

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias de la Educación
Licenciatura en Educación



“La administración del talento humano y su incidencia en la calidad educativa”
(Tesis)

Carlos Fernando Ulín

Quetzaltenango, Marzo de 2013

“La administración del talento humano y su incidencia en la calidad educativa”

(Tesis)

Carlos Fernando Ulín (Estudiante)

Lic. Horacio Martínez (Asesor)

M.A. Miguel Ángel Alonzo (Revisor)

Quetzaltenango, Marzo de 2013

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

R e c t o r

M. Sc. Alba Aracely de González

Vicerrectora Académica y Secretaria General

M.A. César Augusto Custodio Cóbar

Vicerrector Administrativo

Lic. Dinno Marcelo Zaghi

Decano

M.A. Miguel Ángel Alonzo

Coordinador Regional de Occidente

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION

ASUNTO : Carlos Fernando Ulín
estudiante de la carrera de Licenciatura en Ciencias
de la Educación de esta Facultad
solicita autorización para realizar Tesis para
completar requisitos de graduación.

Guatemala, 06 de Septiembre del 2,012.

Ref. 001-09/2012

*Se ha analizado la solicitud del estudiante, para realizar Tesis enmarcada en la temática:
"La administración del talento humano y su incidencia en la calidad educativa"*

En virtud de lo anterior esta *Decanatura* dictamina:

1. *Habiendo cumplido con lo descrito en el Reglamento Académico de la Universidad Panamericana en Opciones de Egreso, artículo No.6 incisos del a) al n).*
2. *Por lo antes expuesto el estudiante Carlos Fernando Ulín, recibe la aprobación para realizar Tesis solicitada como Opción de Egreso.*


Licenciado Dinno Marcelo Zaghi García
Decano
Facultad de Ciencias de la Educación



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,
Guatemala a los veinticinco días del mes de agosto de dos mil doce.-----

En virtud de que la Tesis con el tema: "LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD EDUCATIVA" presentada por el estudiante, CARLOS FERNANDO ULÍN, previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Ciencias de la Educación, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.

Lic. Félix Horacio Martínez Galicia.

Asesor



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,
Guatemala a los veinte días del mes de noviembre de dos mil doce.-----

*En virtud de que la Tesis con el tema: **“LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD EDUCATIVA”** presentada por el estudiante, **CARLOS FERNANDO ULÍN**, previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Ciencias de la Educación, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*

Mtro. Miguel Angel Alonzo Sánchez.

Revisor



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, Guatemala a los doce días del mes de diciembre del dos mil doce.-----

En virtud de que el Informe Final de Tesis con el tema "La administración del talento humano y su incidencia en la calidad educativa", presentado por el estudiante, **Carlos Fernando Ulin** previo a optar al grado académico de Licenciatura en Ciencias de la Educación, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen del Asesor (a)-Tutor (a) y Revisor, se autoriza la **impresión** del informe final de la tesis.


Licenciado Dinno Marcelo Zaghi García
Decano
Facultad de Ciencias de la Educación

Dedicatoria

A DIOS:

Por ser el creador de la vida y por ser fuente de Sabiduría inagotable.

A SAN CRISTOBAL TOTONICAPAN:

Tierra bendita que me vio nacer, y que hoy mira el cumplimiento de esta meta.

A MIS PADRES:

Carlos Humberto Elías Santizo

Paulina Elías Tzorín

Que este triunfo sea un homenaje al esfuerzo y sacrificio, gracias por todo su amor, los quiero y respeto mucho.

A MI ESPOSA:

Cristina Mara Luisa de León Ávila de Ulín

Gracias por su comprensión, amor y ayuda en todo momento. Ya que es la motivación principal de mi vida.

A MI HIJOS:

Judith Luisa Fernanda Ulín de León

Carlos Rubelsi Ulín de León

Fernando Miguel Ulin de León

Gracias por haber llegado a iluminar mi vida y ser mi inspiración.

A MIS HERMANOS:

Karla Lucia Elías Tzorín

Paola Emérita Elías Tzorín

Silvia Carolina Elías Tzorín

A MIS SUEGROS:

Rubelsi de León Rodas
Isabel Cristina Ávila Porres

A MIS TIOS:

Raúl Enrique Ávila Porres
Edgar Leonel Arévalo Barrios
Thelma Judith Ávila de Arévalo

A MIS CUÑADOS:

Rubelsi de León Ávila
Miguel Rubelsi de León Ávila
Virginia Isabel de León Ávila
Bayrón Chávez

Gracias por su apoyo y sus muestras de cariño.

Agradecimientos

A UNIVERSIDAD PANAMERICANA:

Por brindarme la oportunidad de culminar mis estudios.

A MIS CATEDRATICOS:

Gracias por compartir sus conocimientos y su amistad.

A MI ASESOR:

Licenciado Félix Horacio Martínez, gracias por su asesoramiento y mucho más por su amistad.

A M.A. MIGUEL ANGEL ALONZO:

Por su loable labor en el mejoramiento del proceso educativo y la motivación a seguir adelante en busca del academicismo.

AL IMEB DE SAN FRANCISCO EL ALTO.

Gracias por abrirme las puertas, para el desarrollo de la investigación

AL DIRECTOR, DOCENTES Y ALUMNOS.

Gracias por su apoyo en el desarrollo de la investigación

Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	
Marco conceptual	1
1.1 Antecedentes de la investigación	1
1.2 Importancia de la investigación	2
1.3 Planteamiento del problema	3
Capítulo 2	
Marco contextual	4
Capítulo 3	
Marco teórico	7
3.1 Administración	7
3.1.1 Características de la administración	7
3.1.2 El Proceso administrativo	8
3.2 Talento	12
3.2.1 Definición de recursos y talento humano	13
3.3 Talento humano	13
3.4 Administración del talento humano	15
3.4.1 Importancia de la administración del talento humano	15
3.4.2 Proceso de formación y desarrollo del talento humano	17
3.5 Calidad	17
3.5.1 Definición de calidad educativa	18
3.5.2 Principios de calidad	19
3.5.3 Un nuevo camino hacia la calidad	20
3.5.4 Circulo de calidad	21
3.5.5 Beneficios de la calidad	22
3.6. La educación	23
3.6.1 Calidad educativa centrada en el profesorado	23
3.6.2 Calidad educativa centrada en el estudiante	23
3.6.3 Calidad educativa centrada en el centro educativo	24

3.7	Cómo se determina la calidad educativa	24
3.7.1	Por qué centrarse en la calidad educativa	25
3.8	Impacto de la administración del talento humano en la calidad educativa	29
Capítulo 4		
Marco metodológico		30
4.1	La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa	30
4.2	Planteamiento de la investigación	30
4.2.1	Factibilidad	30
4.2.2	Viabilidad	30
4.2.2.1	Viabilidad institucional	31
4.2.2.2	Viabilidad social	31
4.2.2.3	Viabilidad económica	31
4.2.2.4	Viabilidad legal	31
4.2.2.5	Viabilidad educativa	31
4.2.2.6	Viabilidad informática	31
4.2.3	Justificación	32
4.2.4	Objetivos	32
4.2.4.1	General	32
4.2.4.2	Objetivos específicos	32
4.2.5	Preguntas de investigación	32
4.2.6	Evaluación	33
4.2.6.1	Ex ante	33
4.2.6.2	En proceso	33
4.2.6.3	Ex post	33
4.2.6.4	Resultado	33
4.2.6.5	De impacto	33
4.3	Alcance de la investigación	33
4.4	Hipótesis	34
4.5	Operacionalización de la hipótesis	34
4.5.1	Definición teórica	34
4.5.1.1	Administración de talento humano	34

4.5.1.2 Calidad educativa	34
4.5.2 Definición operativa	34
4.6. Población o universo	38
4.7. Muestreo	38
4.8. Unidades de análisis	38
4.9. Delimitación	38
4.9.1 Delimitación temporal	38
4.9.2 Delimitación espacial	39
4.9.3 Delimitación teórica	39
4.10 Diseño de investigación	39
4.11 Organización	39
4.12 Cronograma	39
4.13. Recursos	41
4.13.1 Humanos	41
4.13.2 Materiales	41
4.13.3 Financieros	41
Capítulo 5	
Marco operativo	42
5.1 Aplicación de instrumentos de investigación	42
5.2 Los instrumentos de investigación son	42
5.3 Trabajo de campo	42
5.4 Recopilación de datos	43
5.5 Tabulación e interpretación de resultados	43
5.6 Perfiles de análisis y contrastes de información	43
5.7 Cronograma de acciones	44
5.8 Recurso Humanos	44
5.8.1 Materiales	45
5.8.2 Financieros	45

