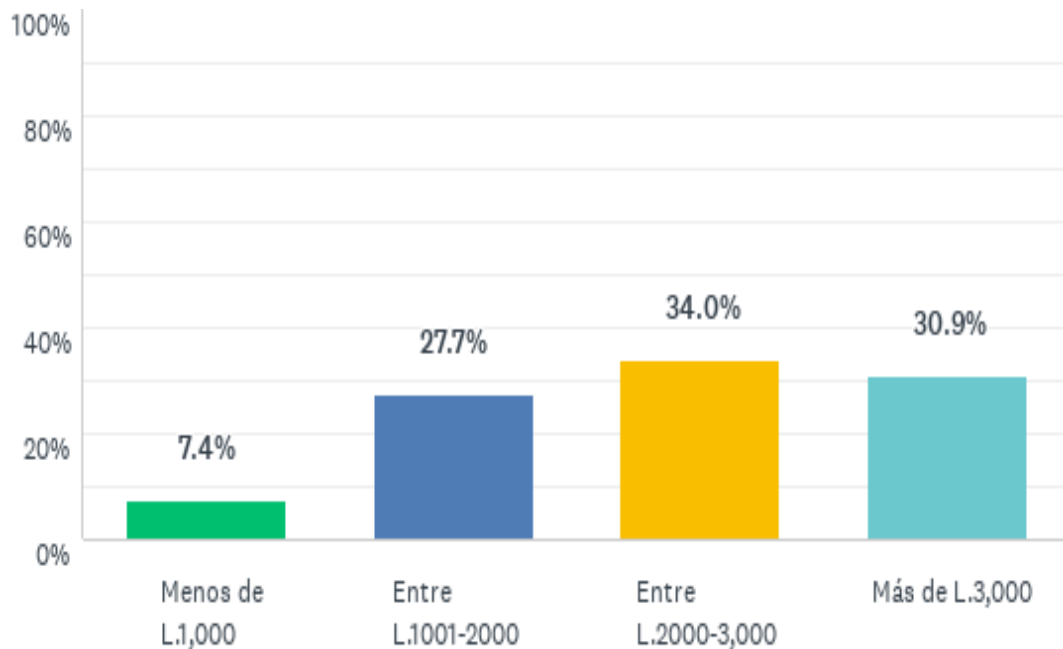


Gráfico 19. Gasto estudiantil de inicio de año

El gasto generado a inicio de año escolar representa un esfuerzo bastante grande para algunos padres de familia, al preguntarles a estos sobre a cuánto asciende el gasto por uniformes y materiales cada inicio de año, el 7.4% ha manifestado que a menos de L.1, 000.00, el 27.7% ha revelado que entre L. 1, 001.00 y L. 2, 000.00, el 34% ha indicado que entre L.2, 000.00 y L.3, 000.00 y el resto 30.9% ha respondido que más de L.3, 000.00, siendo este último dato el más alto, con esto se concluye que para la mayor parte de los encuestados los gastos estudiantiles de inicio de año son bastante elevados.

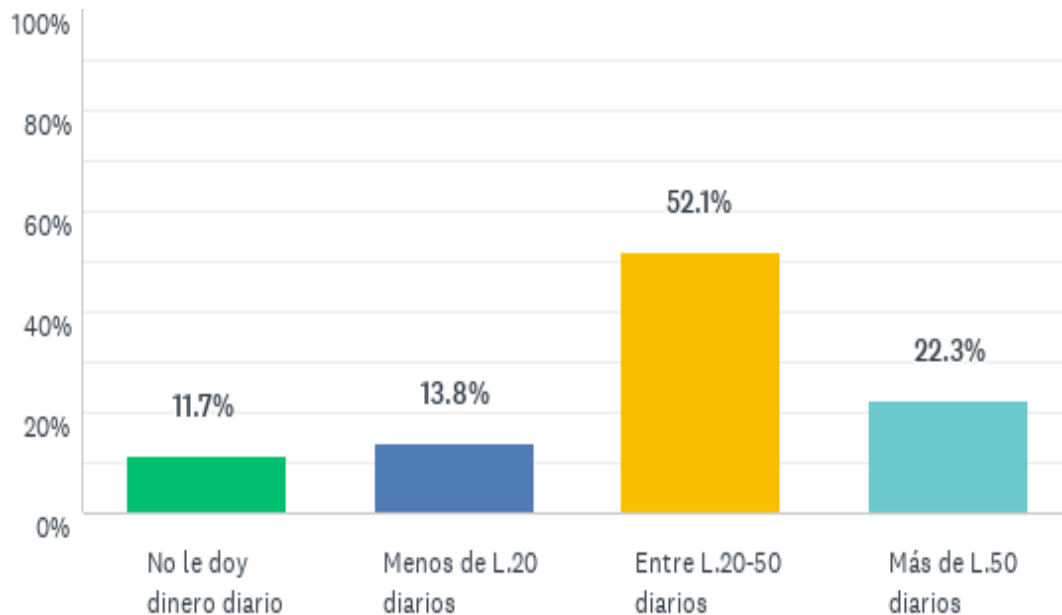


Gráfico 20. Dinero proporcionado diariamente a su hijo

La responsabilidad de los padres es proporcionarles a sus hijos lo que ellos necesitan, al preguntarles a estos cuánto dinero le proporciona a cada uno de sus hijos diariamente, el 22.3% ha indicado que les proporcionan más de L. 50.00 diarios, el 52.1% ha manifestado que entre L. 20.00 y L. 50.00 diarios, el 13.8% ha revelado que menos de L. 20.00 diarios y el 11.7% ha respondido que no le da dinero diariamente a su hijo, este es el dato más bajo, por lo cual se concluye que la mayor parte de los padres de familia le proporcionan una mesada a sus hijos, de igual manera el rango más alto indica que los padres proporciona entre L. 20.00 y L.50.00 diariamente a sus hijos.

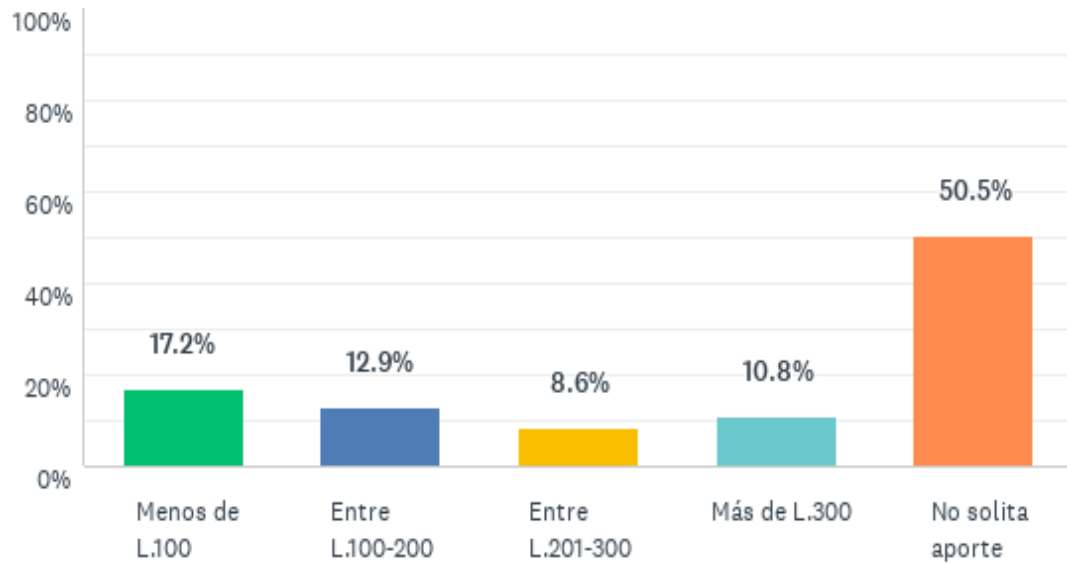


Gráfico 21. Aporte económico

Las instituciones realizan anualmente proyectos con las aportaciones que brindan los padres de familia, al cuestionar a los informantes cuánto aporte económico le solicita el centro educativo en promedio mensual, el 17.2% ha manifestado que menos de L. 100.00, el 12.9% ha revelado que entre L. 100.00 y L. 200.00, el 8.6% ha indicado que entre L. 201.00 y L. 300.00, el 10.8% dijo que más de L.300.00 y el resto 50.5% ha respondido que no solicita aporte, este último dato es el más alto, por lo cual se concluye que la mayor parte de los centros educativos no solicitan aporte y si lo hacen son aportes mínimos.

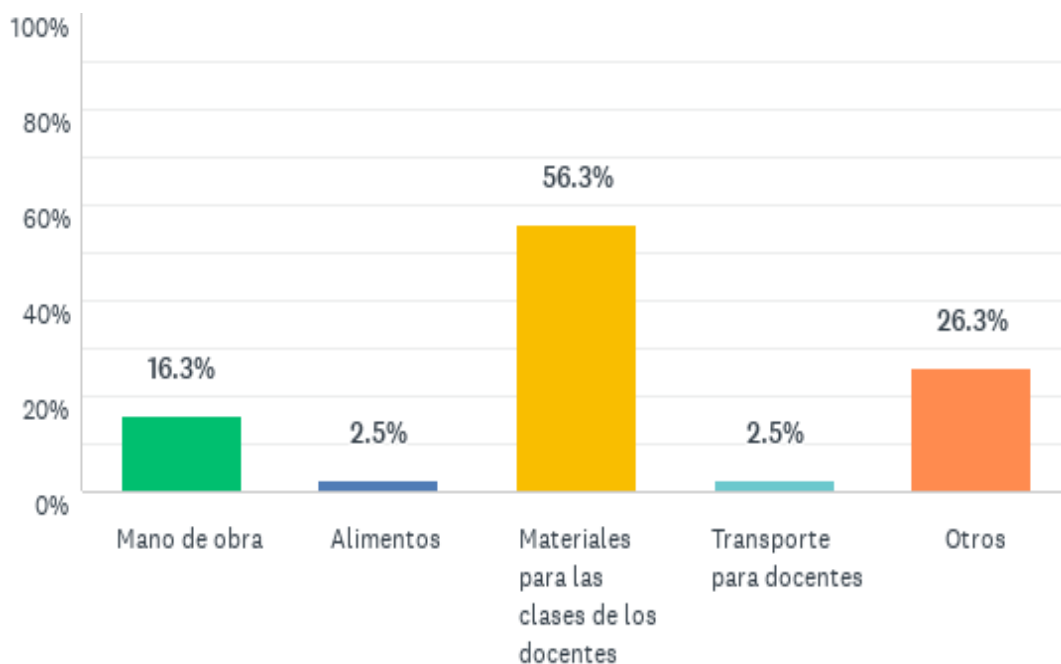


Gráfico 22. Aporte en especies que brinda en el centro educativo

En ocasiones los padres de familia deben contribuir a los centros educativos con ayuda no monetaria si no con acciones, al preguntarles los aportes en especies que brinda al centro educativo, el 16.3% ha manifestado que mano de obra, el 2.5% ha revelado que proporciona alimentos, el 2.5% ha indicado que transporte para docentes, el 26.3% ha respondido que otros y el 56.3% ha comentado que materiales para las clases de los docentes, siendo este el porcentaje más alto, por lo que se concluye que los padres de familia proporcionan aportes a los centros educativos según su capacidad financiera y voluntad.

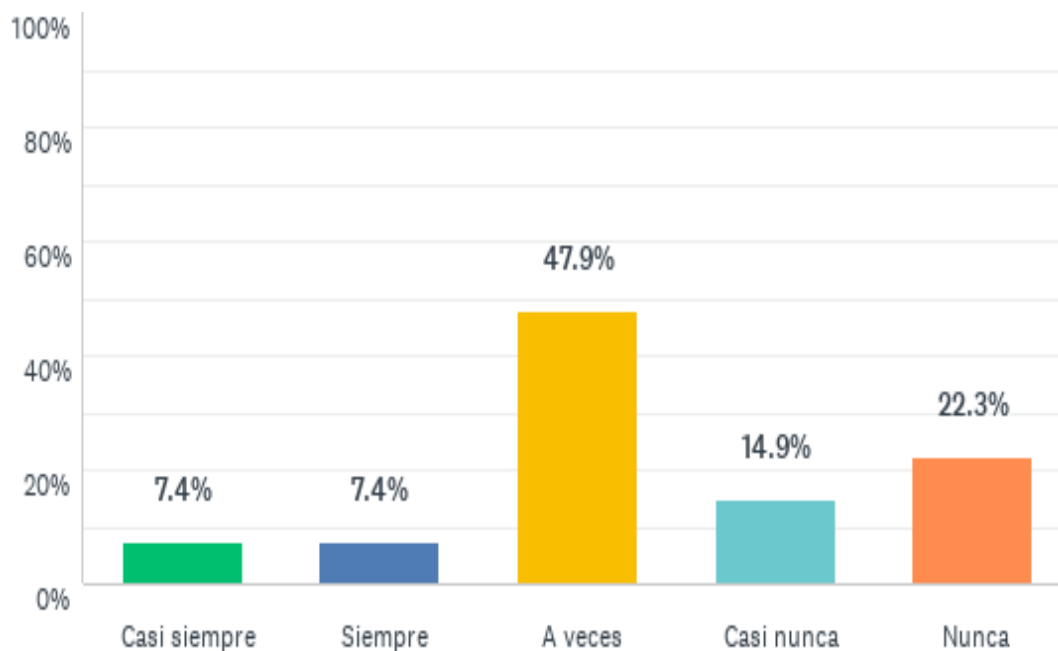


Gráfico 23. Apoyo económico solicitado por los docentes

Los aportes económicos solicitados por los docentes para realizar actividades económicas suelen ser con la finalidad de reforzar el conocimiento adquirido por los estudiantes en las diferentes clases, al preguntarles a los padres de familia si los docentes solicitan aportes económicos para las actividades del centro educativo, el 7.4% ha manifestado que casi siempre, otro 7.4% ha revelado que siempre, un 47.9% ha indicado que a veces, el 14.9% dijo que casi nunca y el 22.3% respondió que nunca, el dato más alto obtenido muestra que los docentes a veces solicitan aportaciones , y con esto se concluye que estos realizan estas solicitudes siempre que consideran extremadamente necesario para el desarrollo integral de sus estudiantes.

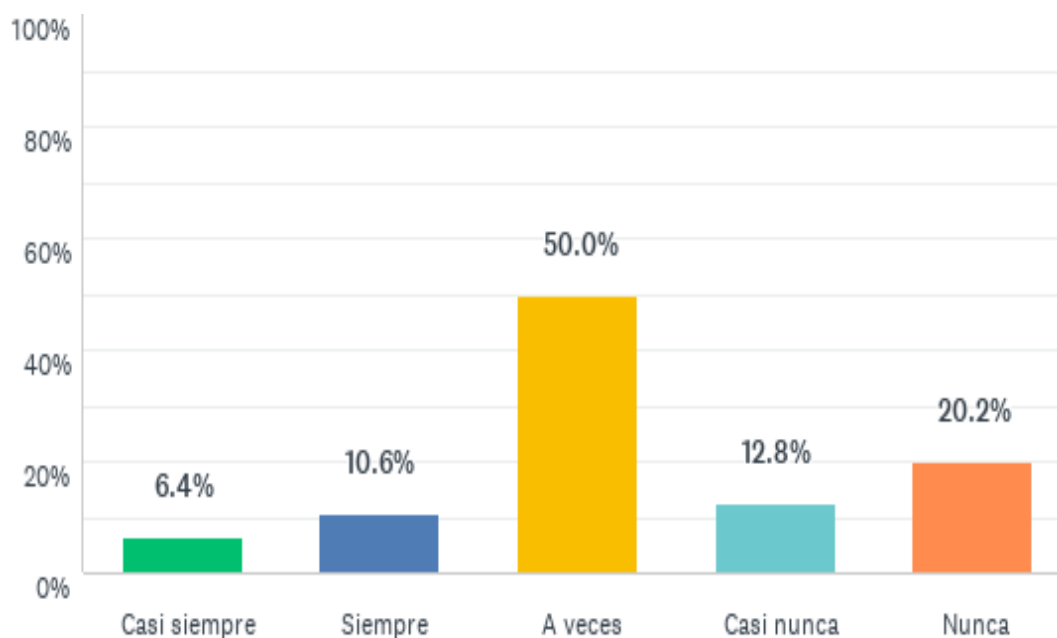


Gráfico 24. Realización de actividades para recaudar fondos

Cuando un centro educativo tiene un proyecto en ocasiones realiza actividades en conjunto con los docentes y padres de familia con la finalidad de recaudar los fondos monetarios necesarios para realizar dicho proyecto, se le cuestionó a los padres de familia si el centro educativo realiza actividades para recaudar fondos en beneficio del propio centro, el 6.4% ha manifestado que casi siempre, un 10.6% ha revelado que siempre, el 12.8% dijo que casi nunca, el 20.2% ha respondido que nunca y el 50% reveló que a veces realizan este tipo de actividades, con esto se concluye con que la mayor parte de los centros educativos si realizan acciones para recaudar fondos pero estas no son muy a menudo.

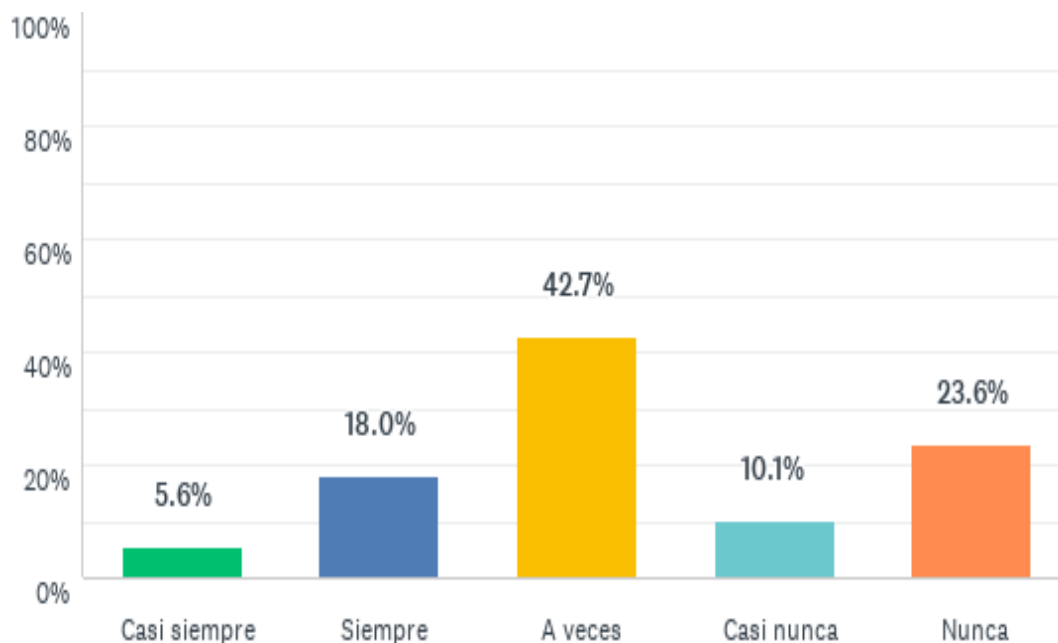


Gráfico 25. Aportación económica de los docentes para la sostenibilidad del centro educativo

El Estado de Honduras brinda a los centros educativos aportes económicos muy mínimos y estos suelen no ser suficientes para el sostenimiento de estos, al consultarle a los padres de familia si considera que los docentes aportan económicamente para la sostenibilidad del centro educativo, el 5.6% ha manifestado que casi siempre, el 18.5 ha revelado que siempre, un 10.1% ha indicado que casi nunca, el 23.6% ha comentado que nunca y el 42.7% ha revelado que a veces, este es el rango más alto por lo cual se concluye que para los padres de familia los docentes aportan a la sostenibilidad del centro educativo solo cuando es necesario.