Capítulo 6	
Análisis y Presentación de Resultados	46
Capítulo 7	
Análisis y Discusión de Resultados	74
7.1 Según definición operacional de las variables de estudio	74
7.2 Según hallazgos encontrados	74
7.3 Comprobación de la hipótesis	76
Propuesta	77
1. Nombre de la propuesta	77
1.1 Introducción	77
2. Justificación	78
3. Planteamiento del problema	78
4. Objetivos	79
4.1 Objetivo general	79
4.2 Objetivos específicos	79
5. Resultados	79
6. Acciones	79
6.2 Modulo No. 1. La administración del talento humano	79
6.3 Modulo No. 2. La calidad educativa	80
7. Cronograma	80
8 Metodología	81
9. Monitoreo	81
10. Evaluación	81
Conclusiones	82
Bibliografía	83
Anexos	84
Cuestionario para alumnos	85
Entrevista a director	87
Cuestionario para docentes	88

Resumen

Toda organización, para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, mismos que administrados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos. Los cuales se puede definir en tres tipos:

- Recursos materiales: aquí quedan comprendidos el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, etc.
- Recursos técnicos: bajo este rubro se listan los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, etc.
- Recurso (Talento humano): aquí se da el esfuerzo o actividad humana, la cual comprende los factores y modalidades de una actividad proporcionada por: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

De aquí depende que las organizaciones funcionen y evolucionen, primordialmente por el talento humano con el que se cuenta; por lo tanto, dirigir este talento no es tarea fácil. En la actualidad es fundamental que en las organizaciones se apliquen con mayor intensidad e interés la administración del talento humano, la cual se define como: La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello con una estructura, a través del esfuerzo humano coordinado.

Es entonces la administración del talento humano, es responsable de la excelencia de las organizaciones exitosas por medio del capital intelectual en plena era de la información. Debe tomar en cuenta las siguientes acciones:

- Proceso de capacitación
- Proceso de compensación
- Proceso de evaluación del desempeño
- Proceso de salud y seguridad ocupacional
- Proceso de formación y desarrollo del talento humano

La calidad es considerada como el beneficio o utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir un producto o servicio. Entonces se define a la calidad educativa como el proceso constante y permanente, cuyo objetivo es mejorar los resultados del aprendizaje, en relación a los estándares preestablecidos. En relación a esto podemos indicar entonces, que la calidad y la educación pueden resumirse de la siguiente forma:

La calidad no es un problema aislado, abarca toda la organización

El cliente, consumidor, usuario o cliente externo es lo más importante

La calidad es un modelo de gestión intensivo en las personas

Los clientes internos, son determinantes en los resultados de la calidad

La satisfacción de las necesidades del cliente indica lo importante del proceso productivo de la organización

La colaboración y el trabajo en equipo son esenciales en la calidad educativa

La comunicación efectiva determina eficiencia el éxito de la calidad educativa

La preocupación principal es encontrar soluciones

Los elementos requeridos para establecer procesos de mejoramiento continuo que conducen a aumentos de calidad incluyen: idear, planear, realizar, evaluar, mejorar. Estos cinco elementos son la base práctica y operativa del modelo de calidad. La definición de la calidad educativa puede conceptualizarse de acuerdo al énfasis específico que se establezca, por lo que encontramos definiciones centradas en el profesor, estudiante, curriculum y en el centro educativo.

Y por último los componentes importantes en la calidad educativa se resumen en relevancia, eficiencia, equidad y eficiencia. Todos los aspectos generales y específicos sobre la administración del talento humano y sobre la calidad educativa son relacionados de tal manera en la presente investigación.

Introducción

La investigación que se presenta, tiene como propósito explicar: “La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa”. Para llevar a cabo dicha investigación, se realizó un trabajo de campo en el Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa de San Francisco El Alto, Totonicapán. Con la finalidad de conocer como se está aplicando la administración del talento humano dentro de la institución, y como incide la calidad educativa en la formación de los estudiantes.

La administración es la encargada de planificar, organizar, ejecutar y controlar el potencial del personal dentro de una institución educativa. Así mismo la administración debe dar libertad a sus empleados para desarrollar sus aptitudes y talentos, y no someterlos a normas que pongan en peligro la relación con los estudiantes.

Así también, la administración del talento humano es el conjunto de procesos necesarios para dirigir a las personas dentro de una institución, partiendo del reclutamiento, selección, capacitación, compensación, evaluación del desempeño, salud ocupacional y bienestar, entre otros, que conduzcan a la obtención del valor agregado para la institución.

También, es importante enfatizar que la calidad se entiende como el esfuerzo continuo de las instituciones para cumplir en forma responsable con las exigencias propias de cada una de sus funciones, estas funciones pueden ampliarse a la docencia, investigación y proyección social. El propósito del estudio de la calidad educativa consiste en entenderla, aclarar cómo puede alcanzarse y canalizar los recursos para ayudar a todos los docentes a perfeccionar su nivel de rendimiento y satisfacer así las expectativas puestas por nuestro sistema educativo. Para esto es necesario que las autoridades y la institución estén inmersas en dicho proceso.

La investigación explica el nivel de conocimiento que los facilitadores tienen en la aplicación de “La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa”. Al mismo tiempo, sirve de fundamento para plantear una propuesta que sea viable y que ofrezca alternativas. Esperando que los resultados de la presente investigación sea un aporte, a la comunidad educativa y al Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa de San Francisco El Alto, donde se llevó a cabo la investigación.

Capítulo 1

Marco Conceptual

1.1 Antecedentes de la investigación:

A través de la historia se han realizado diferentes estudios acerca de la administración del talento humanos, dichos estudios han arrojado resultados que indican que la administración, es un proceso por medio del cual se consiguen los objetivos organizacionales a través de las habilidades y destrezas que posee el ser humano partiendo de lo que se tienen y no de los que se desea tener.

La administración del talento humano se concibe como un proceso, donde el administrador es el encargado de dirigir todos los procesos dentro de una institución o empresa que dan como resultado mejora constante en el producto, además de promover el progreso de los trabajadores en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales.

La administración del Talento Humano consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también como control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.

A pesar de las diferentes concepciones podemos determinar que la administración del talento humano es la función administrativa, que se encarga de dirigir el potencial humano de una organización, con el fin de alcanzar metas, que contribuyan al desarrollo del individuo y de la organización, para satisfacer las necesidades del usuario; por medio de procesos de desarrollo de las potencialidades cognitivas, técnicas y éticas del ser humano, propiciando el cumplimiento de todos los objetivos de una organización a través del esfuerzo humano coordinado.

La calidad educativa es el proceso permanente que, involucra a la comunidad educativa con el objetivo de atender mediante su cobertura, las necesidades de aprendizaje del estudiante, impulsando el desarrollo de capacidades y habilidades. Otra definición nos indica que, calidad educativa es el principio de actuación que no apunta exclusivamente a la obtención de resultados

inmediatos o finales, sino, a un modo de ir haciendo poco a poco las cosas, para alcanzar los mejores resultados posibles en orden a lo que se nos demanda, y a las posibilidades y limitaciones reales que se tienen.

Sin embargo, vale la pena resaltar que la administración del talento humano, es parte inherente del proceso educativo que debe de mejorar y optimizar los procesos de desarrollo de las potencialidades del personal de trabajo, para satisfacer sus necesidades y así lograr cambios significativos con los miembros de la organización.

1.2 Importancia de la investigación:

Los recursos económicos son importantes para la organización, sin embargo el talento humano tiene una importancia sumamente considerable ya que proporciona el ingenio, por lo que es imposible que una organización funcione sin la presencia del factor humano.

Los administradores del talento humano deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo. Pero aquí nos detenemos para hacernos una pregunta: ¿Puede la administración del talento humano incidir realmente en los resultados de la calidad educativa?

El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de promover la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos.

El talento humano es una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influye en la eficacia de éstos y de las organizaciones. En la actualidad los empleados tienen expectativas diferentes acerca del trabajo que desean desempeñar. Algunos empleados desean colaborar en la dirección de sus puestos de trabajo, y quieren participar en las ganancias financieras obtenidas por su organización. Otros cuentan con tan pocas habilidades de desempeño que los administradores deben rediseñar los puestos de trabajo y ofrecer una amplia formación antes de contratar.

Basándonos en estas ideas, hemos de mencionar que la investigación nos permitirá analizar la administración del talento humano, verificar cual es la incidencia que tiene en la calidad educativa, llegar a conclusiones e identificar cuál es la mejor propuesta de administrar del talento humano existente, adaptable y funcional en el centro educativo. Por otra parte, nos brindará los instrumentos más adecuados para poder implementar una propuesta de la administración del talento humano que satisfaga las necesidades más importantes para alcanzar una calidad educativa.

1.3 Planteamiento del problema:

La administración del talento humano y su incidencia en la calidad educativa debe de concebirse como la función administrativa, que se encarga de dirigir el potencial del personal educativo a su cargo, con el fin de alcanzar metas, que contribuyan a la satisfacción de las necesidades de aprendizaje del estudiante.

El motivo principal para estudiar este problema, es que, a pesar de que existe una administración del talento humano; la producción y los cambios que se han tenido son muy limitados con respecto a la calidad educativa, sin olvidar el interés que se ha tenido en perseguir los objetivos organizacionales en las diferentes estructuras a través del esfuerzo humano coordinado, en un sistema que no responde a las necesidades educativas; por consiguiente existen problemas que no han permitido el avance y mejoramiento de esto, debiendo priorizarse de forma directa actualizaciones constantes y permanentes que permitan el conocimiento y aplicación de distintas técnicas y formas de administrar el talento humano en la institución, que satisfaga las necesidades más importantes para que de esta manera alcanzar una calidad educativa.

De tal manera es necesario determinar, si ¿La administración del talento humano incide en la calidad educativa?

Capítulo 2

Marco Contextual

El Instituto de Educación Básica por Cooperativa de San Francisco El Alto, municipio de Totonicapán, es una institución educativa que goza de prestigio en la comunidad local, como también aledaña se encuentra ubicado en la 4ta Avenida final de la zona 1 a bajo de la terminal de buses de San Francisco El Alto. Tiene una buena aceptación de sus egresados dentro de la sociedad cambiante, emprendedora y competitiva. Además, forma a profesionales con habilidades y destrezas, ya que cuenta con una visión dentro del campo de cada uno de los estudiantes en busca de una carrera que, no únicamente los impulse al desarrollo si no que realmente les sea útil en la preparación académica que va de acuerdo a la misión y visión que la institución pretende.

La institución brinda servicios educativos en el ciclo básico, con una jornada vespertina, en los horarios de 01:30 hrs. a 06:15 hrs. Como también un Área práctica dentro de los diferentes períodos dentro del establecimiento, de lunes a viernes.

La población estudiantil que acude a este centro de estudios, es de procedencia múltiple, ya que vienen de los municipios del departamento de Totonicapán, tales como San Andrés Xecul, San Cristóbal Totonicapán, San Bartolo Aguas Calientes, Santa María Chiquimula y San Francisco El Alto, otros provenientes de las diferentes comunidades aledañas propias del municipio y del departamento.

La institución atiende un total de 578 estudiantes que se dividen en los grados de primero, segundo y tercero; cada grado dividido en secciones

La institución cuenta con docentes que poseen estudios a nivel universitario 10 docentes con el título de profesores de segunda enseñanza en pedagogía y psicología, evaluación educativa y ciencias sociales, 5 docentes con Licenciatura en Administración Educativa, (uno de ellos atiende voluntariamente el área de orientación, además de tener el puesto de sub-director). 1 docente con

Licenciatura en Pedagogía, 1 docente con profesorado en música, 2 docente como maestra de educación para el hogar y 1 docente con título de maestro de educación física.

La mayoría de docentes que laboran en la institución, están por contrato. De la misma manera, el director de dicha institución, no únicamente desempeña actividades administrativas si no también docentes en ocasiones que se le requiere, percibiendo un mismo sueldo.

La institución contempla la formación integral del individuo con un medio ambiente lleno metas educativas, que en general buscando la calidad educativa del individuo y la preparación del mismo para una vida responsable. De acuerdo a las diferentes ideologías de cada lugar o institución en que se desarrolle, se prioriza mantener un enlace en el seguimiento del proceso de actualización, capacitación e integración de cada uno de los académicos para que mantenga el conocimiento necesario y así, formen parte del mismo, coadyuvando a una administración y unificación de los criterios que permitan el crecimiento de las habilidades y destrezas en cada uno de los estudiantes manifestando una actitud positiva en las prácticas que realicen en al vida profesional.

En la institución, se cuenta con personal ampliamente preparado para las actividades prácticas y no practicas con la disposición de recibir talleres para fortalecer las actividades pedagógicas y didácticas las cuales son de mucha importancia dentro de la labor educativa que se desempeña.

El problema a investigar, radica en la implementación de “ La Administración del Talento Humano y su Incidencia en la Calidad Educativa”, por lo tanto, dentro de la institución es fundamental tomar en cuenta la capacidad y preparación que cada docente, conforme a sus habilidades y destrezas dentro de su labor educativa, fundamentalmente partiendo de lo que se tiene, y no de lo que se quiere tener, para lograr un mejor proceso de aprendizaje dentro de la institución educativa; sin embargo, en muchas ocasiones no se toma en cuenta el potencial que posee cada una tiene, al asignarle el área que realmente domina, de lo contrario se desperdicia y desvaloriza el talento humano que cada uno de ellos tiene y que puede poner en práctica en cualquier momento y lugar.

El talento humano, es necesario fortalecerlo y distribuirlo en actividades donde se evidencien las habilidades, destrezas, y aptitudes de cada docente, ubicándolos de manera estratégica en el puesto a desempeñar, esto a través de la actualización, por medio de charlas y talleres, con el propósito de motivar al personal, el cual a su vez generara cambios en su labor educativa, dentro del procesos de aprendizaje y así de esta manera la institución brindara una educación de calidad.

Capítulo 3

Marco Teórico

3.1 Administración

La administración es un elemento fundamental para el desarrollo y desempeño eficiente de las instituciones educativas modernas, ya que con esto se logra grandes cambios dentro y fuera de la institución. El administrador es el responsable de la calidad del servicio brindado por la institución y debe ser capaz de llevar a cabo todos los procesos gerenciales (planificación, organización, ejecución y control) para poder tener éxito en su gestión. El administrador debe ser además líder, ya sea adaptándose a la cultura existente en el centro educativo o modificándola si lo considera necesario. Generalmente, cuando se habla o escucha el término “administración”, habitualmente se refiere a las actividades de suministro de materiales, el ejercicio de los ingresos, los servicios de intendencia, vigilancia, mantenimiento, asistencia y trámites de prestaciones.

Sin embargo, en relación a lo anterior, la administración implica la dirección de la organización misma, el uso y ejercicio estratégico de los recursos, humanos, intelectuales, tecnológicos y presupuestales; la proyección de necesidades humanas futuras; la previsión estratégica de capacitación de los recursos humano y la formación docente; la vinculación con el entorno; la generación de identidad del personal con la organización; con una visión colectiva de crecimiento organizacional para el individuo en busca del principio de colaboración como premisa para el desarrollo institucional.

3.1.1 Características de la administración

Se ha indicado que la administración proporciona los principios mediante cuya aplicación es factible alcanzar éxito en la dirección de individuos organizados en un grupo formal que tiene propósitos comunes; empero, es necesario, agregar a tales definiciones las características de la administración, las cuales son:

a) Universalidad

Existe en cualquier grupo social y es susceptible de aplicarse lo mismo en una empresa industrial, el ejército, un hospital, una escuela, etc.

b) Unidad temporal

Aunque para fines didácticos se distingan diversas fases y etapas en el proceso administrativo, esto no significa que existan aisladamente. Todas las partes del proceso administrativo existen simultáneamente.

c) Amplitud de ejercicio

Se aplica en todos los niveles o subsistemas de una organización formal.

d) Especificidad

Aunque la administración se auxilie de otras ciencias y técnicas, tiene características propias que le proporcionan un carácter específico.

e) Interdisciplinariedad

La administración es afín a todas aquellas ciencias y técnicas relacionadas con la eficiencia en el trabajo.

f) Flexibilidad

Los principios administrativos se adaptan a las necesidades propias de cada grupo social en donde se aplican; la rigidez en la administración es inoperante.

3.1.2 El Proceso administrativo

Los partidarios de la escuela del proceso administrativo, consideran la administración como una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo único. Además, este proceso administrativo está formado por cuatro funciones fundamentales: Planeación, organización, ejecución y control, las cuales constituyen el proceso de la administración

- La planeación: Para un gerente y para un grupo de empleados es importante decidir o estar identificados con los objetivos que se van a alcanzar; por lo tanto, el siguiente paso es alcanzarlos. Esto origina las preguntas: ¿Qué trabajo necesita hacerse? ¿Cuándo y cómo se hará? ¿Cuáles serán los necesarios componentes del trabajo, las contribuciones y cómo lograrlos? En esencia, se formula un plan o un patrón integrando predeterminando de las futuras actividades, esto requiere la facultad de prever, de visualizar, del propósito de ver hacia delante.
- Actividades importantes de planeación:
 - a) Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
 - b) Pronosticar.
 - c) Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
 - d) Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
 - e) Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
 - f) Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
 - g) Anticipar los posibles problemas futuros.
 - h) Modificar los planes a la luz de los resultados del control.
- La organización: Después de que la dirección y formato de las acciones futuras ya hayan sido determinadas, el paso siguiente para cumplir con el trabajo, será distribuir o señalar las necesarias actividades de trabajo entre los miembros del grupo e indicar la participación de cada miembro del grupo. Esta distribución del trabajo esta guiado por la consideración de cosas, tales como la naturaleza de las actividades componentes, las personas del grupo y las instalaciones físicas disponibles.