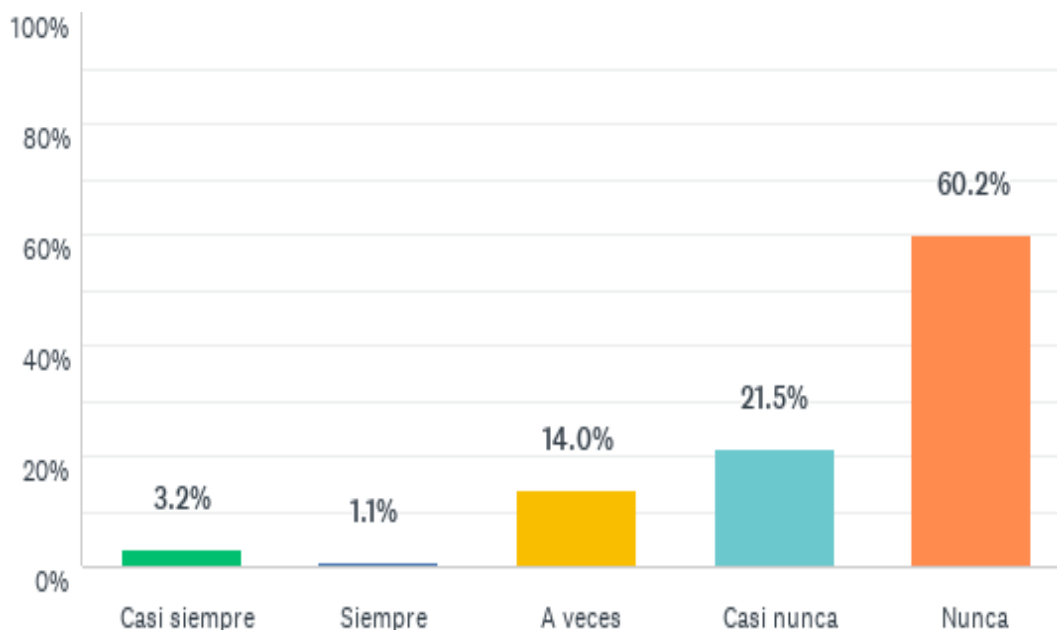


Gráfico 26. Aportes económicos del Gobierno docentes para la sostenibilidad del centro educativo

Los aportes que el gobierno pueda brindar a los centros educativos son de suma importancia ya que estos contribuyen a que estos cumplan con sus objetivos y logren crecer en infraestructura, al comentarles a los informantes si considera que los aportes del gobierno son suficientes para la sostenibilidad del centro, el 3.25 ha indicado que casi siempre, el 1.1% ha manifestado que siempre, el 14% ha revelado que a veces, un 21.5% ha respondido que casi nunca y el resto 60.2% ha comentado que nunca, cabe destacar que este fue el porcentaje más alto por lo cual la mayor parte de los padres de familia consideran que los aportes del gobierno no son suficientes para lograr la sostenibilidad del centro educativo.

4.1.2.1 Satisfacción de los beneficiados

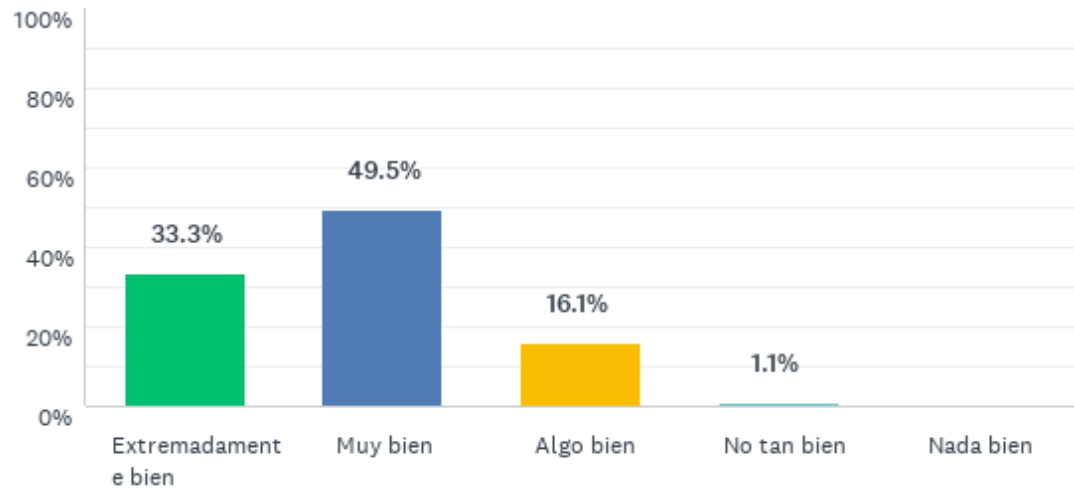


Gráfico 27. Enseñanza de los profesores en el instituto

Uno de los aspectos más importantes en el proceso de enseñanza es que los docentes se sientan seguros de sus conocimientos y que esta seguridad sea transmitida a sus estudiantes, al preguntarles a los informantes sobre que tan bien considera que enseñan los docentes en el centro educativo, 33.3% manifestó que extremadamente bien, el 49.5% ha revelado que muy bien, el 16.1% dijo que algo bien y el resto 1.1% ha indicado que no tan bien, con este último porcentaje el cual es el más bajo se puede concluir que para los padres la labor educativa está siendo realizada correctamente y solo ese mínimo dato no se encuentra satisfecho con esto.

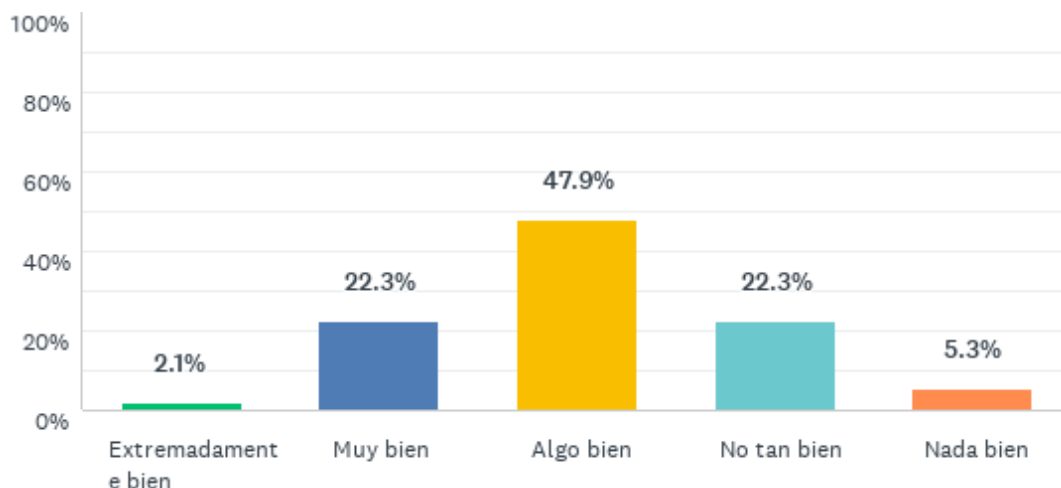


Gráfico 28. Cuidado de las instalaciones

El contar con unas instalaciones adecuadas proporciona a los docentes la posibilidad de realizar sus labores educativas de manera óptima y segura, al preguntarles a los padres de familia encuestados que tan bien cuidadas están las instalaciones del instituto, el 2.1% ha indicado que extremadamente bien, un 22.3% ha manifestado que muy bien, el 47.9% dijo que algo bien, el 22.3% ha revelado que no muy bien y el 5.3% ha respondido que nada bien, es importante el notar que los datos encontrados señalan que el porcentaje de los padres que considera que las instalaciones se encuentran regulares es el más alto con lo que se concluye que a diferencia de los estudiantes, los padres no están conformes con el cuidado brindado al centro educativo.

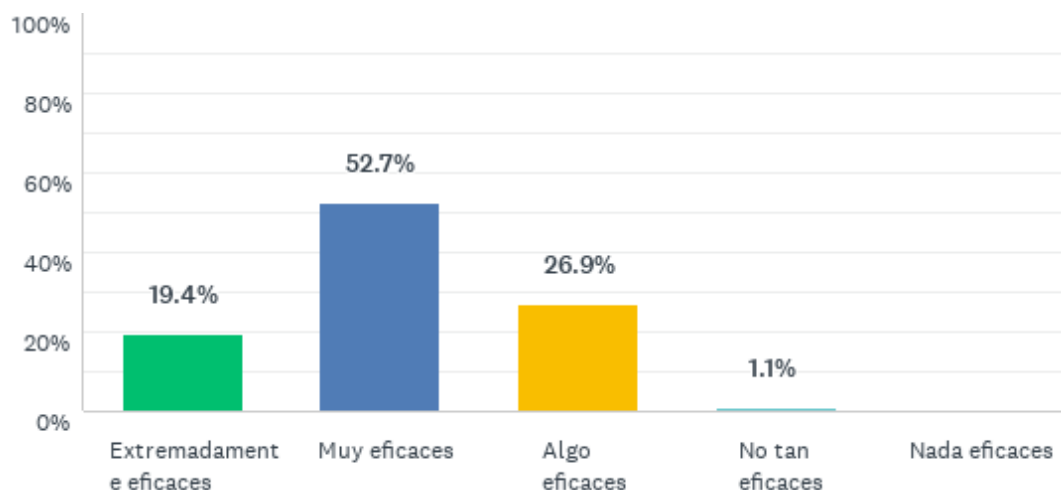


Gráfico 29. Eficacia de los maestros

El tener conocimiento de que sus hijos están recibiendo una educación con un nivel de eficacia alto, motiva a los padres de familia a apoyar a estos en el proceso educativo, al cuestionar a los padres de familia sobre qué tan eficaces considera que son los maestros, el 19.4% ha indicado que son extremadamente eficaces, el 52.7% ha manifestado que son muy eficaces, el 26.9% ha revelado que son algo eficaces, y el resto 1.1% ha respondido que no son tan eficaces, se concluye con que desde la perspectiva de los padres de familia consideran muy eficaces a los docentes en las actividades educativas realizadas.

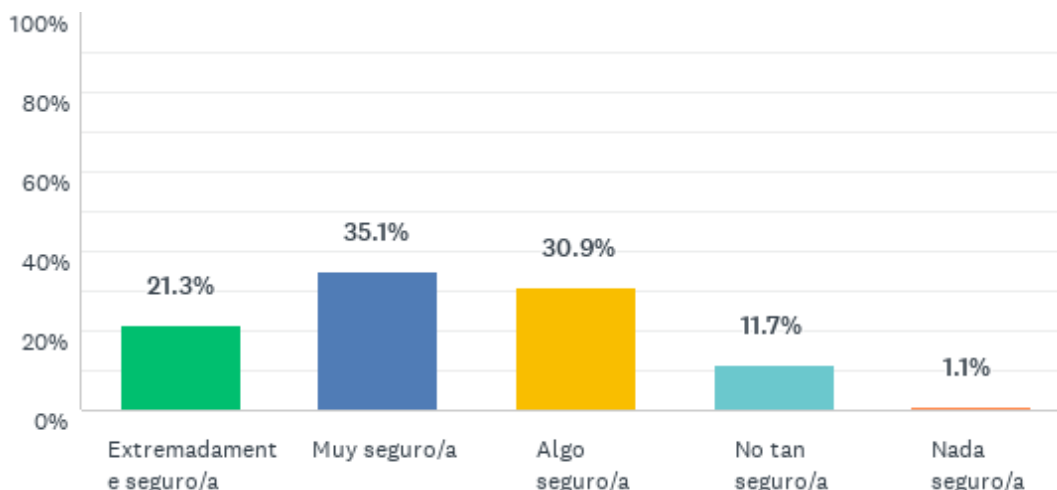


Gráfico 30. Seguridad de tener a sus hijos en el centro educativo

La seguridad proporcionada por los centros educativos, brinda la tranquilidad a los padres de familia de que sus hijos se encuentran en un lugar en donde no les ocurrirá nada inadecuado, al consultarles sobre si sienten que sus hijos están seguros en el instituto, el 21.3% ha indicado que siente que su hijo (a) está extremadamente seguro(a), el 35.1% ha revelado que siente que está muy seguro(a), el 30.9% ha revelado que está algo seguro (a), el 11.7% ha manifestado que no siente que su hijo(a) este tan seguro y el resto 1.1% dijo que su hijo(a) no está nada seguro (a), es importante el observar que solo una pequeña cantidad de encuestados no siente que el centro educativo cuenten con las suficientes medidas de seguridad.

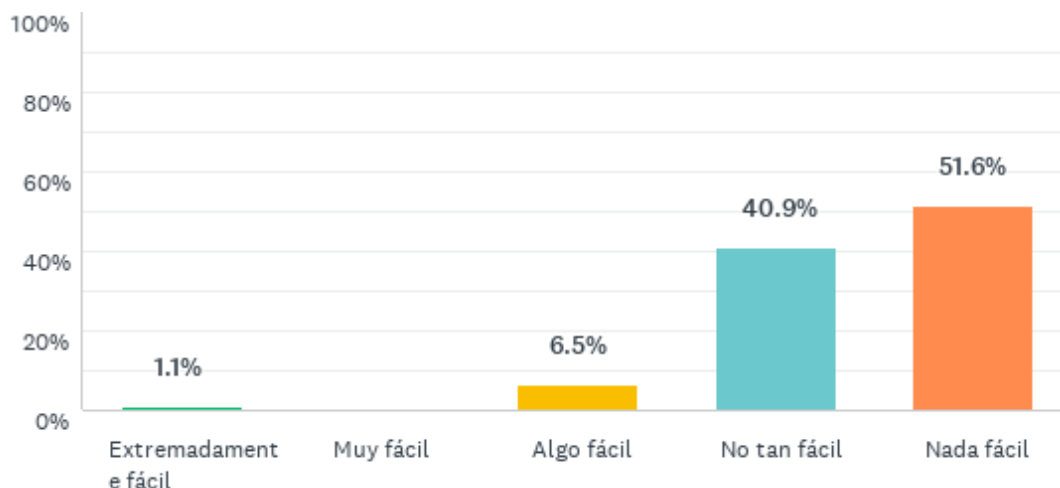


Gráfico 31. Facilidad de obtener becas

Para los padres de familia el hecho de que un hijo pueda optar a una beca significa un gran logro y más si esta beca es producto de sus buenas calificaciones, al cuestionar a los padres de familia sobre qué tan fácil es obtener una beca en el instituto, solo el 1.1% ha manifestado que es extremadamente fácil, el 6.5% ha revelado que es algo fácil, el 40.9% ha indicado que no es tan fácil y un 51.6% ha respondido que no es nada fácil, con estos datos se concluye que el proceso de obtención de una beca es un proceso no tan fácil de obtener.

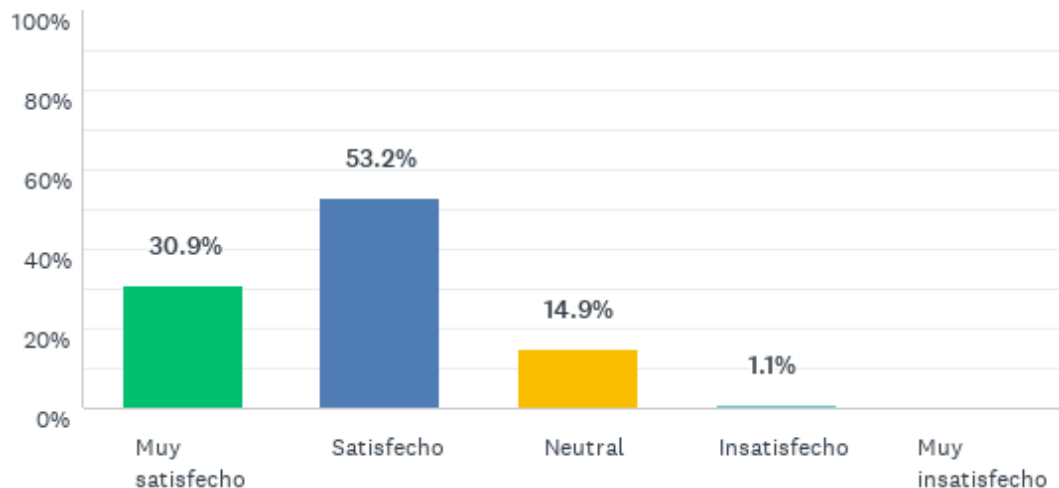


Gráfico 32. Resultados o calificaciones obtenidas por sus hijos

Para los padres de familia el hecho de que sus hijos obtengan calificaciones elevadas contribuye a su satisfacción como padres y consideran que su esfuerzo ha rendido frutos, se le cuestionó a los encuestados sobre las calificaciones o resultados obtenidos de sus hijos, el 1.1% ha indicado que está insatisfecho, el 14.9% ha optado por una postura neutral, el 53.2% ha revelado que se encuentra satisfecho con las calificaciones de sus hijos y el resto 30.9% ha respondido que está muy satisfecho, se concluye que los padres de familia se encuentran satisfechos con los resultados obtenidos por sus hijos en el proceso de enseñanza aprendizaje.