Asimismo, estas actividades componentes están agrupadas y asignadas de manera que un mínimo de gastos o un máximo de satisfacción de los empleados, se logre o que se alcance algún objetivo similar; si el grupo es deficiente, ya sea en él número o en la calidad de los miembros administrativos se procuraran tales miembros. De igual manera, cada uno de los

miembros asignados a una actividad componente se enfrenta a su propia relación con el grupo y la del grupo con otros grupos de la empresa.

- Actividades importantes de organización:
 - a) Subdividir el trabajo en unidades operativas (departamentos)
 - b) Agrupar las obligaciones operativas en puestos (puestos por departamento)
 - c) Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
 - d) Aclarar los requisitos del puesto.
 - e) Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado.
 - f) Utilizar y acordar la autoridad adecuada para cada miembro de la administración.
 - g) Proporcionar facilidades personales y otros recursos.
 - h) Ajustar la organización a la luz de los resultados del control.

- La ejecución: Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas, para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción están: dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación.

- Actividades importantes de la ejecución:
 - a) Motivar a los miembros.
 - b) Comunicar con efectividad.
 - c) Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.
 - d) Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho.
 - e) Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.
 - f) Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control.

- El control: Los gerentes siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se está haciendo, para asegurar que el trabajo de otros está progresando en forma satisfactoria, hacia el objetivo predeterminado. Por otra parte, establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro, no asegura que la empresa será un éxito. Puesto que, pueden presentarse discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos inesperados y habrán de ser comunicados con rapidez al gerente para que se emprenda una acción correctiva.

- Actividades importantes de control:
 - a) Comparar los resultados con los planes generales.
 - b) Evaluar los resultados contra los estándares de desempeño.
 - c) Idear los medios efectivos para medir las operaciones.
 - d) Comunicar cuales son los medios de medición.
 - e) Transferir datos detallados de manera que muestren las comparaciones y las variaciones.
 - f) Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.
 - g) Informar a los miembros responsables de las interpretaciones.
 - h) Ajustar el control a la luz de los resultados del control.

- Interrelación entre las funciones: En la práctica real, las cuatro funciones fundamentales de la administración están de modo entrelazado e interrelacionadas, el desempeño de una función no cesa por completo, antes que se inicie la siguiente. Asimismo, no se ejecuta en una secuencia en particular, sino, como parezca exigirlo la situación. De esa forma, al establecer una nueva empresa el orden de las funciones, será quizás como se indica en el proceso, pero, en una empresa en marcha, el gerente puede encargarse del control en un momento dado y a continuación de esto, debe ejecutar y luego planear.

Es importante indicar, que la secuencia deber ser adecuada al objetivo específico. De esa forma, típicamente el gerente se haya involucrado en muchos objetivos y estará en diferentes etapas en cada uno. Para quien no es gerente, esto puede dar la impresión de

deficiencia o falta de orden; en tanto que el gerente, tal vez está actuando con todo propósito y fuerza; sin embargo, por lo general, se coloca mayor énfasis en ciertas funciones, más que en otras, dependiendo de la situación individual. De esa manera, así como algunas funciones necesitan apoyo, deben ejecutarse antes que otras puedan ponerse en acción.

Asimismo, la ejecución efectiva requiere que se hayan asignado actividades a las personas o hayan realizado las suyas de acuerdo con los planes y objetivos generales, de igual manera el control no puede ejercerse en el vacío debe haber algo que controlar.

3.2 Talento

Vocablo que deriva del latín *talentum*, la noción de talento está vinculada a la aptitud o la inteligencia; se trata de la capacidad para ejercer una cierta ocupación o para desempeñar una actividad. Al mismo tiempo, el talento suele estar asociado a la habilidad innata y a la creación, aunque también puede desarrollarse con la práctica y el entrenamiento.

En ese mismo sentido, el talento suele entenderse como una expresión de la inteligencia emocional, que consiste en reconocer y manejar los sentimientos propios para crear la motivación y gestionar las relaciones sociales. Se puede indicar también, que el talento innato o heredado se conserva durante toda la vida, aunque puede potenciarse con estudios y prácticas.

En cambio, el talento adquirido, debe ejercitarse de manera casi constante. Según se ha indicado, el talento es la capacidad para desempeñar o ejercer una actividad, así también, se puede considerar como un potencial, y lo es, en el sentido de que una persona dispone de una serie de características o aptitudes, que pueden llegar a desarrollarse en función de diversas variables, que se pueda encontrar en su desempeño.

Se puede decir también, que el talento es una manifestación de la inteligencia emocional y es una aptitud o conjunto de aptitudes o destrezas sobresalientes respecto de un grupo para realizar una tarea determinada en forma exitosa. De igual manera, se puede indicar, que el talento puede ser

heredado o adquirido mediante el aprendizaje. Por ejemplo, una persona que tenga el talento de ser buen dibujante muy probablemente legará esta aptitud a sus hijos o a alguno de sus descendientes. Asimismo, una persona que no es y desee ser dibujante, deberá internalizar mediante el aprendizaje continuo y esforzado la destreza, e internalizar en su cerebro, la condición que le permita desarrollar la aptitud.

3.2.1 Definición de recursos y talento humano

La organización, para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, estos son elementos que administrados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos. En base a lo anterior, se pueden definir tres tipos de recursos:

- Recursos materiales: aquí quedan comprendidos el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, etc.
- Recursos técnicos: bajo este rubro se listan los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, etc.
- Recurso (Talento humano): aquí se da el esfuerzo o actividad humana, la cual comprende los factores y modalidades de una actividad proporcionada por: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

3.3 Talento humano

Las viejas definiciones que usan el término Recurso Humano, se basan en la concepción de un hombre como un "sustituible" engranaje más de la maquinaria de producción, en contraposición a una concepción de "indispensable" para lograr el éxito de una organización. Se está catalogando a la persona como un instrumento, sin tomar en consideración, que éste es el capital principal, el cual posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización, por lo cual, es más adecuado utilizar el término Talento Humano.

Sin embargo, la administración de este talento no es una tarea muy sencilla, pues cada persona es un fenómeno sujeto a la influencia de muchas variables y entre ellas las diferencias en cuanto a aptitudes y patrones de comportamientos son muy diversos. Si las organizaciones se componen de

personas, el estudio de las mismas constituye el elemento básico para estudiar a las organizaciones y particularmente la Administración del Talento Humano.

El talento humano es el recurso más importante para el funcionamiento de cualquier organización. Si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará, de lo contrario se detendrá. El ser humano es social por naturaleza, por lo consiguiente, es inherente su tendencia a organizarse y cooperar en relaciones interdependientes. Asimismo, su capacidad humana lo ha llevado a crear organizaciones sociales para el logro de sus propósitos, siendo el desarrollo de estas organizaciones y la administración efectiva uno de los logros más grandes que haya podido alcanzar.

Así también, se ha comprobado, que está "mejor preparado" ya que sólidamente esta formado, motivado, comprometido, actuando coordinadamente y aplicando todo su potencial al logro de los objetivos corporativos. Es por ello, que la administración del talento humano tiene como una de sus tareas proporcionar las capacidades humanas requeridas por una organización y desarrollar habilidades y aptitudes del individuo, para ser lo más satisfactorio, asimismo, la colectividad en que se desenvuelve.

Por lo tanto, es la gerencia del talento humano la que debe incrementar a través del recurso humano el descubrimiento de habilidades y destrezas, como actitudes en beneficio de la organización. Si un elemento de la organización no tiene las habilidades necesarias para un determinado puesto, pero se le considera potencialmente un buen prospecto por otras características personales, es necesario por lo consiguiente, descubrir otras habilidades, las cuales puedan ser requeridas en otra parte de la organización o en otra ocupación dentro de la misma.

En primer lugar, el gerente, cualquiera que sea, deberá conseguir, hacer y mantener personas integrales, humanas y competentes, para lograr el desarrollo a nivel individual y social a escala física, afectiva y psicológica, con el propósito de obtener el mayor desempeño, resultado y valor agregado de cada persona.

Puesto que, toda empresa para competir hoy, necesita imaginación y nuevas ideas. Por otra parte, las compañías están hambrientas de talento y necesitan personas que analicen nuevas maneras de hacer negocio; para ello, es necesario que la dirección facilite la puesta en marcha de estas ideas. Muchas organizaciones están aún ancladas en el pasado, y más interesadas en su historial y su "buena fama" que en el futuro.

De igual manera, los empleados de las compañías necesitan hoy muchas más aptitudes y talentos que antes, y para competir tienen que contar con plantillas con las mayores aptitudes posibles; puesto que, a mayor nivel y calidad de servicio, mayor nivel de competencia de los empleados.

3.4 Administración del talento humano

Para ubicar el papel de la Administración del Talento Humano es necesario empezar a recordar algunos conceptos. Así pues, precisa traer a la memoria el concepto de administración general. Aunque existen múltiples definiciones, más o menos concordantes, para que el propósito de esta investigación se dirá que es:

La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.

Como fácilmente puede apreciarse, el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá; es por eso, que toda organización debe prestar primordial atención a su personal, (talento humano).

En la práctica, la administración se efectúa a través del proceso administrativo de: planear, ejecutar y controlar.

3.4.1 Importancia de la administración del talento humano

La Administración del Talento Humano, es muy importante ya que es el proceso de desarrollo de las potencialidades cognitivas, técnicas y éticas del ser humano, con la finalidad de generar cambios en los miembros de una organización. Así también, la administración del talento humano es el conjunto de procesos necesarios para dirigir a las personas o recursos humanos dentro de la

empresa, partiendo del reclutamiento, selección, capacitación, recompensas, evaluación del desempeño, salud ocupacional y bienestar, entre otros, que conduzcan a la obtención de valor agregado para la empresa, los empleados y el entorno.

Por aparte, los objetivos fundamentales de la administración del talento de las personas, tienen que ver con la definición y la importancia de dicha área en la empresa: Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión, hacerla competitiva, suministrarle empleados bien entrenados y motivados, permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo, desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo, administrar el cambio y establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables.

Por lo consiguiente, la administración del talento humano es la responsable de la excelencia de organizaciones exitosas y del aporte de capital intelectual en plena era de la información. La ventaja de la organización frente a los competidores del mercado se constituye actualmente en el liderazgo efectivo del talento humano, de manera que se pueda asegurar que las personas puedan cumplir la misión organizacional de manera adecuada.

El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. El trabajo del director de talento humano es influir en esta relación entre una organización y sus empleados. La dirección del talento humano es una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influye en la eficacia de éstos y de las organizaciones.

En la actualidad los empleados tienen expectativas diferentes acerca del trabajo que desean desempeñar; puesto que algunos empleados desean colaborar en la dirección de sus puestos de trabajo, y quieren participar en las ganancias financieras obtenidas por su organización; otros cuentan con tan pocas habilidades de mercado que los empresarios deben rediseñar los puestos de trabajo y ofrecer una amplia formación antes de contratar. Así mismo, están cambiando los índices de población y la fuerza laboral.

3.4.2 Proceso de formación y desarrollo del talento humano

La formación es un proceso sistemático en el que se modifica el comportamiento, los conocimientos y la motivación de los empleados actuales con el fin de mejorar la relación entre las características del empleado y los requisitos del empleo. En la actualidad, las compañías consideran la formación como una parte de su inversión estratégica al igual que las plantas y el equipo, y la ubican como un componente vital en la construcción de la competitividad. La formación debe enlazar estrechamente con otras actividades del talento humano.

La planificación del empleo puede identificar las insuficiencias de habilidades, las cuales pueden compensarse ya sea por medio de la provisión de personal o reforzando las habilidades de la fuerza laboral actual. Con la provisión de personal se puede hacer hincapié en la formación de personas contratadas y promovidas.

La evaluación del desempeño ayuda a identificar las brechas entre los comportamientos deseados y los existentes o en los resultados, y a menudo dichas brechas se convierten en los objetivos de la formación. Por último, motivar a los empleados para adquirir y usar nuevas habilidades con frecuencia requiere reconocer este aprendizaje con el salario y otras remuneraciones. Quizás, el contacto más estrecho se encuentre entre la formación y la provisión de personal interno.

A menudo, la dirección de carrera requiere una estrategia de formación integrada que prepare a los empleados para futuras oportunidades internas de trabajo. Con frecuencia, la primera experiencia de formación que tiene el empleado es su orientación inicial en la organización. Además, los empleados generalmente informan que la mayor parte de su desarrollo ocurre en el puesto de trabajo, y no en los programas de formación que proporcionan las compañías.

3.5 Calidad

La calidad se puede conceptualizarse como el beneficio o utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir un producto o servicio. Desde esta perspectiva, la calidad tiene relación con la satisfacción de necesidades de los consumidores, clientes o usuarios. Es decir, con las necesidades que tiene la persona para generar demanda en ese producto, pero sobre todo calidad

es, el resultado de un proceso de gestión integral que abarca todas las etapas del mismo para llegar a crear un producto o servicio.

3.5.1 Definición de calidad educativa

La definición de calidad educativa es relativamente reciente en la literatura pedagógica. A través de la historia, se han ido realizando mejoras en la educación, pero muchos de estos cambios han carecido de continuidad y han quedado sólo en propuestas, debido principalmente a las políticas educativas y a los diversos métodos utilizados para ellos. Estos cambios educativos no han buscado solamente cubrir criterios cuantitativos número de alumnos beneficiados, mayor número de escuelas, etc., sino también, han considerado aspectos cualitativos que permitan ir mejorando los niveles de aprendizaje adaptándolos a las nuevas exigencias de la sociedad.

A partir de la Segunda Guerra Mundial se produce en los países desarrollados, un movimiento para impulsar una mejora cualitativa de la educación tomando en cuenta los nuevos desafíos de la sociedad. Esto hizo que se impusiera en la literatura pedagógica y en las políticas científicas el tema de la calidad educativa. Sin embargo, a pesar de que el término se había acuñado, carecía de un concepto unificador.

El concepto de calidad aplicado al servicio público de la educación hace referencia a la síntesis de características que permiten reconocer un programa académico específico o una institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como en esa institución o en ese programa académico se presta dicho servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza. Para aproximarse a ese óptimo, el Consejo Nacional de Acreditación ha definido un conjunto de características generales de calidad.

Con respecto a ellas se emiten los juicios sobre la calidad de instituciones y programas académicos, pero la determinación más específica y el peso relativo de esas características estarán, en buena parte, condicionados a la naturaleza de la institución y a la del programa académico en cuestión. Aunque se parte de referente universal, es la lectura diferenciada de estas características lo que permite evaluar la calidad de instituciones y programas académicos de

educación de la más diversa índole. Esta diferenciación estará determinada por los referentes correspondientes a lo que en el momento histórico presente y en la sociedad concreta se reconoce como propio del género al cual la institución o el programa académico pertenecen (la normatividad existente, las orientaciones básicas del sector educativo) y por los elementos propios correspondientes a lo que la institución singularmente considerada define como su especificidad o su vocación primera (la misión de la institución) y al modo como dicha misión se expresa en los programas académicos.

En este contexto, un programa académico tiene calidad en la medida en que haga efectivo su concepto, en la medida en que se aproxime al ideal que le corresponde tanto en relación con sus aspectos universales como en lo que toca a los que corresponden al tipo de institución a que pertenece y al proyecto específico en que se enmarca y del cual constituye una realización.

Por otra parte, para que la calidad se haga efectiva, las instituciones y programas académicos de educación deben, además de asegurar la posibilidad de apropiación por parte del estudiante del saber y el saber-hacer correspondientes a la comunidad de la cual será miembro gracias a un proceso de formación, asumir la tarea fundamental de mantenerse como espacios de formación en los valores generales de la cultura académica; valores que son propios de todas las instituciones de educación superior. Naturalmente, para que la calidad se logre, se requiere también un clima institucional propicio y condiciones adecuadas de organización, administración y gestión.

La calidad, así entendida, supone el esfuerzo continuo de las instituciones por cumplir en forma responsable con las exigencias propias de cada una de sus funciones. Estas funciones, que en última instancia, pueden reducirse a docencia, investigación y extensión o proyección social, reciben diferentes énfasis en las distintas instituciones, lo que da lugar a especificidades adicionales.

3.5.2 Principios de la calidad

La calidad es un sistema de administración de organizaciones que se basa en el principio de hacer las cosas bien. Pero asume que para hacer las cosas bien la integridad de las personas que

participan en el proceso productivo es tan importante como la efectividad del liderazgo para dirigir la misión de la organización centrada en satisfacer las necesidades de los usuarios, consumidores o clientes. El cliente es una persona que tiene una necesidad y para satisfacerla adquiere un producto o servicio. Tal adquisición otorga el derecho de obtener el beneficio y la calidad esperados. Los clientes son importantes, pues si no hubiera personas con necesidades o gustos por productos o servicios específicos, no habría demanda y la organización no tendría razón para existir. La calidad tiene fundamento en la satisfacción de las necesidades de los clientes externos. Pero asume que esas necesidades podrán ser satisfechas a menos que los clientes internos sientan que la organización satisface sus necesidades.