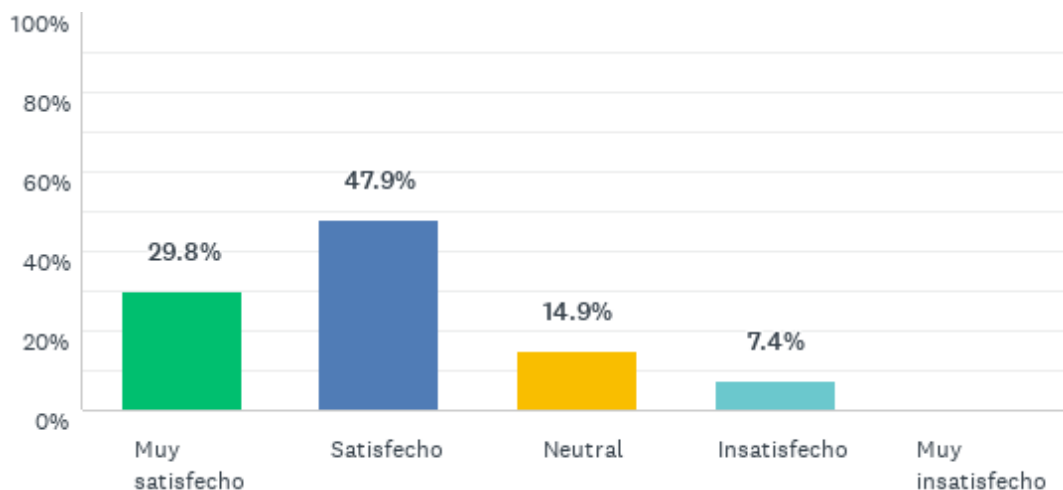


Gráfico 33. Adquisición de conocimientos de sus hijos

Para los padres de familia que sus hijos adquieran la mayor cantidad de conocimientos es importante, el 29.8% está muy satisfecho, el 47.9% ha revelado que está satisfecho, el 14.9% ha optado por una postura neutral y el resto 7.4% ha respondido que está insatisfecho, es notorio que solo un pequeño porcentaje de padres de familia se encuentra insatisfecho con la adquisición de conocimiento de sus hijos.

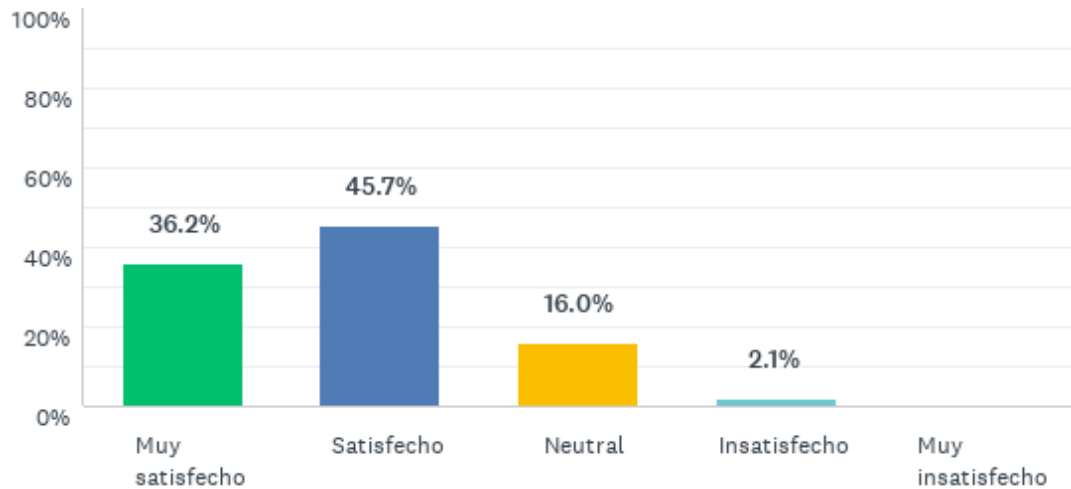


Gráfico 34. Desarrollo integral de sus hijos

Para los padres de familia que sus hijos desarrollen adecuadamente aspectos cognitivos, físicos e intelectuales es muy importante ya que por medio de estos desarrollan su personalidad, al preguntarles a los padres de familia como se sienten con el desarrollo integral de sus hijos (as), el 2.1% ha indicado que está insatisfecho, un 16% ha optado por una postura neutral, el 45.7% ha manifestado que se encuentra satisfecho con el desarrollo integral de su hijo y el resto 36.2% ha revelado que está muy satisfecho, con estos datos se concluye que el nivel de satisfacción de los padres de familia con respecto al desarrollo integral de su hijo(a) es alto por lo cual se están cumpliendo las expectativas de estos.

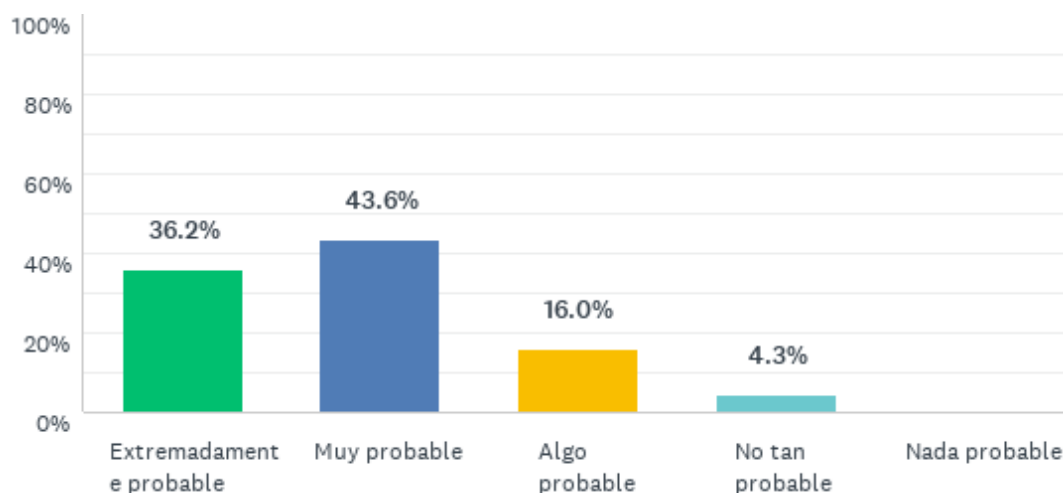


Gráfico 35. Recomendación del instituto a otras personas

El que un padre de familia recomiende la institución en donde se encuentran recibiendo la educación sus hijos depende del nivel de satisfacción que estos tengan de los conocimientos que estos hayan adquirido, al preguntarles a los padres de familia si estos recomendarían el centro educativo a otras personas, el 36.2% ha manifestado que es extremadamente probable, el 43.6% ha revelado que es muy probable, un 16% dijo que es algo probable y el resto 4.3% ha manifestado que no es tan probable, cabe destacar que este último dato es el más bajo por lo que se concluye que los padres de familia si recomendarían a otras personas el centro educativo.

4.1.3 Resultados para población 3: Maestros

4.1.3.1 Nivel de participación de los padres de familia

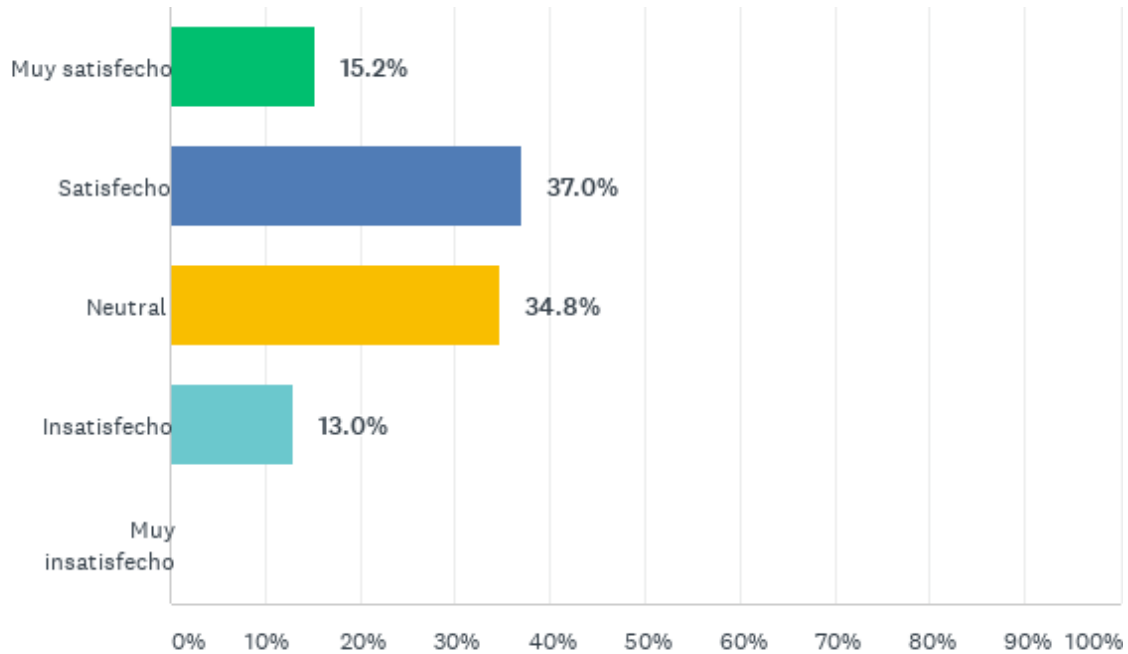


Gráfico 36. Experiencia de la dirección para la gestión de proyectos

Por medio de la gestión de proyectos la dirección de los centros educativos realiza la metodología para planificar y dirigir los diversos proyectos que impulsen el desarrollo de estos, al cuestionar a los docentes sobre cómo se siente con la experiencia de la dirección para la gestión de proyectos para el centro educativo, el 15.2% ha manifestado que está muy satisfecho, un 37% ha indicado que está satisfecho, el 34.8% dijo que tiene una perspectiva neutral sobre el tema y el 13% ha revelado que está insatisfecho con la experiencia de la dirección en este aspecto, cabe destacar que este es el rango más bajo, por lo cual se concluye que solo una pequeña cantidad de docentes no se siente conforme con la forma de realizar la gestión de proyectos.

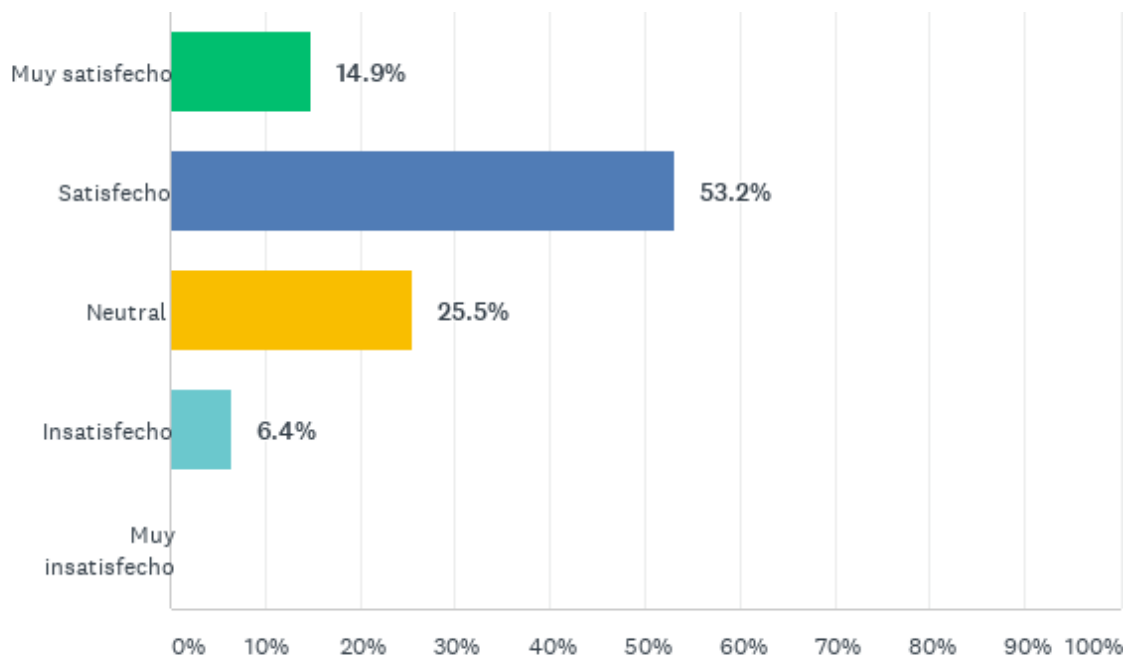


Gráfico 37. Métodos didácticos utilizados en los centros educativos

Los métodos didácticos contribuyen en gran medida a que los estudiantes adquieran el conocimiento adecuado de cada una de las asignaturas, al preguntarles a los docentes cómo se sienten con los métodos didácticos utilizados en el centro educativo, el 14.9% ha manifestado que está muy satisfecho, el 53.2% ha revelado que está satisfecho, el 25.5% ha optado por una postura neutral y el 6.4% ha indicado que está insatisfecho, este último dato es el más bajo de la sección por lo que se puede decir que solo una pequeña minoría consideran que los métodos didácticos no son los más adecuados y no se sienten cómodos utilizándolos.

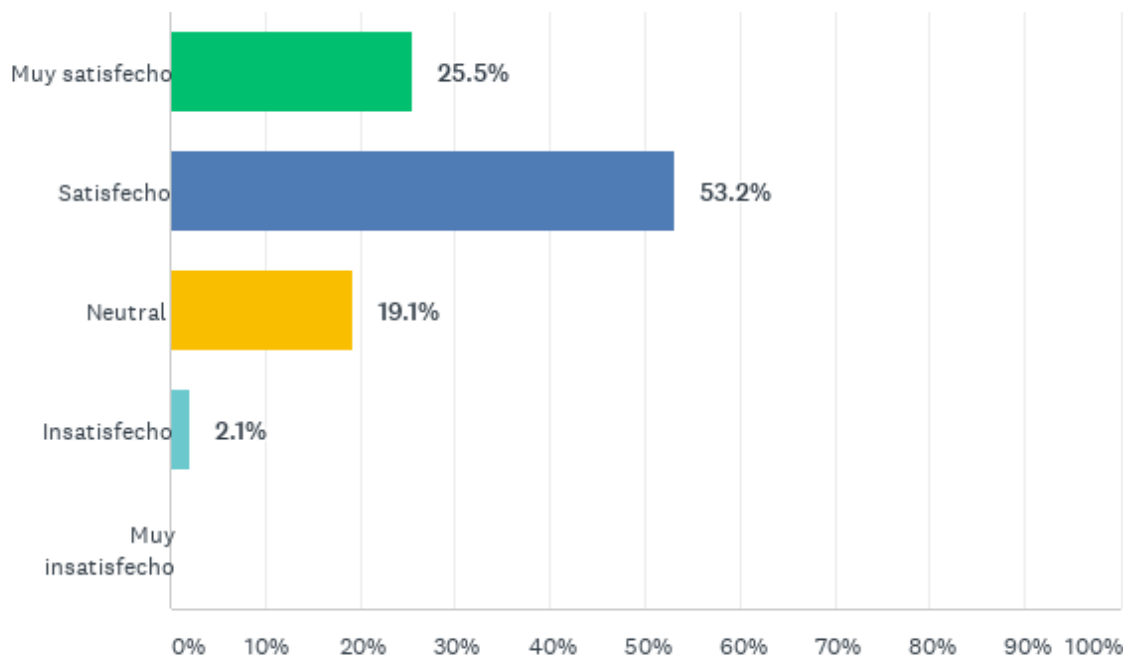


Gráfico 38. Temática de clases impartida en el centro educativo

La adquisición de conocimientos en gran medida depende de la preparación que los docentes tengan sobre el tema impartido y de que estos se encuentren de acorde al nivel de comprensión que posee el estudiante, se le cuestionó a los docentes encuestados sobre cómo se siente con la temática de clases impartida en el centro educativo, el 25.5% ha indicado que está muy satisfecho, un 53.2% ha manifestado que está satisfecho, el 19.1% ha optado por una respuesta neutral y el 2.1% se encuentra insatisfecho con la temática de clases impartida, los resultados revelan que el porcentaje más alto si está satisfecho con lo cual se concluye que con la temática utilizada en la institución si se están cumpliendo con los objetivos educativos.

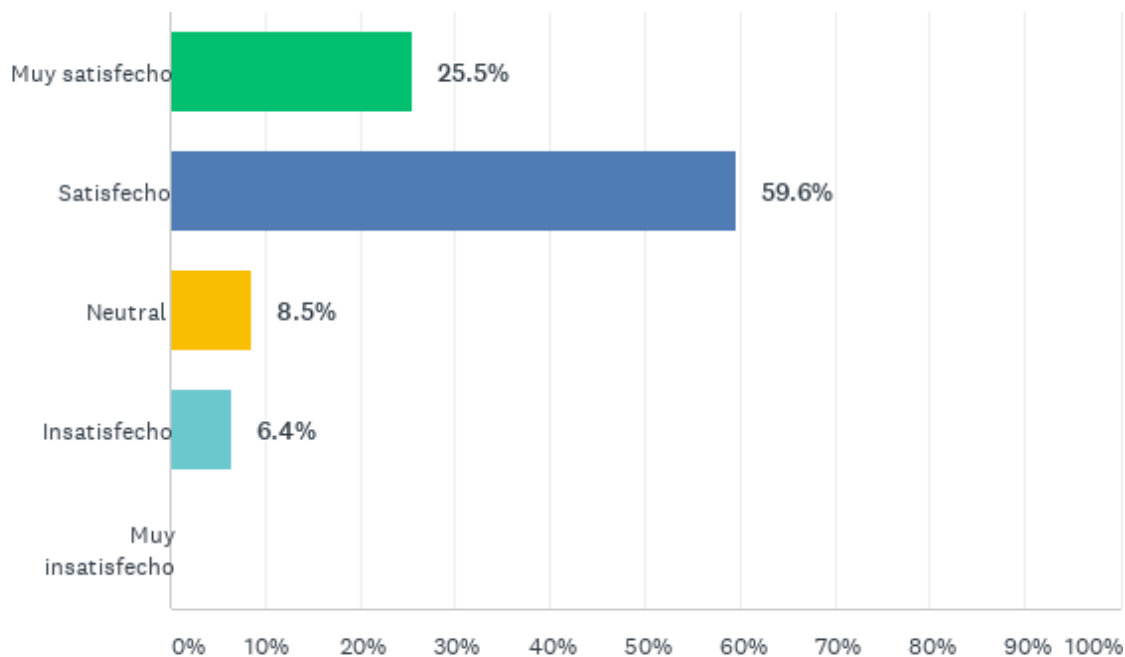


Gráfico 39. Calidad de la educación del centro educativo

La calidad de la educación de un centro educativo puede ser medido desde varios aspectos estos pueden incluir evaluaciones periódicas de entes externos al instituto o por medio del desempeño que los estudiantes tengan fuera de la institución, se les cuestionó a los docentes sobre cómo se siente con la calidad de la educación del centro educativo, el 6.4% ha indicado que está insatisfecho, un 8.5% ha optado por una respuesta neutral, el 59.6% ha revelado que está satisfecho y un 25.5% ha respondido que está muy satisfecho, con los datos obtenidos se puede concluir con que los maestros se sienten conformes con la calidad de la educación del centro educativo en donde laboran.

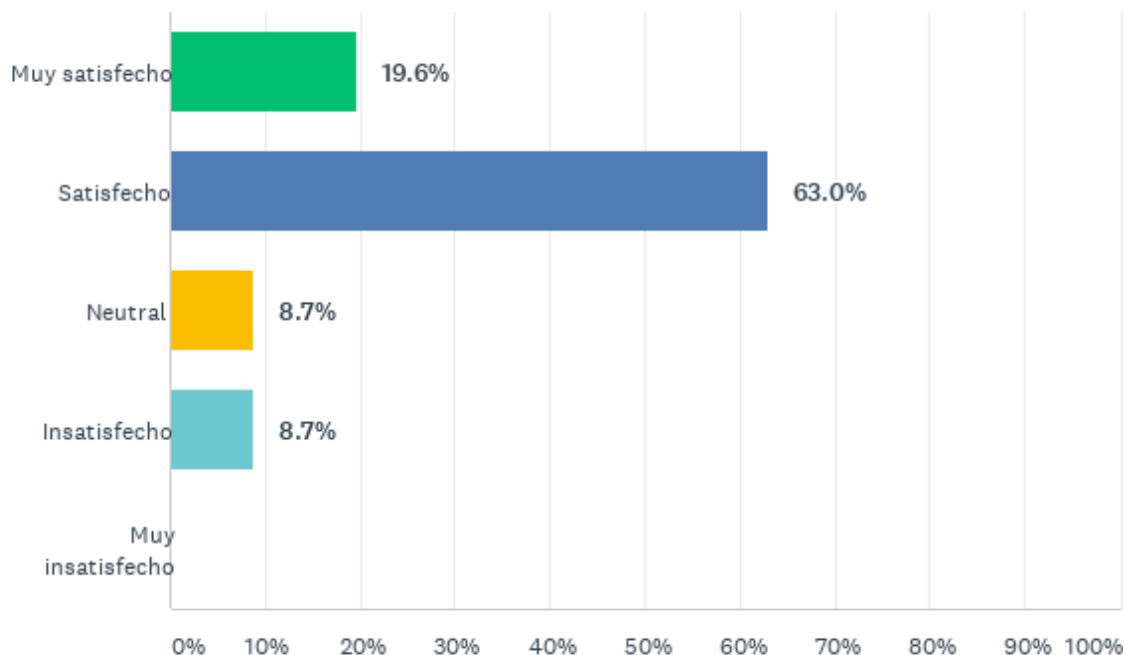


Gráfico 40. Facilitación del proceso de enseñanza-aprendizaje en el centro educativo

Es importante que los docentes faciliten a sus estudiantes el proceso de enseñanza-aprendizaje, proporcionando a estos los materiales y técnicas necesarias para que puedan entender los contenidos más fácilmente, al preguntarles a los informantes cómo se siente con la facilitación del proceso de enseñanza-aprendizaje en el centro educativo, el 8.7% ha manifestado que está insatisfecho, otro 8.7% ha optado por una postura neutral, el 63% ha revelado que está satisfecho y el resto 19.6% dijo que está muy satisfecho con la facilitación del proceso de enseñanza-aprendizaje, con estos resultados se concluye que el nivel de satisfacción de los docentes en este aspecto es bastante alto y solo una minoría no está de acuerdo con esto.

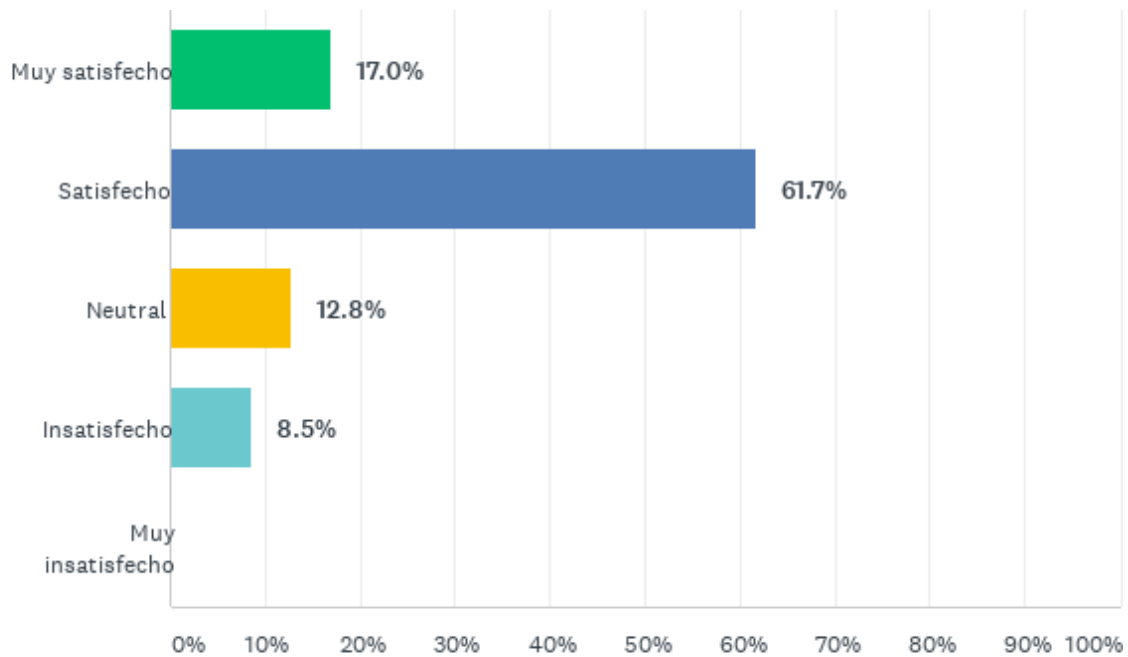


Gráfico 41. Calidad de las evaluaciones

El proceso de evaluación en los centros educativos, es necesario para poder medir el conocimiento adquirido por los estudiantes durante un periodo determinado, se les cuestionó a los docentes sobre cómo considera la calidad de las evaluaciones realizadas en el centro educativo, el 17% ha indicado que está muy satisfecho, el 61.7% ha revelado que está satisfecho, el 12.8% ha optado por una postura neutral y el 8.55 ha manifestado que está insatisfecho, este último dato es el más bajo de la interrogante, por lo cual se concluye que solamente una minoría considera que la calidad de las evaluaciones no es la adecuada para el centro educativo.

4.1.3.2 Alcance

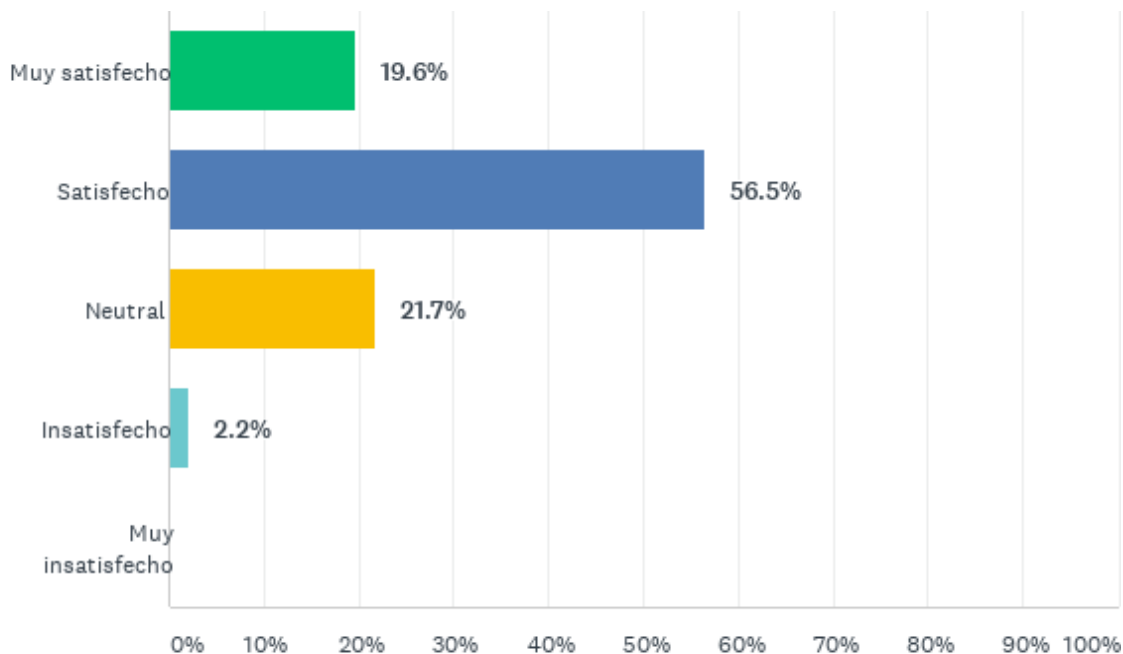


Gráfico 42. Calidad de las adecuaciones curriculares

Las adecuaciones curriculares son estrategias dirigidas a facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, al consultarles a los maestros sobre cómo considera la calidad de las adecuaciones curriculares realizadas en el centro educativo, el 19.6% ha indicado que está muy satisfecho, el 56.5% ha manifestado que está satisfecho, el 21.7% ha optado por una postura neutral y el 2.2% ha respondido que está insatisfecho, con los resultados obtenidos se concluye que el nivel de satisfacción de la mayor parte de los docentes es alto en cuanto a la calidad de las adecuaciones curriculares.

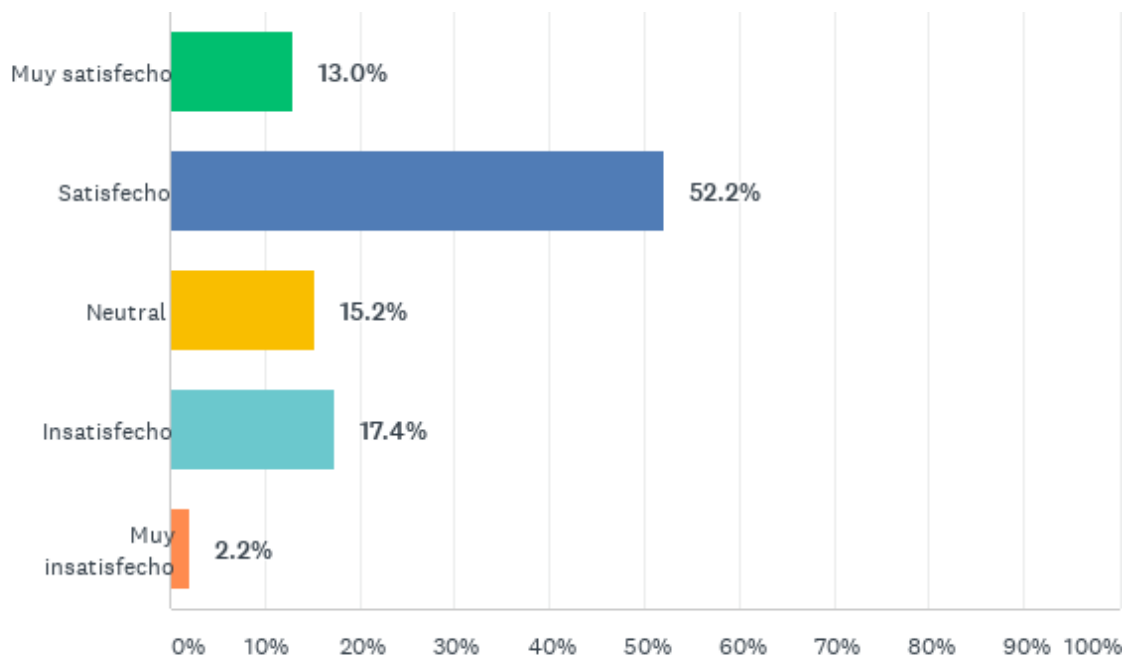


Gráfico 43. Instalaciones físicas del centro educativo

El hecho de que la educación sea brindada en unas instalaciones físicas que reúnan todas las condiciones necesarias puede contribuir a que la calidad de la educación sea superior, al consultarles a los informantes como consideran las instalaciones físicas del centro educativo, el 13% ha manifestado que está muy satisfecho, el 52.2% ha indicado que está satisfecho, un 15.2% ha optado por una respuesta neutral, el 17.4% ha revelado que está insatisfecho y el 2.2% ha respondido que está muy insatisfecho, con estos datos se puede concluir que solo una pequeña cantidad de docentes está disconforme con las instalaciones físicas del instituto donde labora.

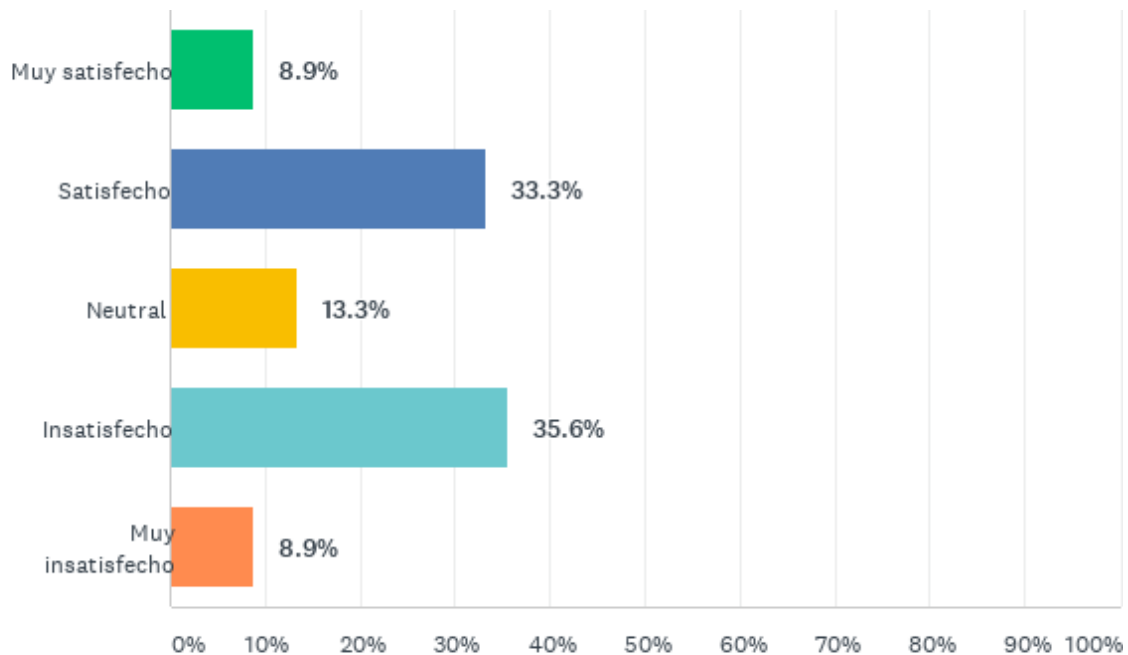


Gráfico 44. Salario y condiciones laborales

Que el colaborador se encuentre motivado por medio de un salario justo y condiciones laborales adecuadas puede contribuir a que este realice su trabajo eficazmente. Al consultarles a los informantes sobre como considera su salario y condiciones laborales, el 8.9% ha indicado que está muy satisfecho, el 33.3% ha manifestado que está satisfecho, el 13.3% ha optado por una postura neutral, el 35.6% ha revelado que está insatisfecho y el resto 8.9% ha respondido que está muy insatisfecho, los datos obtenidos han sido muy casi igualitarios en cuanto al nivel de satisfacción sin embargo un porcentaje un poco más alto se encuentra insatisfecho con el salario y condiciones laborales.

4.1.3.3 Recursos

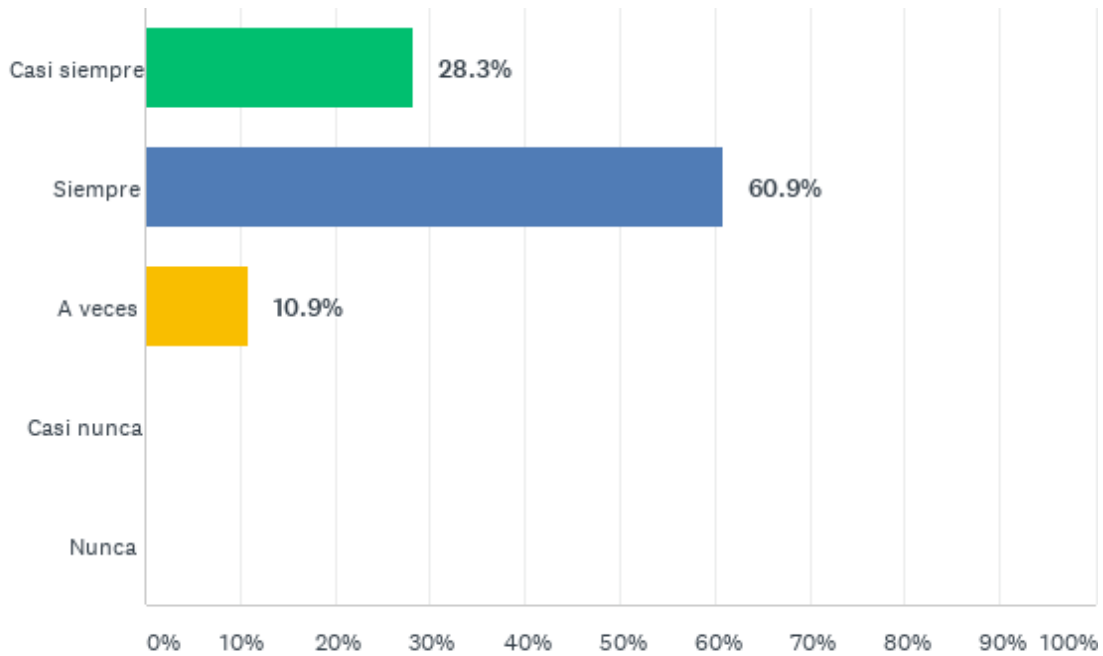


Gráfico 45. Papel de los padres de familia en la sostenibilidad del centro educativo

El trinomio educativo lo conforman los docentes, padres de familia y estudiantes, al estar los padres incluidos, son tomados como una parte importante del centro educativo y este aspecto también se ve reflejado en la sostenibilidad del instituto, al consultarles a los docentes si considera que los padres de familia juegan un papel importante en la sostenibilidad del centro educativo, el 28.3% ha indicado que casi siempre, un 60.9% ha revelado que siempre y el resto 10.9% ha manifestado que a veces es importante el papel de los padres de familia, con los datos obtenidos se concluye que el aporte de los padres de familia es importante para la sostenibilidad del centro educativo.