Los principios de la calidad pueden resumirse de la siguiente forma:

- La calidad no es un problema aislado, abarca toda la organización.
- El cliente, consumidor, usuario o cliente externo es lo más importante.
- La calidad es un modelo de gestión intensivo en las personas.
- Los clientes internos, son determinantes en los resultados de la calidad.
- La satisfacción de las necesidades del cliente indica lo importante del proceso productivo de la organización.
- La colaboración y el trabajo en equipo son esenciales en la calidad educativa.
- La comunicación efectiva determina eficiencia el éxito de la calidad educativa.
- La preocupación principal es encontrar soluciones.

3.5.3 Un nuevo camino hacia la calidad

La implementación de un modelo de calidad orienta a la organización en una dirección que comienza por:

- Diseñar un camino hacia la calidad.
- Garantizar el apoyo de la alta gerencia en el programa institucional de calidad.
- Informa a las personas que trabajan en la organización sobre los nuevos principios que sustentan, la calidad y la capacitación en el uso de técnicas para mejorar la calidad.
- Formación de equipos de especialistas en calidad que dirijan y faciliten la implementación del proceso.

- Difundir la calidad en todos los niveles de la organización.
- Focalizar la misión y los objetivos en conocer a los clientes y sus necesidades.
- Desarrollar una cultura organizacional orientada en el cliente.
- Promover creatividad, innovación y experimentación con procesos dirigidos a aumentar calidad.
- Reconocer y recompensar los logros de calidad.
- Evaluar permanentemente con el propósito de mejorar en forma continua.

La calidad de algo es la medida en que ese algo se aproxima al prototipo ideal definido históricamente como realización óptima de lo que le es propio según el género al que pertenece. En este segundo sentido se habla, por ejemplo, de una institución o de un programa académico de alta calidad.

De lo anterior se desprende que la calidad se refiere tanto a la posibilidad de distinguir algo como perteneciente a un determinado género como a la posibilidad de distinguir entre los distintos miembros de un género y entre ellos y el prototipo ideal definido para ese género.

3.5.4 Círculo de calidad

Los elementos requeridos para establecer procesos de mejoramiento continuo que conducen a aumentos de calidad incluyen: planear - realizar - evaluar - mejorar. Estos cuatro elementos son la base práctica y operativa del modelo de calidad.

a) Planear:

- 1) Definir la misión de la organización
- 2) Identificar actividades para llevar a cabo la misión
- 3) Asignar prioridades para realizar la misión
- 4) Identificar a los clientes
- 5) Identificar sus necesidades
- 6) Traducir estas necesidades en funciones operativas
- 7) Establecer indicadores de medición de desarrollo de actividades y progreso

8) Diseñar un plan de acción

b) Realizar:

- Ejecutar el plan en forma operativa

c) Evaluar:

- Monitorear los indicadores de medición de actividades, procesos y verificarlos con los clientes.

d) Mejorar:

- Actuar con el propósito de mejorar continuamente.

3.5.5 Beneficios de la calidad

La solución de problemas contribuye a aumentar los beneficios de la calidad que se describen a continuación:

- Menores quejas y conflictos con clientes y consumidores.
- Mayor retención de clientes.
- Óptimo uso de recursos.
- Mayor rentabilidad de inversión.
- Reducción de costos.
- Mejoría de clima laboral.
- Aumento de satisfacción laboral.
- Menor rotación de empleados.
- Mayor capacidad para atraer clientes.
- Aumentos de productividad.
- Aumentos de competitividad.
- Mejoría de la imagen de la organización.
- Consolidación del prestigio de la organización.

3.6 La educación

Es un proceso conscientemente organizado, dirigido y sistematizado sobre la base de una concepción pedagógica determinada, que se plantea como objetivo más general la formación multilateral y armónica del educando para que se integre a la sociedad en que vive y contribuya a su desarrollo y perfeccionamiento. El núcleo esencial de esa formación ha de ser la riqueza moral.

3.6.1 Calidad educativa centrada en el profesorado

El propósito del estudio de la calidad de la educación, consiste en entenderla mejor, en aclarar cómo puede alcanzarse y en canalizar los recursos para ayudar a todos los profesores a perfeccionar un nivel actual de rendimiento y a satisfacer así las expectativas públicas de la inversión en el sistema educativo.

La calidad de la enseñanza se concibe como el proceso de optimización permanente de la actividad del profesor que promueve y desarrolla el aprendizaje formativo del alumno. Sin duda, el gran artífice o guía de una enseñanza de calidad es el profesor, pero este profesional no es un ente en abstracto que trabaja aisladamente, sino que lo hace en condiciones temporales e ideológicas y con una determinada formación. Por ello hay que reflexionar acerca de la tendencia a culpabilizar a los profesores (actitud muy fuerte actualmente en muchos lugares) de todos los males del sistema educativo porque quizás todos seamos, al fin, responsables del modo en que se ejerce la docencia.

3.6.2 Calidad educativa centrada en el estudiante

El esfuerzo por mejorar la calidad de la educación tiene como últimos destinatarios a los estudiantes. Son ellos quienes, finalmente, han de verse beneficiados por el mejor funcionamiento de los centros docentes. Lo que se intenta conseguir es que los estudiantes, todos los alumnos, y de acuerdo con sus posibilidades, aprendan más y mejor, aprendan a aprender por sí mismos, desarrollen el gusto por el estudio, el deseo de saber más, y alcancen progresivamente una madurez personal, social y moral que les permita actuar de forma responsable y autónoma. En tal sentido, al centrarnos en el estudiante corremos el peligro de acabar valorando sólo los resultados

que éste alcanza, dejando de lado las otras variables intervinientes en el logro de la calidad educativa.

3.6.3 Calidad educativa centrada en el centro educativo

La calidad de la educación, en cuanto se manifiesta en un producto válido, dependerá fundamentalmente de lo que acontece en la escuela, de las estructuras y procesos de las instituciones educativas. Además, si se toma a un centro educativo como una unidad y hablamos de la calidad de la escuela en su conjunto podemos caer en una falsa apreciación en tanto que se puede conducir a realizar listados de centros de mayor o menor calidad sin aclarar los indicadores por los que se rigen para tales clasificaciones.

Cada una de las definiciones anteriores da luz sobre esencialidades que deben lograrse en el quehacer de cada agente educativo y en los elementos vitales como son la escuela y el currículum. Pero resulta necesario, construir una visión holística de lo que es la calidad de la educación, para poder lograr "incluir" a sus elementos esenciales "como un todo".

3.7 Cómo se determina la calidad educativa

Entendiendo como un concepto complejo que incluye cuando menos los siguientes componentes:

a) La relevancia: Un sistema educativo, para ser de calidad, debe ser capaz de ofrecer a su demanda real y potencial, aprendizajes que resulten relevantes para la vida actual y futura de los educandos y para las necesidades actuales y futuras de la sociedad en la que estos se desenvuelven. La relevancia de los objetivos y de los logros educativos se convierte en el componente esencial de esta manera de entender la calidad de la educación, fundamentalmente porque ella tiene mucho que ver con la capacidad de asegurar cobertura y permanencia de los alumnos dentro del sistema educativo.

b) La eficacia: Entiendo la eficacia como la capacidad de un sistema educativo básico de lograr los objetivos suponiendo que estos son relevantes con la totalidad de los alumnos que teóricamente deben cursar el nivel, y en el tiempo previsto para ello. Un sistema educativo será

más eficaz en la medida en que se acerque a esta finalidad. Este concepto incluye el de cobertura, el de permanencia, el de promoción y el de aprendizaje real.

c) La equidad: Un sistema de educación básica que es el nivel que se presenta como obligatorio para toda la población en una determinada edad para ser de calidad, debe partir del reconocimiento de que diferentes tipos de alumnos acceden a la educación básica con diferentes puntos de partida. Al hacerlo, se propone ofrecer apoyos diferenciales a fin de asegurar que los objetivos de la educación se logren, de manera equiparable, para todos. La equidad implica dar más, apoyar más, a los que lo necesitan. La equidad se verá reflejada en la eficacia.

d) La eficiencia: Un sistema será de mayor calidad en la medida en que, comparado con otro, logra resultados similares con menores recursos.