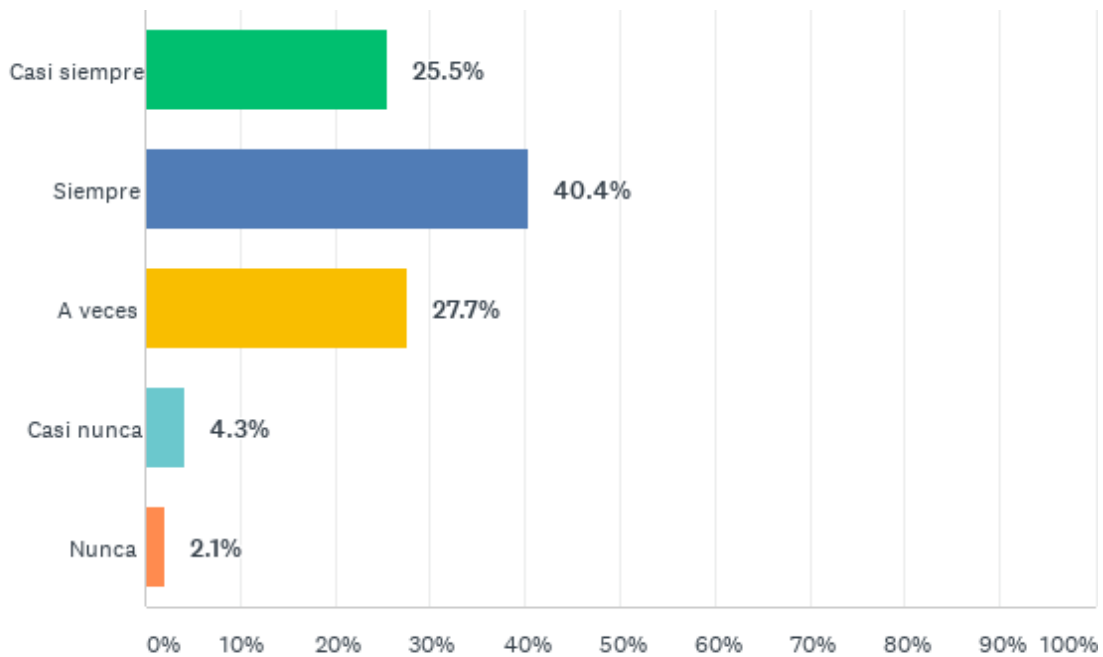


Gráfico 46. Capacidad de los padres de familia

Ciertos padres de familia se esfuerzan en gran medida por enviar a sus hijos a los centros educativos a que estos reciban educación, sin importar la escasez económica en la que se encuentren, al preguntarles a los encuestados si considera que la capacidad económica de los padres de familia condiciona el hecho de aportar económicamente al centro educativo, el 2.1% ha manifestado que nunca, el 4.3% ha revelado que casi nunca, un 27.7% ha indicado que a veces, el 40.4% respondió que siempre y el resto 25.5% dijo que casi siempre, con estos datos se puede concluir que solo una minoría considera que no afecta la condición económica de los padres de familia el aportar a la institución.

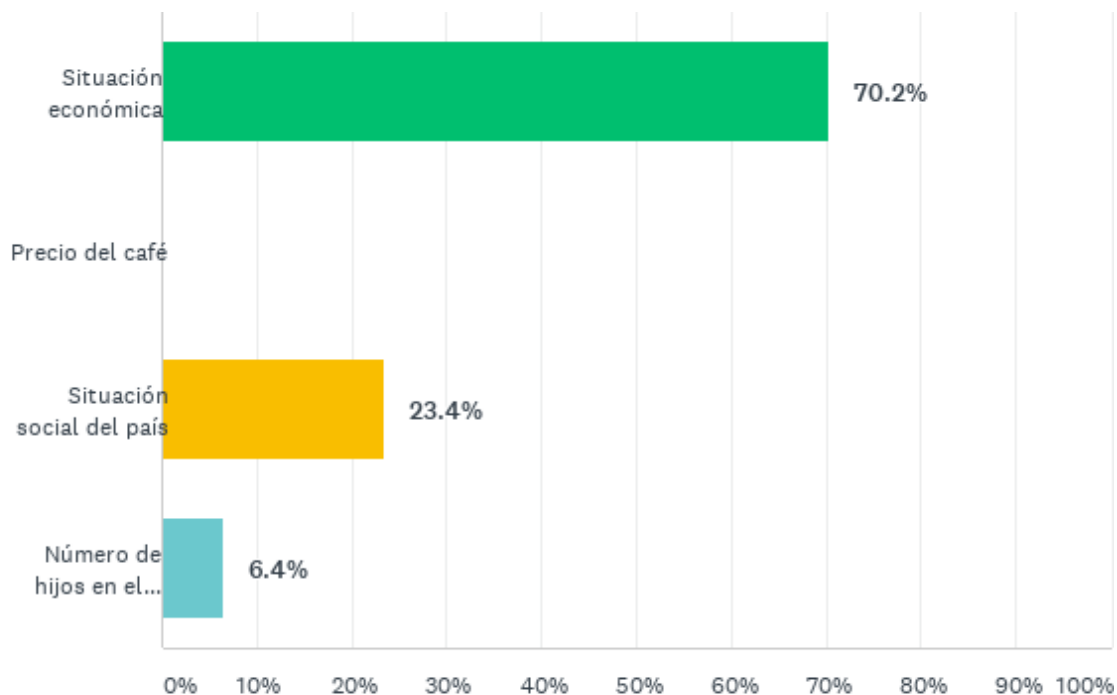


Gráfico 47. Factores condicionantes

Existen factores que pueden influir en que los padres no puedan contribuir adecuadamente a los centros educativos, se le preguntó a los docentes cual de esos factores consideran que es el más condicionante para que los padres de familia aporten económicamente al centro educativo, el 6.4% ha manifestado que el número de hijos en el centro educativo, el 23.4% ha revelado que la situación social del país y el porcentaje más alto ha sido de 70.2% el cual ha indicado que el factor más importante que influye en que los padres de familia aporten económicamente al centro educativo es debido a la situación económica que estos tienen actualmente.

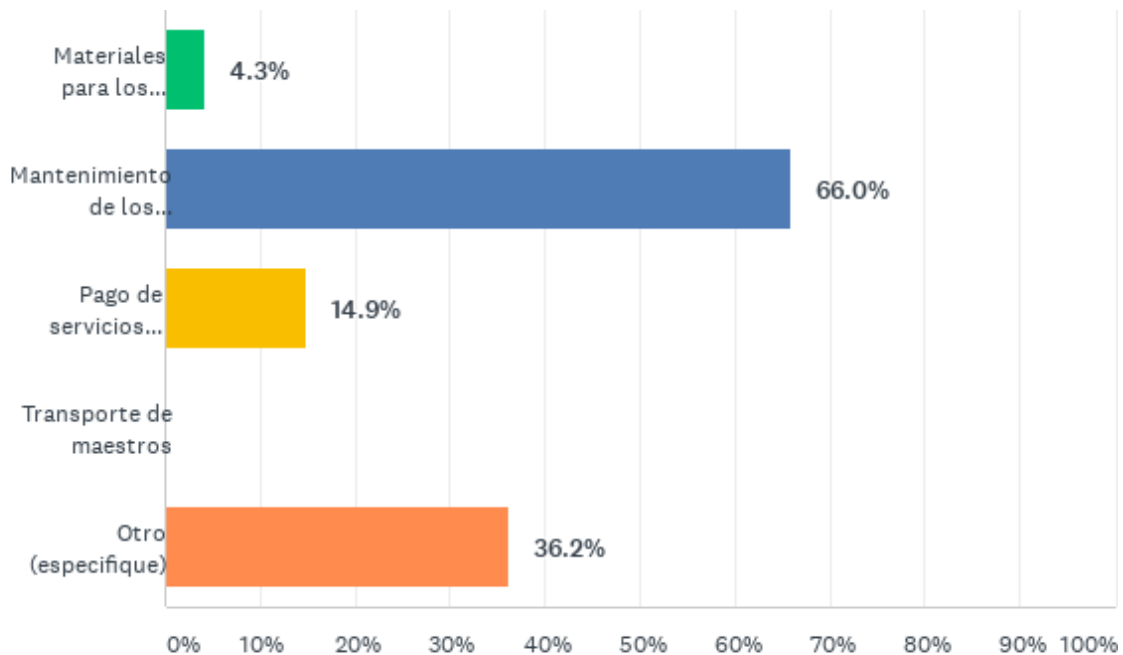


Gráfico 48. Destino de las aportaciones de los padres de familia

La transparencia con la que se manejan los fondos recaudados de los padres de familia en los centros educativos contribuye a que estos tengan la confianza de que son utilizados eficientemente en proyectos que beneficien el desarrollo institucional, se les consultó a los docentes cual es el destino tienen los fondos aportados por los padres de familia, el 4.3% ha manifestado que materiales para los maestros, un 66% ha revelado que mantenimiento de los centros educativos, el 14.9% ha indicado que pago de servicios públicos y el 36.2% dijo que otros, se puede concluir con que los fondos recaudados son utilizados en la mayor parte para la sostenibilidad del centro educativo.

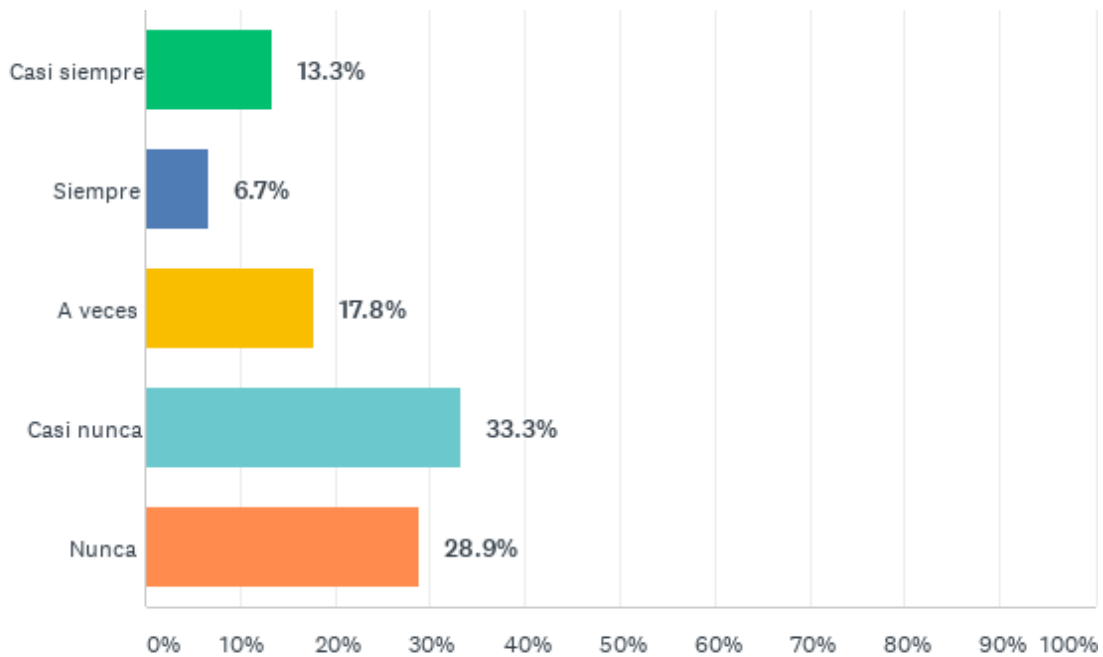


Gráfico 49. Subsistencia del centro educativo sin el aporte de los padres de familia

La cooperación de todos los entes involucrados en el proceso de enseñanza- aprendizaje garantiza la subsistencia de las instituciones educativas, al preguntarles a los informantes si estos consideran que el centro educativo puede subsistir sin el aporte económico de padres de familia, el 13.3% ha manifestado que casi siempre, un 6.7% ha revelado que siempre, el 17.8% ha indicado que a veces, el 33.3% ha respondido que casi nunca y el resto 28.9% dijo que nunca, se concluye con que la mayor parte de los docentes consideran que sin los padres de familia no podría subsistir el centro educativo.

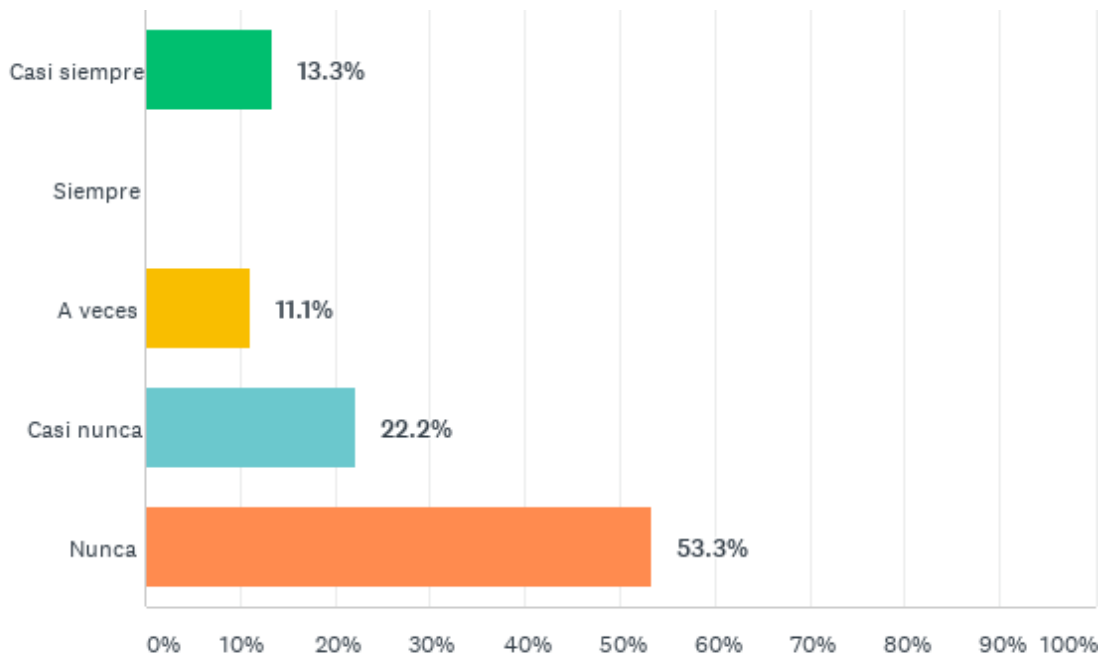


Gráfico 50. Subsistencia del centro educativo solo con el apoyo económico de la Secretaría de Educación

La Secretaría de Educación brinda apoyo a los centros educativos del país sin embargo; este puede ser limitado e insuficiente, se le preguntó a los docentes si estos consideran que el centro subsistir solo con el apoyo económico de la Secretaría de Educación, el 13.3% ha manifestado que casi nunca, el 11.1% ha revelado que a veces, un 22.2% dijo que casi nunca y el resto 53.3% ha respondido que nunca, la mayor parte de los docentes consideran que no puede subsistir el centro educativo solo con las aportaciones de la Secretaría de Educación.

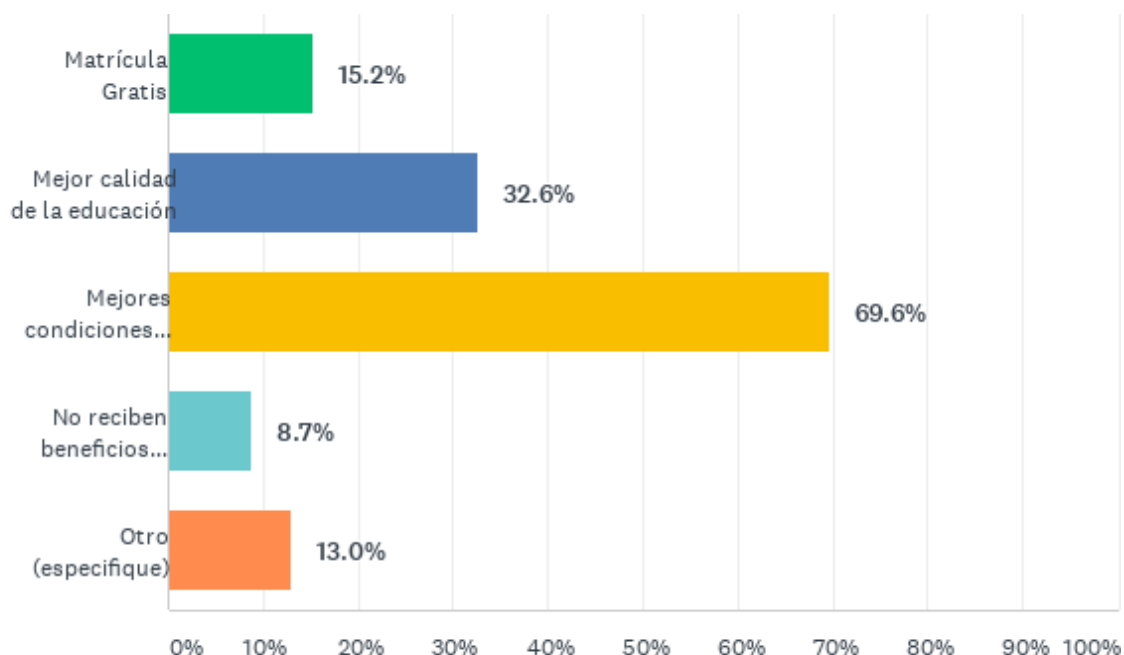


Gráfico 51. Beneficios obtenidos por los padres de familia al realizar aportes al centro educativo

Los estudiantes de los centros educativos gozan de instalaciones más reconfortantes al realizar proyectos en la institución con aporte de los padres de familia, se les preguntó a los docentes cuales son los beneficios que obtienen los padres de familia con sus aportes al centro educativo, el 15.2% ha indicado que matrícula gratis, el 32.6% ha manifestado que mejor calidad de la educación, un 69.6% ha revelado que mejores condiciones educativas, el 8.7% ha respondido que no reciben beneficios y un 13% dijo que otros, los resultados encontrados señalan que la mayor parte de los encuestados consideran que a través de los aportes de los padres de familia se mejoran las condiciones de infraestructura del centro educativo.