3.7.1 Por qué centrarse en la calidad educativa

En los últimos 30 años en el mundo entero se ha buscado incorporar al sistema educativo básico y superior el mayor número de niños y jóvenes dejando de lado otras variables importantes que intervienen en este proceso. Se hizo hincapié en el objetivo del acceso universal a la educación, confundiéndose cantidad matrícula, cobertura, egresados, gasto nacional y mundial con calidad. Pero, el logro de la participación universal en la educación dependerá fundamentalmente de la calidad de la educación ofrecida.

Por ejemplo, la calidad de la enseñanza impartida a los alumnos y la cantidad de conocimientos que éstos adquieren pueden influir decisivamente en la duración de su escolaridad y en su asistencia a la escuela. Además, el que los padres decidan o no escolarizar a sus hijos depende probablemente de su opinión sobre la calidad de la enseñanza y del aprendizaje ofrecidos, es decir de que valga la pena que la familia invierta el tiempo y el dinero que suponen para ella el hecho de enviar a los niños a la escuela.

La escolarización permite a los niños desarrollar sus facultades creativas y emocionales y adquirir los conocimientos, competencias, valores y actitudes necesarios para convertirse en ciudadanos

responsables, activos y productivos. El grado en que la educación consigue esos resultados es importante para sus usuarios. En consecuencia, se tiene que tener muy en cuenta la cuestión de la calidad.

Es importante mencionar, que la educación es un conjunto de procesos y resultados definidos cualitativamente; por lo tanto, la cantidad de niños que aprenden es, por definición, un aspecto secundario: contentarse con llenar de niños unos espacios llamados escuelas ni siquiera responde a los objetivos cuantitativos, a no ser que se imparta en las aulas una educación efectiva.

Por eso, el número de años de escolaridad es una medición de aproximación útil en la práctica, pero discutible en teoría de los procesos que tienen lugar en las escuelas y de los resultados obtenidos. En tal sentido, cabe lamentar que en los últimos años los aspectos cuantitativos hayan acaparado la atención no sólo de los encargados de elaborar las políticas de educación, sino también de muchos especialistas en ciencias sociales que tienden a dar prioridad al aspecto cuantitativo.

La calidad en el contexto educativo, debe ser entendida como un concepto multidimensional cuya definición requiere la determinación de sus componentes y la selección de aquellos elementos que pueden ser considerados como indicadores de tales componentes.

Al ser multidimensional exige tener en cuenta lo siguiente:

- a.) En primer lugar, entender la calidad como tendencia, como trayectoria, como proceso de construcción continuo más que como resultado.
- b.) En segundo lugar, creer en la calidad como filosofía en tanto que implica y compromete a todos los miembros de la comunidad educativa en un proyecto común que asumen con convicción de hacer bien las cosas, de mejorar.
- c.) En tercer lugar, buscar que los componentes contribuyan al efecto global de un modo integrado.
- d.) En cuarto lugar, no equipararla con eficiencia. Al huir de conceptos estereotipados del tipo "conseguir los máximos resultados con los mínimos recursos". La calidad va más allá de

un rendimiento más o menos alto si, por ejemplo, éste no se acompaña de un proceso de aprendizaje satisfactorio.

- e.) En quinto lugar, considerar que el desarrollo cognitivo es un importante objetivo explícito de todos los sistemas educativos. El grado en que éstos logran realmente ese objetivo constituye un indicador de su calidad. Aunque ese indicador puede medirse con relativa facilidad por lo menos dentro de cada sociedad, y a veces mediante comparaciones internacionales, es mucho más difícil determinar cómo mejorar los resultados. Así pues, si la calidad se define en términos de adquisiciones en el plano cognitivo, los modos de incrementarla no son ni sencillos ni universales.

- f.) En sexto lugar, considerar el papel de la educación en: el estímulo del desarrollo creativo y emocional de los educandos; la contribución a los objetivos de paz, civismo y seguridad; la promoción de la igualdad; y la transmisión de valores culturales, tanto universales como locales, a las generaciones futuras. Muchos de esos objetivos se definen y enfocan de diversas maneras en el mundo. El grado de su consecución es más difícil de determinar que el desarrollo cognitivo.

- g.) Finalmente, apostar por la calidad como una espiral ascendente. Un moviendo de búsqueda de la calidad es, por esta razón, un proceso que, una vez iniciado, nunca termina. No hay tal cosa como niveles aceptables de calidad. Siempre tenemos que estar insatisfechos con los niveles de calidad alcanzados, porque siempre será posible mejorarlos.

Por ello, se entiende calidad educativa como el proceso consensuado por todos los miembros implicados de construcción de objetivos para cada contexto y momento y como la trayectoria o tendencia que realizamos para conseguirlo. Es un proceso de construcción y/o fijación por miembros de los distintos estamentos de la comunidad educativa de objetivos educativos, no sólo referidos a los logros de los alumnos, sino también a cuestiones curriculares y organizativas, a la vida del centro y el camino que recorreremos para lograrlos.

Aparte de estas consideraciones, es necesario incluir y lograr otros indicadores. Porque, si bien es cierto que una infinidad de cosas influyen en la calidad, cada uno puede entender que unas lo hacen más que otras y por ello se requiere explicitar la opción que cada persona toma para cada contexto y momento, aclarando así a qué nos referimos. No podemos señalar aspectos muy concretos porque para ello habría que situarse en un centro y un momento determinados, pero podemos trazar las grandes líneas o los aspectos que consideramos y, que por todo lo explicado, serán totalmente discutibles y rebatibles.

Éstos son, los siguientes:

- Cumplimiento de la normativa: respetar y fomentar los mandatos constitucionales derecho a la educación de todos; cubrir al cien por ciento la educación básica; seguir procesos de matrícula y selección que respeten la igualdad de oportunidades, terminar con el analfabetismo entre otros.
- Selección y formación del profesorado. Tanto la selección de estudiantes que deseen cursar estudios de magisterio como el desarrollo de los estudios deberían estar sometidos a unas escalas muy rigurosas, debido a la repercusión social y a la trascendencia de la profesión. Por otra parte, en relación a la formación permanente del profesorado, ésta debiera ser contextualizada, en el centro y ligada a las necesidades concretas de cada grupo de docentes.
- Escuchar la voz de los padres. Se han de crear canales para fomentar la participación de los padres y su implicación activa conjugándola con el respeto por la actuación de los profesionales de la educación. Los padres a quienes, según algunos, se pueden considerar clientes tienen una opinión acerca del servicio educativo ofertado y acerca de cuál es la enseñanza más conveniente para sus hijos, Deberíamos de escuchar más su voz, articulando sus demandas con las del profesorado y todo ello con las condiciones y recursos existentes para lograr un proyecto de escuela compartido.
- Importancia del clima entre el profesorado, del clima del aula y del ambiente escolar en general. Un clima de colaboración revertirá en una mayor satisfacción y en un mejor

desarrollo de las tareas docentes. Por otra parte, dicho clima puede traspasarse al aula y, como propone la Calidad Total aplicada a la educación en su ámbito más académico, crear una dinámica de cooperación a través de comunidades de investigación y trabajo continuos.

3.8 Impacto de la administración del talento humano en la calidad educativa

Los cambios a nivel mundial en políticas educativas hacen necesario que el docente se relacione con los procesos tecnológicos, con la finalidad de innovar en su campo de conocimiento, de allí la necesidad de planificar estratégicamente la política de formación del talento humano a nivel docente, puesto que existe una relación directa de este aspecto con la formación inicial y permanente de los maestros que demandan los centros de educación, lo cual impacta en la calidad educativa.

Es prudente resaltar también, que el talento humano, cualquiera sea el plano en que se ubiquen, se han convertido en el capital de mayor importancia de cualquier organización, por cuanto garantizan el logro de la misión, visión y los objetivos de un establecimiento educativo. En este sentido el talento humano se convierte en el punto más importante en el desarrollo del sistema educativo, a tal grado que se sostiene que la prosperidad, supervivencia y calidad de la educación dependen prioritariamente de los cuadros del talento humano que han logrado obtener y desarrollar.

En relación a lo anterior, se hace necesario resaltar que un proceso equilibrado de administración del talento humano, no solamente es conducente a mayores grados de efectividad y calidad en la educación, sino que es además, la forma más directa y efectiva de incidir en la adquisición de aprendizajes con pertinencia social, productiva y cultural.

Capítulo 4.

Marco Metodológico.

4.1 “La administración del talento humano y su incidencia en la calidad educativa”.

4.2 Planteamiento de la investigación.

En consideración que el crecimiento y evolución del hombre, es un cambio muy notorio buscaremos dentro de esta investigación que la administración del talento humano incida en la calidad educativa de los estudiantes del tercer grado, del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto.