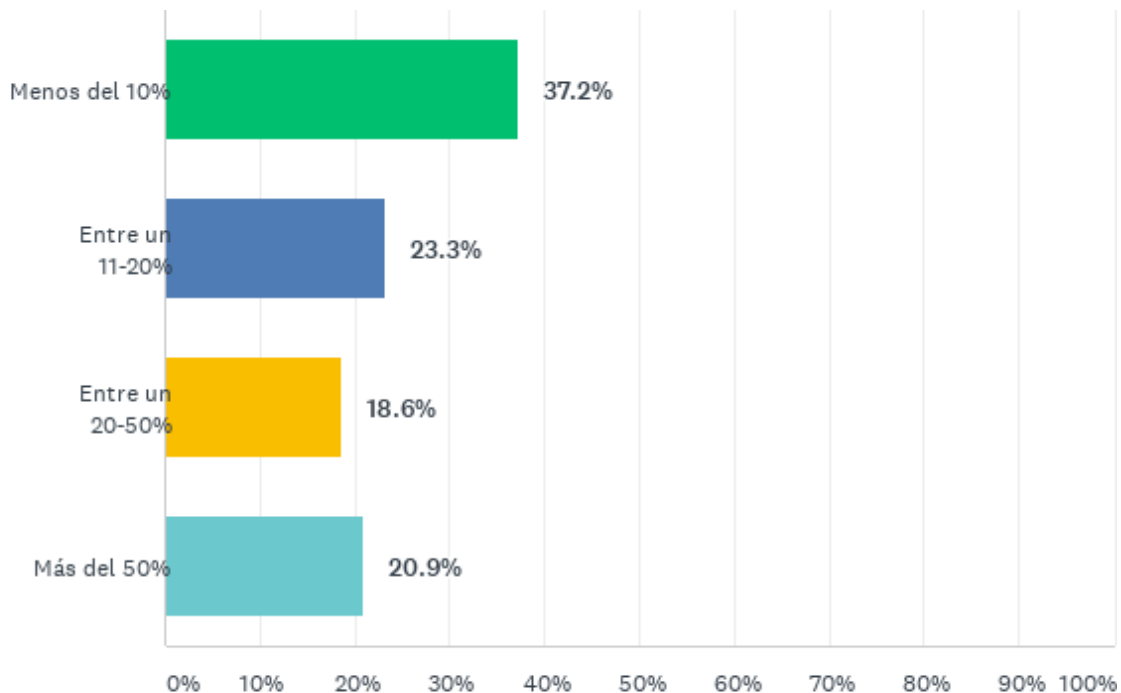


Gráfico 52. Porcentaje de los fondos para sostenibilidad del centro educativo, pagado por los padres de familia

Los fondos económicos que poseen los centros educativos pueden ser utilizados para cubrir las necesidades de infraestructura que estos posean, al preguntarles a los encuestados sobre qué porcentaje de los fondos para sostenibilidad del centro educativo, son pagados por los padres de familia, el 37.2% ha indicado que menos del 10%, el 23.3% ha manifestado que entre un 11 y 20%, el 18.6% ha revelado que entre un 20 y 50% y el resto 20.9% ha respondido que más del 50% , por lo cual se concluye con que la mayor parte de los docentes consideran que menos del 10% de los fondos del centro son pagados por los padres de familia.

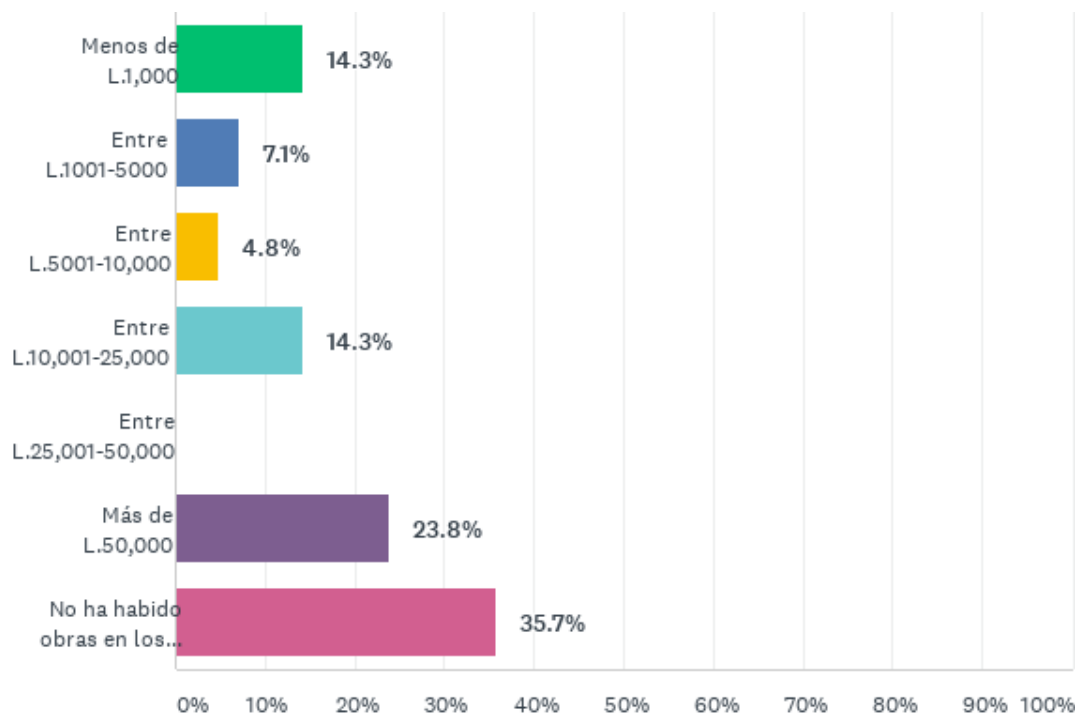


Gráfico 53. Obras realizadas por los padres de familia en los cinco años anteriores

Las obras de infraestructura en los centros educativos son necesarios para que estos puedan crecer y tener instalaciones en donde se pueda brindar educación de calidad, al consultarles a los informantes a cuánto Ascenden las obras realizadas por fondos de los padres de familia en los últimos 5 años en el centro educativo, el 14.3% ha manifestado que menos de L.1, 000.00, el 7.1% ha revelado que entre L.1, 001 y L.5, 000.00, el 4.8% ha indicado que entre L.5, 001 y L.10, 000.00, el 14.3% dijo que entre L. 10, 001.00 y L. 25, 000.00, el 23.8% ha comentado que entre más de L. 50, 000.00 y el resto 35.7% respondió que no ha habido obras en los últimos cinco años, siendo este el dato más alto de la interrogante.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. En los datos encontrados sobre satisfacción de los beneficiarios se observó que, en cuanto a enseñanza de los maestros, tanto los estudiantes como los padres de familia están satisfechos con más de 50% de aprobación, además en los aspectos de limpieza donde los porcentajes de satisfacción son similares, mostrando falencias en la mitad de la población evaluada. por lo cual se concluye que los datos de satisfacción de los beneficiarios son relativamente altos la mayor parte de los aspectos, aunque siempre existe cierta discrepancia en temas como becas, infraestructura y área de servicios sanitarios.
2. Al describir la participación de los padres de familia en la gestión educativa de cinco institutos de educación media de la ciudad de Tegucigalpa, se ha encontrado que más del 60% de los padres de familia realizan gastos al inicio de año escolar de más de L.2,000.00 lo cual es bastante elevado considerando que el 77.7% de los padres de familia solo tienen en el centro educativo un hijo matriculado, por otro lado, 55.6% manifestó que el centro educativo no solicita aportes económicos lo cual es un aspecto positivo de dichos centros educativos, el 53.2% de los docentes se encuentra satisfecho con los métodos didácticos utilizados y el 61.7% se encuentra satisfecho con las evaluaciones realizadas por el centro educativo, por lo cual se puede concluir con que la participación de los padres de familia es fundamental en el proceso de enseñanza-aprendizaje, este es un pilar fundamental para el mantenimiento de los centros educativos y son un apoyo relevante para los docentes.
3. Al establecer el alcance requerido para la implementación de un plan de mejora educativa de cinco institutos de educación media de la ciudad de Tegucigalpa, se han evaluado la facilitación del proceso educativo por parte de los docentes con un 63% de aprobación,

además el 61.7% manifiesta que cuenta con las instalaciones apropiadas para realizar su trabajo, sin embargo en el aspecto de salarios y condiciones laborales los docentes se muestran inconformes en un 35.6%, lo cual puede desembocar en falta de motivación laboral. Con ello se concluye que, aunque se cuentan con todos los procesos necesarios para garantizar el éxito de una adecuada gestión educativa, aún existen factores a trabajar como en el caso de la motivación económica.

4. Al determinar el tiempo requerido para la implementación de un plan de mejora educativa de cinco institutos de educación media de la ciudad de Tegucigalpa, se ha determinado que, para la implementación de un apropiado proceso, se estima inicialmente 6 meses con un seguimiento que debería de durar al menos dos años considerando que los cambios en los aspectos educativos deben ser probados apropiadamente.
5. Al determinar los recursos requeridos para la implementación de un plan de mejora educativa de cinco institutos de educación media de la ciudad de Tegucigalpa, ha encontrado que para la realización del mismo se requiere al menos una inversión de L.554,000. Esto será un proceso que requerirá el apoyo de todos los involucrados considerando que la sostenibilidad de los centros depende en más del 60% de los aportes de los padres de familia, quienes en su mayoría son de escasos recursos económicos, y cuyas aportaciones son empleadas especialmente en el mantenimiento de las instalaciones de las mismas.

5.2 Recomendaciones

1. Se recomienda mejorar aquellos aspectos de insatisfacción de los usuarios del servicio educativo, considerando las instalaciones de los centros, la enseñanza mediante mejores

implementaciones de planes de estudio que mejore la percepción de los padres y alumnos además del aprendizaje de los alumnos.

2. Se recomienda la gestión de fondos para la disminución de los costos del padre de familia en los meses iniciales del año donde se consideran gastos significativos, además de gestionar becas y bonos que pueden ayudar a disminuir dicho gasto y se conviertan en un apoyo para las familias.
3. Se recomienda la realización de los diferentes procesos propuestos para la ejecución de las diferentes actividades requeridas para garantizar el éxito de una adecuada gestión educativa, cumpliendo las diferentes exigencias planteadas en este estudio y que involucre infraestructura, calidad educativa y gestión de recursos.
4. Se recomienda cumplir con los tiempos estipulados para la realización de las diferentes actividades, además de procurar dar el tiempo adecuado para la gestión y comprobación de cada uno de los aspectos de gestión planteados en la propuesta que permita el éxito a largo plazo de la misma.
5. Se recomienda establecer un proyecto de captación de fondos que puede incluir gobierno, organizaciones de la sociedad civil, ONG's y donantes que facilite el desarrollo de las diferentes actividades que requieren recursos económicos, además de designar al personal adecuado para la ejecución de la gestión que brinde sostenibilidad a las acciones planteadas.

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

En este capítulo se describe la aplicabilidad del estudio, descrita mediante un Plan de implementación de mejoras a la gestión educativa de cinco institutos de la ciudad de Tegucigalpa e incluye los aspectos de alcance, descripción, tiempos y recursos necesarios para su ejecución.

Nombre de la propuesta: **Plan de implementación de mejoras a la gestión educativa de cinco institutos de la ciudad de Tegucigalpa.**

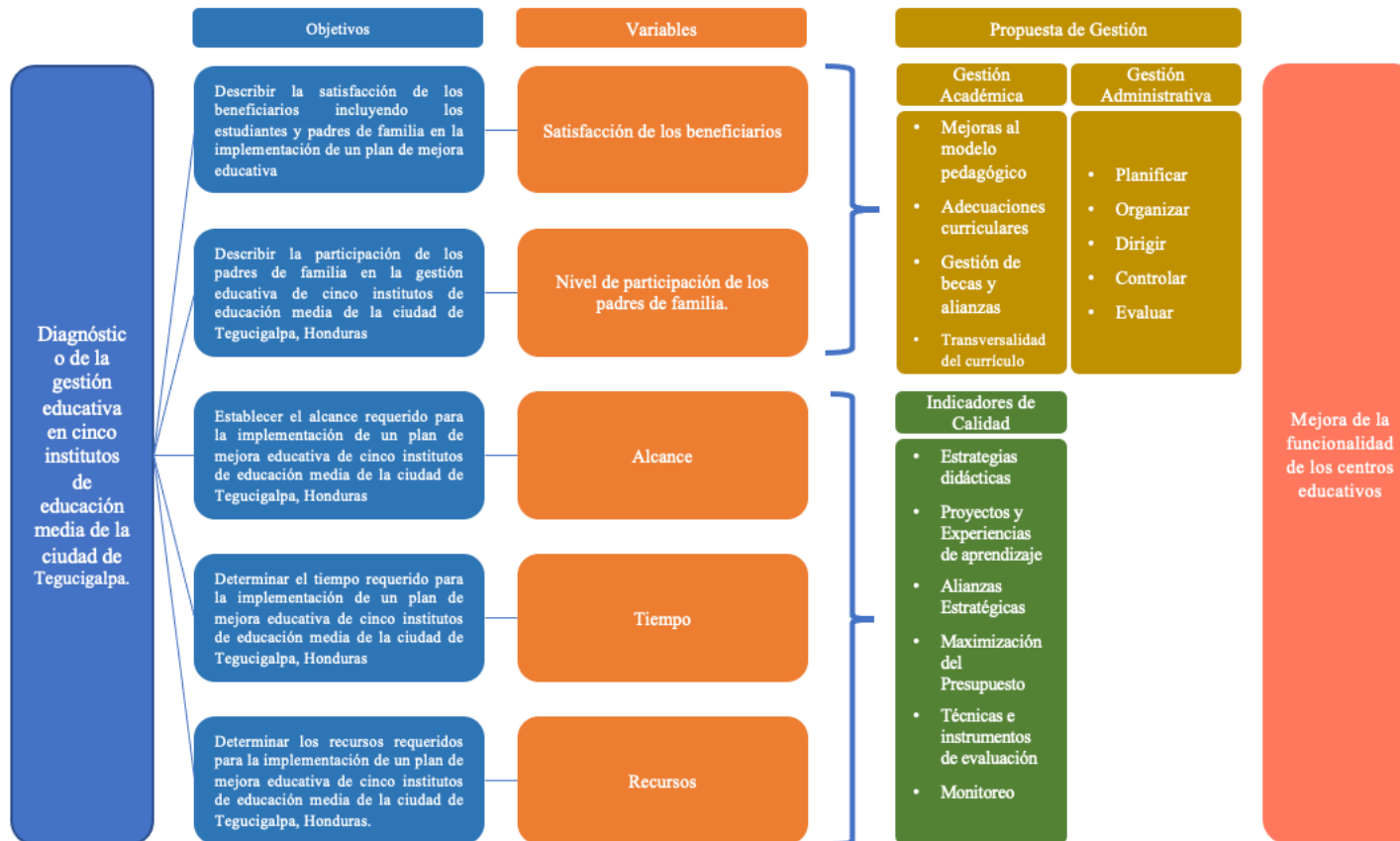


Figura 5. Figura de Aplicabilidad

6.1 Justificación de la propuesta

Debido a la importancia de la gestión educativa en el sistema formativo nacional, se ha tomado a bien realizar una propuesta que contribuya al mejoramiento de la relación existente en el trinomio educativo conformado por padres de familia, docentes y estudiantes, esta será conveniente para el nivel de educación media, se beneficiarán los estudiantes los cuales son los que al final adquieren todos los conocimientos para lograr una vida laboral exitosa, a través de la propuesta se busca solucionar problemas de planificación, tiempo y optimización de recursos pedagógicos, de igual manera se podrá orientar al personal docente sobre la actualización de la gestión educativa y podrá servir a futuro a otras instituciones de diferentes niveles educativos.

Con los hallazgos encontrados se ha adquirido una base para la elaboración de mejoras a los cinco centros educativos de la ciudad de Tegucigalpa investigados, entre los datos tomados en cuenta se encuentra la motivación del personal docente por medio de salarios competitivos y condiciones laborales agradables en las que estos puedan contar con todos los materiales y apoyo institucional necesario para el cumplimiento de los objetivos, facilitación del proceso de enseñanza aprendizaje, incluyendo técnicas efectivas que ayuden tanto al docente como al alumno y de igual manera generar actividades que apoyen a los padres de familia a aportar en la sostenibilidad del centro sin que su economía se vea afectada

6.2 Alcance de la propuesta (Objetivos de la implementación).

- Desarrollar estrategias de mejora de las condiciones laborales y físicas de los cinco institutos de la ciudad de Tegucigalpa.
- Establecer métodos pedagógicos que optimicen el tiempo de adquisición del proceso de enseñanza-aprendizaje de cinco institutos de la ciudad de Tegucigalpa.

- Desarrollar estrategias para la optimización de recursos pedagógicos y económicos de cinco institutos de la ciudad de Tegucigalpa.

6.3 Descripción y desarrollo a detalle de la propuesta.

6.3.1 Descripción clara del “Qué” y “Cómo” lo harán.

La propuesta estará dispuesta en tres pilares fundamentales:

- Gestión Académica
- Gestión Administrativa
- Indicadores de Calidad

6.3.1.1 Gestión Académica

Los cambios en la gestión educativa de nivel medio son necesarios cada cierto tiempo, estos impulsan a que tanto docentes como estudiantes se motiven a realizar con eficiencia y eficiencia el proceso de enseñanza-aprendizaje y de esta manera lograr una educación de calidad, esta propuesta plantea las siguientes estrategias para la mejora de la gestión de los cinco institutos de la capital tomando en cuenta los aspectos académicos.

Para comenzar a implementar una mejora en la gestión educativa de los cinco institutos en primer lugar, se debe analizar la forma de realizar cambios sin afectar a docentes, padres de familia o estudiantes, es por ello que se deben tomar en cuenta las tres áreas, para esto se realizará reuniones en primera instancia con el personal docente para que este exprese sus inquietudes y se pueda conocer el proceso que se va a llevar a cabo para la mejora educativa.

En esta reunión se planificará las adecuaciones curriculares y estrategias pedagógicas a realizar, tomando en consideración los materiales, técnicas y métodos a necesitar, para esto también se le consultará al docente sobre las anomalías encontradas en el proceso de evaluación y la forma en que se pueda mejorar las mismas, la planificación eficiente del docente en esta etapa es muy importante ya que por medio de esta se obtendrán los resultados esperados.

Para la realización de gestión de becas se deberá realizar solicitudes a los políticos, entes gubernamentales y personas reconocidas de la región, se podrá gestionar el tener reuniones con estas entidades y de esta forma expresar la necesidad de su aporte económico a la institución, por otro lado se puede optar a realizar una convocatoria a las empresas más grandes del sector con la finalidad de que estas puedan aportar a proyectos de infraestructura de la institución y ayuda a los estudiantes que lo necesiten.

Como forma de experiencias de aprendizaje se realizarán viajes planificados a distintas instituciones reconocidas, trabajos en los que involucre interacción con animales y realización de clases en las que se pueda contar con la presencia de personajes importantes de la región, para que estos expresen su conocimiento a los estudiantes. Asimismo, se puede realizar convivios en los que se involucre a los padres de familia.

Tabla 10. Gestión Académica

Qué	Cómo
Mejoras al modelo pedagógico	Realizar cambios a las metodologías existentes en la institución por medio de la cual se tracen los objetivos y propósitos que se desean alcanzar en cada periodo educativo. Este modelo debe de estar en secuencia con los contenidos curriculares, el nivel de generalización, personas involucradas en el proceso y tiempo de duración de cada actividad.

Adecuación curricular	Realizar una estrategia metodológica en la que se beneficie a los estudiantes que tengan problemas con ciertas asignaturas educativas, de manera que puedan fortalecer sus conocimientos y elevar sus calificaciones.
Gestión de becas y alianzas	Realizar trámites por medio de la dirección del centro educativo, para la gestión de becas a través de ayudas de entes gubernamentales, personas importantes del sector y políticos interesados en ayudar a la educación, con la finalidad de brindar apoyo a aquellos estudiantes que tengan calificaciones elevadas y sean de escasos recursos. De igual manera realizar alianzas estratégicas con empresas grandes del sector con la finalidad de que estas brinden aportes económicos a la institución para la realización de proyectos de infraestructura y apoyo a estudiantes.
Transversalidad del currículo	En este proceso se buscará redimensionar el proceso curricular en función a los acontecimientos que ocurren actualmente, involucrando la participación de los padres, los aspectos cognitivos del aprendizaje y acciones formativas fuera de la actividad curricular que fortalezca las habilidades de los alumnos. Para ello los docentes deben ser formados adecuadamente en metodologías transversales educativas para liderar los diferentes procesos de cambio sugeridos.

6.3.1.2 Gestión Administrativa

La gestión administrativa se refiere a planear y organizar las diferentes estructuras que componen la institución. Esto considerando que la eficiencia de la empresa es mucho mayor si cada uno de los trabajadores se compromete a realizar su parte de las diferentes responsabilidades que conlleva el proceso de gestión.

Realización de una planificación de proyectos anuales en las que involucre el presupuesto estimado para cada proyecto y las actividades a realizar para la recaudación de los fondos necesarios para llevarlas a cabo, en este aspecto se involucrará a los padres de familia de los estudiantes los cuales tendrán que aportar o participar en las actividades realizadas.

Tabla 11. Gestión Administrativa

Qué	Cómo
Planear	Este proceso incluye la planeación de los diferentes procesos administrativos al interior de cada instituto que permita cumplir con las actividades asignadas. Se ha planeado establecer las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de la Gestión Académica • Gestión de Fondos • Alianzas estratégicas
Organizar	Las formas de organización del proceso de enseñanza-aprendizaje deben propiciar la participación activa y la actividad independiente de los estudiantes; ser flexibles, dinámicas, significativas y estar relacionadas con el trabajo grupal, acorde a las exigencias actuales para un proceso que instruye, educa y desarrolla. Además debe contar con la participación de los diferentes sectores involucrados en la gestión administrativa, incluyendo gobierno, padres de familia, sociedad civil, ONG's y demás involucrados.
Dirigir	El proceso debe estar a cargo de los directores de cada centro quienes deberán integrar equipos de trabajo para las diferentes actividades y liderar los diferentes procesos planteados.
Controlar	Se medirá y corregirá el desempeño individual e institucional para asegurar el cumplimiento de las diferentes metas planteadas en el plan de trabajo. Se establecerán: <ul style="list-style-type: none"> • Niveles de cumplimiento • Desempeño • Discrepancia entre los resultados • Medidas correctivas
Evaluar	Esta se realizará mediante métricas de KPI's establecidos para la medición del desempeño de las actividades y están planteados en el inciso siguiente.

6.3.1.3 Indicadores de Calidad

Para realizar la propuesta de mejora de la gestión educativa es necesario tomar en cuenta indicadores como metodologías pedagógicas, planificación docente, comodidad y adaptabilidad del estudiante a nuevos cambios, disponibilidad del padre o madre de familia, entre otros. De igual manera se debe realizar mediciones por medio de evaluaciones continuas en las que se pueda visualizar el avance o retraso de cada estudiante en cada asignatura impartida en el centro educativo.

Tabla 12. KPI's de la implementación

Acciones	KPI	Control
Mejoras al modelo pedagógico	Rendimiento académico Motivación de los alumnos Satisfacción de los alumnos	Calificaciones Evaluaciones de satisfacción
Adecuación curricular	Cantidad de adecuaciones curriculares Número de clases que sufren adecuaciones Cantidad de capacitaciones en adecuaciones curriculares gestionadas.	Reporte de adecuaciones Reporte de personas capacitadas Calificaciones
Gestión de becas y alianzas	Cantidad de alumnos con becas gestionadas Número de alianzas establecidas con otras instituciones	Reporte de becas Convenios firmados
Transversalidad del currículo	Número de actividades extracurriculares de crecimiento escolar Capacitaciones recibidas en aspectos de transversalidad del currículo	Reporte de actividades Reporte de Capacitaciones
Búsqueda de recursos financieros	Número de alianzas financieras gestionadas Cantidad de recursos captados para la institución	Convenios Lempiras gestionados

6.4 Cronograma de implementación y presupuesto.

Se ha establecido un cronograma de actividades para los siguientes 12 meses, que incluye todas las actividades a realizar por cada uno de los institutos y los cuales deberán establecer los responsables de su ejecución, liderados por los respectivos directores de cada centro.

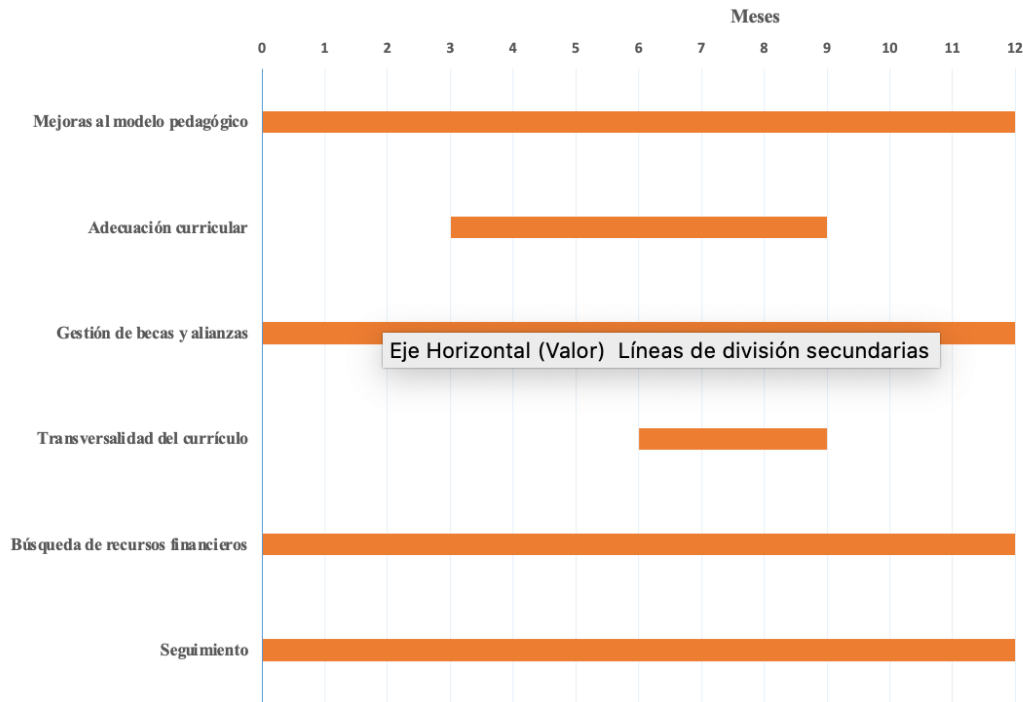


Figura 6. Cronograma de actividades

6.5 Presupuesto de ejecución

El presupuesto de implementación asciende a L.554,000 que serán distribuidos en las diferentes actividades y los cuales deberán gestionarse con los diferentes aliados para su cumplimiento y ejecución. En el caso de la mejora del proceso del modelo pedagógico, adecuación curricular y transversalidad del currículo se refiere a contratación de consultorías individuales para cada centro educativo. En el caso de la gestión de becas, búsqueda de recursos y seguimiento, representa los gastos de viáticos y otros relacionados con el proceso de gestión. No se ha considerado los costos de las becas ya que no serán erogación de los centros educativos.

Tabla 13. Presupuesto de ejecución

Actividades	Unidad de medida	Cantidad	Valor Unitario	Presupuesto
Gestión Académica				350,000
Proceso de mejoras al modelo pedagógico	Unidad	5	25,000	125,000
Procesos de mejoras de las adecuación curricular	Unidad	5	25,000	125,000
Gestión de becas y alianzas	Unidad	25	1,000	25,000
Capacitación en transversalidad del currículo	Unidad	5	15,000	75,000
Gestión Administrativa				204,000
Búsqueda de recursos financieros	Unidad	5	12,000	60,000
Seguimiento	Meses	12	12,000	144,000
			Total	554,000

Tabla 14. Tabla de concordancia del documento

Titulo	Objetivo general	Objetivo específico	Preguntas de investigación	Conclusiones	Recomendaciones
<p>Diagnóstico de la gestión educativa en cinco institutos de educación media de la ciudad de Tegucigalpa.</p>	<p>Realizar un diagnóstico de la gestión educativa en cinco institutos de educación media de la Ciudad de Tegucigalpa, mediante consideraciones de la</p>	<p>Describir la satisfacción de los beneficiarios incluyendo los estudiantes y padres de familia en la implementación de un plan de mejora educativa</p>	<p>¿Cómo se describe la satisfacción de los beneficiarios incluyendo los estudiantes y padres de familia en la implementación de un plan de mejora educativa?</p>	<p>1. En los datos encontrados sobre satisfacción de los beneficiarios se observó que, en cuanto a enseñanza de los maestros, tanto los estudiantes como los padres de familia están satisfechos con más de 50% de aprobación, además en los aspectos de limpieza donde los porcentajes de satisfacción son similares, mostrando falencias en la mitad de la población evaluada. por lo cual se concluye que los datos de satisfacción de los beneficiarios son relativamente altos la mayor parte de los aspectos aunque siempre existe cierta discrepancia en temas como becas, infraestructura y área de servicios sanitarios.</p>	<p>1. Se recomienda mejorar aquellos aspectos de insatisfacción de los usuarios del servicio educativo, considerando las instalaciones de los centros, la enseñanza mediante mejores implementaciones de planes de estudio que mejore la percepción de los padres y alumnos además del aprendizaje de los alumnos.</p>
	<p>satisfacción de estudiantes y padres de familia, el alcance, tiempo y recursos, para diseñar un plan de mejora en la gestión educativa</p>	<p>Describir la participación de los padres de familia en la gestión educativa de cinco institutos de educación media de la ciudad de Tegucigalpa, Honduras</p>	<p>¿Cómo se describe la participación de los padres de familia en la gestión educativa de cinco institutos de educación media de la ciudad de Tegucigalpa, Honduras?</p>	<p>2. Al describir la participación de los padres de familia en la gestión educativa de cinco institutos de educación media de la ciudad de Tegucigalpa, se ha encontrado que más del 60% de los padres de familia realizan gastos al inicio de año escolar de más de L.2,000.00 lo cual es bastante elevado considerando que el 77.7% de los padres de familia solo tienen en el centro educativo un hijo matriculado, por otro lado, 55.6% manifestó que el centro educativo no solicita aportes económicos lo cual es un aspecto positivo de dichos centros educativos, el 53.2% de los docentes se encuentra satisfecho con los métodos didácticos utilizados y el 61.7% se encuentra satisfecho con las evaluaciones</p>	<p>2. Se recomienda la gestión de fondos para la disminución de los costos del padre de familia en los meses iniciales del año donde se consideran gastos significativos, además de gestionar becas y bonos que pueden ayudar a disminuir dicho gasto y se conviertan en un apoyo para las familias.</p>

Titulo	Objetivo general	Objetivo especifico	Preguntas de investigación	Conclusiones	Recomendaciones
				realizadas por el centro educativo, por lo cual se puede concluir con que la participación de los padres de familia es fundamental en el proceso de enseñanza-aprendizaje, este es un pilar fundamental para el mantenimiento de los centros educativos y son un apoyo relevante para los docentes.	
		Establecer el alcance requerido para la implementación de un plan de mejora educativa de cinco institutos de educación media de la ciudad de Tegucigalpa, Honduras	¿Cómo se describe el alcance requerido para la implementación de un plan de mejora educativa?	3. Al establecer el alcance requerido para la implementación de un plan de mejora educativa de cinco institutos de educación media de la ciudad de Tegucigalpa, se han evaluado la facilitación del proceso educativo por parte de los docentes con un 63% de aprobación, además el 61.7% manifiesta que cuenta con las instalaciones apropiadas para realizar su trabajo, sin embargo en el aspecto de salarios y condiciones laborales los docentes se muestran inconformes en un 35.6%, lo cual puede desembocar en falta de motivación laboral. Con ello se concluye que aunque se cuentan con todos los procesos necesarios para garantizar el éxito de una adecuada gestión educativa, aún existen factores a trabajar como en el caso de la motivaciones económicas.	3. Se recomienda la realización de los diferentes procesos propuestos para la ejecución de las diferentes actividades requeridas para garantizar el éxito de una adecuada gestión educativa, cumpliendo las diferentes exigencias planteadas en este estudio y que involucre infraestructura, calidad educativa y gestión de recursos.
		Determinar el tiempo requerido para la implementación de un plan de mejora educativa de cinco institutos de educación media	¿Cómo se describe el tiempo requerido para la implementación de un plan de mejora educativa?	4. Al determinar el tiempo requerido para la implementación de un plan de mejora educativa de cinco institutos de educación media de la ciudad de Tegucigalpa, se ha determinado que para la implementación de un apropiado proceso, se estima inicialmente 6 meses con un seguimiento que debería de durar al menos dos años considerando que los	4. Se recomienda cumplir con los tiempos estipulados para la realización de las diferentes actividades, además de procurar dar el tiempo adecuado para la gestión y comprobación de cada uno de los aspectos de gestión planteados en la propuesta que permita el éxito a largo plazo de la misma.

Titulo	Objetivo general	Objetivo específico	Preguntas de investigación	Conclusiones	Recomendaciones
		de la ciudad de Tegucigalpa, Honduras		cambios en los aspectos educativos deben ser probados apropiadamente.	
		Determinar los recursos requeridos para la implementación de un plan de mejora educativa de cinco institutos de educación media de la ciudad de Tegucigalpa, Honduras.	¿Cuáles son los recursos requeridos para la implementación de un plan de mejora educativa?	5. Al determinar los recursos requeridos para la implementación de un plan de mejora educativa de cinco institutos de educación media de la ciudad de Tegucigalpa, ha encontrado que para la realización del mismo se requiere al menos una inversión de L.554,000. Esto será un proceso que requerirá el apoyo de todos los involucrados considerando que la sostenibilidad de los centros depende en más del 60% de los aportes de los padres de familia, quienes en su mayoría son de escasos recursos económicos, y cuyas aportaciones son empleadas especialmente en el mantenimiento de las instalaciones de las mismas.	5. Se recomienda establecer un proyecto de captación de fondos que puede incluir gobierno, organizaciones de la sociedad civil, ONG's y donantes que facilite el desarrollo de las diferentes actividades que requieren recursos económicos, además de designar al personal adecuado para la ejecución de la gestión que brinde sostenibilidad a las acciones planteadas.

BIBLIOGRAFÍA

- Arellano, G. (2017). *Cinco manuales para la primera infancia. Gestión Educativa en centros y entidades de atención a la primera infancia*. Caracas: Impresos Minipres C.A.
- Bell, L. (2002). Strategic planning and school management: Full of sound and fury, signifying nothing? *Journal of Educational Administration*, 407-424.
- Benavides, L. H. (2011). *Gestión, Liderazgo y valores en la administración de la unidad educativa San Juan de Bucay del Canton General Antonio Elizalde*. Guayaquil: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Betancourt, E. (2002). *La gestión educativa ante la violencia intrafamiliar en estudiantes de básica primaria del sector oficial, urbano*. Bogotá: Facultad de Educación Universidad de la Salle.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. (L. Páez, Trad.) Editorial Trillas.
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). *Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual*.
- Cejas, A. (2009). Gestión Educativa. *Integra Educativa*, 2(3), 215-231.
- Chacón, L. (2014). Gestión educativa del siglo XXI: bajo el paradigma emergente de la complejidad. *Omnia*, 150-161.

- Chudnovsky, D., & López, A. (2004). *Inversión Extranjera Directa Y Desarrollo: La Experiencia Del Mercosur*.
- Consejo Nacional de Educación. (2019). *Plan Estratégico del Sector Educación 2018-2030*.
- Corrales, C., & Solís, H. (1986). Los sistemas gerenciales de renis Likert: experiencia en una empresa estatal costarricense. *Revista Centramericana de Administración Pública*, 55-69.
- del Instituto Nacional de Estadística . (2018). *Pobreza en los hogares*.
- Escandón, D., & Arias, A. (2011). Capacidades y recursos que influyen en las empresas femeninas. *Cuadernos de Administración*, 31-44.
- Fundación para la Educación Ricardo Ernesto Maduro Andreu (2017). *Informe de Progreso Educativo*, Ferema.
- Fernández, P. (2005). *Metodología de gestión de centros educativos: estructura, organización y planificación del trabajo*. IDEASPROPIAS Editorial.
- Fong, C. (1998). La Teoría de Recursos y Capacidades: Un Enfoque Contemporáneo en la Gestión Empresarial. *Carta económica regional: CER 61*, 27-31.
- Formichella, M. M. (2005). *La Evolución del Concepto de Innovación y su Relación con el Desarrollo*. Tres Arroyos: Estación Experimental Agropecuaria Integrada Barrow.
- Galarza Pérez, L. (2012). *El estudio independiente en una visión sistemática de la educación a distancia*.

- García Jurado, R., Barba Camacho, M. d., & Marroquin Palacios, F. (2008). *El Estudio Independiente: Pieza Fundamental de la Educación a Distancia*. Congreso Virtual Iberoamericano de Calidad en Educación a Distancia.
- García Peña, A. (2006). *El estudio independiente en los sistemas de educación abierta y a distancia en el nivel superior*. r. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Estudios Superiores Acatlán, México,
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 43-61.
- Garijo de Miguel, S. (2014). *La importancia de los recursos humanos en la eficacia de la empresa*. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Ghasemy, M., & Hussin, S. (2014). *Theories of Educational Management and Leadership: A Review*. Conference: Seminar Kebangsaan Majlis Dekan-Dekan Pendidikan IPTA.
- González , I. (2019). School improvement plans, a tool to improve the quality of education. *New Trends and Issues Proceedings on Humanities and Social Sciences*, 6(1), 440-450.
- Guerrero, D. (2015). *Definición de Alcance*. Piura: Universidad de Piura.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.

- Hernández, N. G., Quevedo, J. M., & Hernández, A. (2016). *Recursos y capacidades determinantes del éxito competitivo de las pymes en CD. Victoria, Tamaulipas, Méx.* XVIII Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas.
- Ibrahim, A., & Mazin, A. (2017). Gestión educativa, administración educativa y liderazgo educativo: definiciones y conceptos generales. *SAS Journal of Medicine (SASJM)*, 326-329.
- Juran, J., & Godfrey, A. B. (1999). *Juran's Quality Handbook*. McGraw-Hil.
- Kar, B. (2018). Service Quality and SERVQUAL Model: A Reappraisal. *Amity Journal of Operations Management*, 52-64.
- Khadka, K., & Maharjan, S. (2017). *Customer sarisfaction and customer loyalty*. Centria University of Applied Sciences.
- Koskela, L., & Howell, G. (2002). The theory of project management: explanation to novel methods. *Proceedings IGLC*, 1-11.
- Koskela, L., & Howell, G. (2008). The Underlying Theory of Project Management Is Obsolete. *IEEE Engineering Management Review*, 22 - 34.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing*. Pearson Educación.
- Ladrón de Guevara López, S. (2006). El desarrollo cognoscitivo como determinante del origen del concepto de muerte. *Procesos Psicológicos y Sociales*, 1-33.

- Levina, E., Kamasheva, Y., Gazizova, F., & Garayeva, A. (2015). A Process Approach to Management of an Educational Organization. *Review of European Studies*, 234-240.
- López Barra, S., & Otero Ruiz, E. (2010). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. McGraw Hill Education.
- López Ortiz, R. H. (2016). *Análisis de las leyes de la Gestalt y su aplicación en materiales didácticos para niños de educación inicial II*. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Maranto, M. (2015). *Fuentes de Información*. Hidalgo: UAEH.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. *PERSPECTIVAS*, 181-209.
- McDonell, L. R. (2016). *Análisis estratégico de la gobernanza educativa: España vs Reino Unido. Estudio comparativo: Secundaria y Bachillerato*.
- Meece, J. (2000). Desarrollo del niño y del adolescente. *Compendio para educadores*, 101-127.
- Ministerio de Educación de Chile. (2018). *Plan de Mejoramiento Educativo 2017*.
- Moeller, M., & Navarro, M. d. (2014). *Proyectos de Gestión Educativa*. México: ECORFAN.
- Murillo, P. (2011). Evaluación de Planes de Mejora en centros educativos. En *Evaluación del Desarrollo Profesional Docente* (págs. 95-127). Barcelona: Davinci.
- Nadales, D. (2015). *Gestión de Empresas*. Málaga: Universidad de Málaga.

- Ortega, F. J. (2008). Tendencias en la gestión de centros educativos. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 61-79.
- Oviedo, G. L. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la Teoría Gestalt. *Revista de Estudios Sociales*, 89-96.
- Pérez, F. J. (2014). *El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha)*. Quito: Universidad Central de Ecuador.
- Pérez, O. A. (2019). *La Gestión Educativa, Nuevos Conceptos*. CIEC.
- PMI. (2004). *Guía de los fundamentos de la dirección de proyectos. PMBOK Guide. 3 ed.* Newtown Square, Pennsylvania: Project Management Institute.
- Rafael Linares, A. (2007). *Desarrollo Cognitivo: Las Teorías de Piaget y de Vygotsky*.
- Ramírez, J. D., & Palacios, J. (2017). *Glosario de términos piagetianos*. Universidad de Sevilla.
- Ramírez, Y. (2004). *Diagnóstico del Clima Organizacional en el Departamento de Operaciones de una Empresa Transnacional*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española (DRAE) (22° ed.)*.
- Reyes Ponce, A. (2004). *Administración de Empresas*. México, D.F.: Editorial Limusa.
- Ribera, J. L. (2000). *Project Management. MBA Course IESE*. Spring: Universidad de Navarra.

- Rico, A. (2016). La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. *Sophia*, 55-70.
- Romero, A. (1982). *Administración de la educación: introducción al estudio de la gestión administrativa en las instituciones escolares*. Bogotá: Universidad Santo Tomas.
- Saenz, A. (2012). *El Éxito de la Gestión de Proyectos. Un nuevo enfoque entre lo tradicional y lo dinámico*. ESADE.
- Salazar, F., Ardón , N., & Jara, M. I. (2007). Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. *Rev. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá*, 139-168.
- Sañudo, L. (2006). *La Transformación de la gestión educativa*. Entre el conflicto y el poder.
- Schumpeter, J. (1942). Capitalismo, socialismo y democracia. *Ed. Folio*, 118-124.
- Secretaría de Educación Pública de México. (2009). *Modelo de Gestión Educativa Estratégica*.
- Secretaría de Educación Pública. (2009). *Modelo de Gestión Educativa Estratégica. Programa Escuelas de Calidad*. México, D.F.
- Sector Educativo. (2004). *Enfoque Sectorial de Largo Plazo. Articulación de las Intervenciones en Educación en el marco del Plan de Gobierno 2002 – 2006 y de la Estrategia para la Reducción de la Pobreza* . Tegucigalpa.
- Smarandache, F., & Leyva, M. (2019). *Neutrosophic Computing and Machine Learning , Vol. 5, 2019*.

- Soca Gener, M. M. (2012). El estudio independiente y la autopreparación del profesor en su formación inicial. *Varona*, 25-29.
- Socas, M. (2000). Jean Piaget y su Influencia en la Educación. En A. Marinón Cejas, *Las matemáticas del siglo XX* (págs. 369-372). Universidad de La Laguna : Sociedad Canaria Isaac Newton de Profesores de Matemáticas : Nivola.
- Suárez, J., & Ibarra, S. (2002). La teoría de los recursos y las capacidades. Un enfoque actual en la estrategia empresarial. *Estrategias de fabricación de grandes empresas manufactureras españolas*, 63-89.
- Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y educadores*, 9-26.
- Terrazas, R. A. (2009). Modelo conceptual para la gestión de proyectos. *Modelo para la gestión de proyectos*, 165-188.
- Torres, M., & Vásquez, L. C. (2015). Modelos de Evaluación de la Calidad del Servicio: Caracterización y Análisis. *COMPENDIUM*, 57-76.
- Unicef. (2019). *unicef.org*. Obtenido de <https://www.unicef.org/honduras/que-hacemos/educaci%C3%B3n-de-calidad>
- Universidad de Magdalena. (2004). *Fortalecimiento de la Capacidad de Gestión de los Directivos Docentes del Departamento del Magdalena y los Distritos de Santa Marta y Barranquilla*. Barranquilla.

- Valdes Velázquez, A. (2014). *La influencia de la Teoría de la Gestalt en el estudio de la percepción*.
- Valdés, Á., Martín, M., & Sánchez, P. (2009). Participación de los padres de estudiantes de educación primaria en las actividades académicas de sus hijos. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 1-17.
- Varas, M. (2006). *Indicadores para gestión de proyectos de I+D: Una aplicación a grupos universitarios*. Documento presentado en X Congreso de Ingeniería de Organización, Valencia 7 y 8 de Septiembre.
- Varela Ruíz, M. (2009). Aprendizaje independiente y aprendizaje colaborativo en educación médica. *Revista Médica del Hospital General de México*, 222-227.
- Vázquez, E. (2010). *Modelo de Gestión Educativa Estratégica*. México: Secretaría de Educación Pública.
- Vázquez, R., & Guadarrama, J. (2001). El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior. *Tiempo de Educar*, 105-131.
- Villasís, M. Á., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación IV: las variables de estudio. *Revista Alergia*, 303-310.
- Weiers, R. M. (1994). *Investigación de mercados*. México: Prentice-Hall.
- Zambrano, M., Galviz, J., & Martínez, A. (2013). Propuesta de programa de formación profesional basado en la teoría de clima organizacional de Likert. *Evaluación en Investigación*, 227-251.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta de satisfacción para estudiantes



“UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA”

UNITEC

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA ESTUDIANTES

A continuación, encontrará una serie de preguntas con el fin de identificar la satisfacción de algunos aspectos de su centro de estudio. Esta encuesta se realiza con fines educativos, por lo que rogamos la mayor honestidad posible. Todas las respuestas son confidenciales.

Favor marque la opción que más se acerque a su criterio

1. ¿Qué tan bien enseñan los profesores en este instituto?

Extremadamente bien

Muy bien

Algo bien

No tan bien

Nada bien

2. ¿Qué tan bien cuidadas están las instalaciones de este instituto?

Extremadamente bien

Muy bien

Algo bien

No tan bien

Nada bien

3. Como califica la limpieza de las instalaciones

Muy satisfecho
Satisfecho
Neutral
Insatisfecho
Muy insatisfecho

4. Como califica la ventilación de las aulas

Muy satisfecho
Satisfecho
Neutral
Insatisfecho
Muy insatisfecho

5. Como considera la comodidad y estado del mobiliario

Muy satisfecho
Satisfecho
Neutral
Insatisfecho
Muy insatisfecho

6. Como considera los servicios sanitarios

Muy satisfecho
Satisfecho
Neutral
Insatisfecho
Muy insatisfecho

7. Como califica las instalaciones deportivas y de recreación

Muy satisfecho
Satisfecho
Neutral
Insatisfecho

Muy insatisfecho

8. ¿Qué tan eficaces son sus maestros?

Extremadamente eficaces

Muy eficaces

Algo eficaces

No tan eficaces

Nada eficaces

9. ¿Qué tan seguro/a se siente en el instituto?

Extremadamente seguro/a

Muy seguro/a

Algo seguro/a

No tan seguro/a

Nada seguro/a

10. ¿Qué tan fácil es obtener becas en el instituto?

Extremadamente fácil

Muy fácil

Algo fácil

No tan fácil

Nada fácil

11. ¿Qué tan saludable es la comida que se sirve en este instituto?

Extremadamente saludable

Muy saludable

Algo saludable

No tan saludable

Nada saludable

12. ¿Qué tan feliz está usted con la opción de tener actividades extracurriculares patrocinadas por el instituto?

Extremadamente feliz

Muy feliz
Algo feliz
No tan feliz
Nada feliz

13. Como se siente con los resultados o calificaciones obtenidas

Muy satisfecho
Satisfecho
Neutral
Insatisfecho
Muy insatisfecho

14. Como se siente con los conocimientos adquiridos

Muy satisfecho
Satisfecho
Neutral
Insatisfecho
Muy insatisfecho

15. Como se siente con el desarrollo integral de su persona

Muy satisfecho
Satisfecho
Neutral
Insatisfecho
Muy insatisfecho

16. ¿Qué tan probable es que recomiende este instituto a otras personas?

Extremadamente probable
Muy probable
Algo probable
No tan probable
Nada probable

Anexo 2. Encuesta de satisfacción y gestión para padres



“UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA”

UNITEC

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y GESTIÓN PARA PADRES

A continuación, encontrará una serie de preguntas con el fin de identificar la satisfacción de algunos aspectos del centro de estudio de su(s) hijo(as). Esta encuesta se realiza con fines educativos, por lo que rogamos la mayor honestidad posible. Todas las respuestas son confidenciales.

Favor marque la opción que más se acerque a su criterio

ASPECTOS DE GESTIÓN

1. ¿Cuántos hijos(as) tiene estudiando en el centro educativo?
 - 1
 - 2
 - 3-5
 - Más de 5

2. ¿Qué grados académicos cursan sus hijos?
 - 7mo: Sección
 - 8vo: Sección
 - 9no: Sección
 - 10mo: Sección
 - 11avo: Sección
 - 12avo Sección

3. ¿A cuánto asciende el gasto por uniformes y materiales cada inicio de año?
 - Menos de L.1,000

- Entre L.1001-2000
 - Entre L.2000-3,000
 - Más de L.3,000
4. ¿Cuánto dinero le proporciona a cada uno de sus hijos diariamente?
- No le doy dinero diario
 - Menos de L.20 diarios
 - Entre L.20-50 diarios
 - Más de L.50 diarios
5. ¿Cuánto aporte económico le solicita el centro educativo en promedio mensual?
- Menos de L.100
 - Entre L.100-200
 - Entre L.201-300
 - Más de L.300
 - No solito aporte mensual
6. ¿Qué aportes en especies brinda al centro educativo?
- Mano de obra
 - Alimentos
 - Materiales para las clases de los docentes
 - Transporte para docentes
 - Otros
7. ¿Los docentes solicitan apoyo económico para las actividades del centro educativo?
- Casi siempre
 - Siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca
8. ¿El centro educativo realiza actividades para recaudar fondos en beneficio del propio centro?
- Casi siempre
 - Siempre
 - A veces
 - Casi nunca

Nunca

9. ¿Considera que los docentes aportan económicamente para la sostenibilidad del centro educativo?

Casi siempre

Siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

10. ¿Considera que los aportes del gobierno son suficientes para la sostenibilidad del centro?

Casi siempre

Siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

ASPECTOS DE SATISFACCIÓN

11. ¿Qué tan bien considera enseñan los profesores en este instituto?

Extremadamente bien

Muy bien

Algo bien

No tan bien

Nada bien

12. ¿Qué tan bien cuidadas están las instalaciones de este instituto?

Extremadamente bien

Muy bien

Algo bien

No tan bien

Nada bien

13. ¿Qué tan eficaces considera que son sus maestros?

Extremadamente eficaces

Muy eficaces

Algo eficaces

No tan eficaces

Nada eficaces

14. ¿Qué tan seguro/a se siente de tener a su hijo en el instituto?

Extremadamente seguro/a

Muy seguro/a

Algo seguro/a

No tan seguro/a

Nada seguro/a

15. ¿Qué tan fácil es obtener becas en el instituto?

Extremadamente fácil

Muy fácil

Algo fácil

No tan fácil

Nada fácil

16. Como se siente con los resultados o calificaciones obtenidas por su hijo(a)

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Insatisfecho

Muy insatisfecho

17. Como se siente con los conocimientos adquiridos por su hijo(a) en el instituto

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Insatisfecho

Muy insatisfecho

18. Como se siente con el desarrollo integral de su hijo(a)

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Insatisfecho

Muy insatisfecho

19. ¿Qué tan probable es que recomiende este instituto a otras personas?

Extremadamente probable

Muy probable

Algo probable

No tan probable

Nada probable

Anexo 3. Encuesta de gestión para maestros



“UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA”

UNITEC

ENCUESTA DE GESTIÓN PARA MAESTROS

A continuación, encontrará una serie de preguntas con el fin de identificar la gestión en su centro educativo. Esta encuesta se realiza con fines educativos, por lo que rogamos la mayor honestidad posible. Todas las respuestas son confidenciales.

Favor marque la opción que más se acerque a su criterio

1. ¿Considera que los padres de familia juegan un papel importante en la sostenibilidad del centro educativo?
 - Casi siempre
 - Siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca
2. ¿Considera que la capacidad económica de los padres de familia condiciona el hecho de aportar económicamente al centro educativo?
 - Casi siempre
 - Siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca
3. ¿Qué factor considera es el más condicionante para que los padres de familia aporten económicamente al centro educativo?
 - Situación económica
 - Precio del café

- Situación social del país
 - Número de hijos en el centro
4. ¿Qué destino tienen los fondos aportados por los padres de familia?
- Materiales para los docentes
 - Mantenimiento de los edificios
 - Pago de servicios públicos
 - Transporte de maestros
 - Otro _____
5. ¿Puede el centro subsistir sin el apoyo económico de padres de familia?
- Casi siempre
 - Siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca
6. ¿Puede el centro subsistir solo con el apoyo económico de la Secretaría de Educación?
- Casi siempre
 - Siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca
7. ¿Cuáles son los beneficios que obtienen los padres de familia con sus aportes al centro educativo?
- Matrícula Gratis
 - Mejor calidad de la educación
 - Mejores condiciones ambientales para sus hijos
 - No reciben beneficios significativos
 - Otro _____
8. ¿Qué porcentaje de los fondos para sostenibilidad del centro educativo, son pagados por los padres de familia?
- Menos del 10%
 - Entre un 11-20%
 - Entre un 20-50%
 - Más del 50%

9. ¿A cuánto Ascenden las obras realizadas por fondos de los padres de familia en los últimos 5 años en el centro educativo?

- Menos de L.1,000
- Entre L.1001-5000
- Entre L.5001-10,000
- Entre L.10,001-25,000
- Entre L.25,001-50,000
- Más de L.50,000
- No ha habido obras en los últimos 5 años

10. Como se siente con la experiencia de la dirección para la gestión de proyectos para el centro educativo

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Insatisfecho

Muy insatisfecho

11. Como se siente con los métodos didácticos utilizados en el centro educativo

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Insatisfecho

Muy insatisfecho

12. Como se siente con la temática de clases impartida en el centro educativo

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Insatisfecho

Muy insatisfecho

13. Como se siente con la calidad de la educación del centro educativo

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Insatisfecho

Muy insatisfecho

14. Como se siente con la facilitación del proceso de enseñanza-aprendizaje en el centro educativo

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Insatisfecho

Muy insatisfecho

15. Como considera la calidad de las evaluaciones realizadas en el centro educativo

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Insatisfecho

Muy insatisfecho

16. Como considera la calidad de las adecuaciones curriculares realizadas en el centro educativo

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Insatisfecho

Muy insatisfecho

17. Como considera las instalaciones físicas del centro educativo

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Insatisfecho

Muy insatisfecho

18. Como considera su salario y condiciones laborales

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Insatisfecho

Muy insatisfecho

Anexo 4. Glosario

Gestión: Acción y efecto de gestionar.

Satisfacción: Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.

Participación: Acción y efecto de participar.

Mejora educativa: Acciones que conllevan cambios y transformaciones que permiten a las escuelas mejorar la calidad de las experiencias de enseñanza y aprendizaje

Instituto oficial: centros educativos oficiales, bajo la Administración pública

Adecuaciones curriculares: Estrategia educativa generalmente dirigida a estudiantes con necesidades educativas especiales, que consiste en la adecuación en el currículum de un determinado