Tomando en cuenta que es el último grado de educación básica los estudiantes divisan la búsqueda de una carrera por medio de la cual apliquen el talento humano que cada uno de ellos posee, provocando así un mejor manejo de la calidad educativa dentro de su vida profesional; fortaleciendo los principios que la comunidad percibe por medio de llevar un talento humano a la par del estudio, a pesar de la crisis que la educación sufre como ciencia tal dentro de nuestro país.

4.2.1 Factibilidad.

El problema de investigación sobre La administración del talento humano y su incidencia en la calidad educativa es factible de efectuar; porque se cuenta con la institución, los recursos y la información precisa que servirá de apoyo a esta investigación. A la vez se posee el acceso a la misma, permitiendo obtener la información requerida que será de interés para el desarrollo de la presente investigación.

4.2.2 Viabilidad.

Esta investigación es viable de realizar, porque se tiene la disponibilidad de recursos suficientes y necesarios, siendo estos:

4.2.2.1 Viabilidad institucional.

Es accesible llevar a cabo la investigación, pues se cuenta con las diferentes instituciones relacionadas a educación, quienes brindan apoyo para realizar las acciones necesarias y alcanzar así las metas propuestas, permitiendo la aplicación de instrumentos que avalen el desarrollo de la investigación.

4.2.2.2 Viabilidad social.

Se cuenta con apoyo estudiantes, docentes y autoridades de la institución educativa que contribuirá a realizar la presente investigación, brindando apoyo sin limitaciones y en beneficio social.

4.2.2.3 Viabilidad económica.

Se dispone de los recursos económicos necesarios que servirán para financiar los gastos que requiere el estudio de la investigación, dado que no requiere de mayor inversión económica.

4.2.2.4 Viabilidad legal.

Se dispone de la autorización legal y correspondiente cumplimiento las normas emanadas del establecimiento el cual será objeto de estudio.

4.2.2.5 Viabilidad educativa.

Existe una apertura educativa que contribuirá al mejoramiento de la institución y del estudiante involucrado en el proceso de investigación.

4.2.2.6 Viabilidad informática.

Se cuenta con los recursos tecnológicos necesarios como: computador, impresora, proyector digital, cámara fotográfica, grabadora tipo reportero entre otros; los cuales ayudará a la realización de esta investigación.

4.2.3 Justificación.

Con esta investigación se pretende establecer el estudio de La administración del talento humano y su incidencia en la calidad educativa. Siendo indispensable el conocimiento de la administración el talento y la calidad educativa, provocando la interacción de los estudiantes, brindándoles apoyo e implementación de procedimientos, para que ellos puedan construir fácilmente los conocimientos y así mejorar la efectividad y eficiencia de los resultados del aprendizaje dentro de la calidad educativa. Ante este planteamiento surge la inquietud de elaborar la presente investigación, bajo un esquema participativo del establecimiento, estudiantes y docentes con la idea de fortalecer dicho proceso de estudio.

4.2.4 Objetivos.

4.2.4.1 General:

- Establecer la incidencia de la administración del talento humano en la calidad educativa.

4.2.4.2 Objetivos específicos:

- Definirá la administración del talento humano.
- Explicará la calidad educativa.
- Relacionará la administración del talento humano y su incidencia en la calidad educativa.
- Realizar módulos de actualización de la administrar el talento humano, para una mejor calidad educativa.

4.2.5 Preguntas de investigación.

- ¿Qué es administración?
- ¿Qué es talento?
- ¿Qué es talento humano?
- ¿Qué es administración del talento humano?
- ¿Cómo se administra el talento humano?
- ¿Qué es calidad?
- ¿Qué es calidad educativa?
- ¿Qué se define la calidad educativa?
- ¿Cuál es la incidencia de la administración del talento humano en la calidad educativa?

4.2.6. Evaluación.

4.2.6.1 Ex ante.

Se realizará una evaluación diagnóstica con el propósito de evidenciar y establecer con claridad si la administración del talento humano incide en la calidad educativa.

4.2.6.2 En proceso.

Esta se realizara durante la investigación como lo establece el cronograma para que el estudio finalice en el tiempo determinado puesto que existen autoridades e instituciones que la hacen posible; en conjunto con documentos y cuestionario a aplicar.

4.2.6.3 Ex post.

El proceso se desarrollará en todas sus etapas y la investigación finalizará con éxito, permitiendo evidenciar como la administración del talento humano incide en la calidad educativa.

4.2.6.4 Resultado.

Los resultados serán positivos, ya que la investigación está encaminada al logro del objetivo general y específicos establecidos, ya que esto buscara decir como la administración de talento humano inciden en la calidad educativa.

4.2.6.5 De impacto.

Con la realización de la investigación se presentará una propuesta, donde los involucrados podrán tener idea del estudio y así valorar la incidencia que se va alcanzar con la aplicación de la administración del talento humano y la incidencia en la calidad educativa.

4.3. Alcance de la investigación:

La presente investigación tiene un alcance explicativo, porque va dirigida a establecer una relación causal entre las variables que son: la administración del talento humano y su incidencia en la calidad educativa, profundizando así el estudio de cada una de las variables y permitiendo

establecer cómo influye una de la otra, logrando que esta manera poder tener un mejor proceso dentro del estudio a realizar.

4.4. Hipótesis.

La administración del talento humano incide en la calidad educativa

4.5. Operacionalización de la hipótesis.

4.5.1 Definición teórica.

4.5.1.1 Administración del talento humano:

Disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello, con estructuras, a través del esfuerzo humano coordinado.

4.5.1.2 Calidad educativa:

Proceso constante y permanente, cuyo objetivo es mejorar los resultados de aprendizaje, en relación a estándares preestablecidos.

4.5.2 Definición Operativa.

Variable Independiente	Indicador	Índice	Subíndice	Unidad de Medida	No. de Ítems
Administración del talento humano	Disciplina	Especialidad	Cualidad	¿Se utilizan las cualidades?	1
			Aptitud	¿Se trabaja con aptitud?	3
			Personalidad	¿Es importante la personalidad?	
		Método	Procedimiento	¿Se utilizan diferentes procedimientos?	5
			Sistema	¿Se conoce el sistema?	7
			Modo	¿Se utilizan diferentes modos?	9

		Cultura	Sabiduría	¿Existe sabiduría?	13
			Conocimiento	¿Se aplica el conocimiento?	15
			Inteligencia	¿Se trabaja con inteligencia?	17
Administración del talento humano	Objetivos Organizacionales	Propósito	Voluntad	¿Se labora con voluntad?	19
			Interés	¿Existe interés?	21
			Aspiración	¿Se aspira a algo mejor?	23
		Fin	Conclusión	¿Se llega a una conclusión?	25
			Terminación	¿se terminan los procesos?	27
			Importancia	¿Se ejecuta con importancia?	29
		Logro	Ganar	¿Su objetivo es ganar?	31
			Resultado	¿Se obtienen resultados?	33
			Obtener	¿Su principal razón es obtener?	35
Administración del talento humano		Constitución	Ordenamiento	¿Su finalidad es el ordenamiento?	37
	Ley		¿Se ejecuta la ley?	41	
	Aspecto		¿Se toman en cuenta aspectos?	43	
		Conformación	Forma	¿Tiene una forma adecuada?	

	Estructura	Composición	Adaptación	¿Es importante una buena adaptación?	45
Disposición			¿Se desarrolla la disposición?	47	
Integración			¿Se aplica la integración?	49	
Combinación			¿Se ejecutan con combinación?	51	
Elaboración			¿Se desarrolla la elaboración prudente?	53	
					55
Administración del talento humano	Esfuerzo humano coordinado	Trabajo	Ocupación	¿Su finalidad es la ocupación?	57
			Función	¿Se tiene buena función?	59
			Labor	¿Es importante realizar una buena labor?	61
		Empeño	Tenacidad	¿Se trabaja con tenacidad?	63
			Animo	¿Se trabaja con ánimo?	65
			Perseverancia	¿Se desarrolla la perseverancia?	67
			Sacrificio	Esfuerzo	¿Se trabaja con esfuerzo?
		Generosidad		¿Se practica la generosidad?	71
		Ejecución		¿Se fomenta la ejecución?	73

Variable dependiente	Indicador	Índice	Subíndice	Unidad de Medida	No. de Ítems
Calidad Educativa	Proceso Constante y permanente	Sucesión	Serie	¿Se utilizan pasos?	2
			Orden	¿Se lleva un orden?	4
			Progreso	¿Existe progreso en lo que se realiza?	6
		Desarrollo	Crecimiento	¿Hay crecimiento en el proceso?	8
			Aumento	¿Existe aumento en los resultados?	10
			Adelanto	¿Existe adelanto en los resultados?	12
	Estándares preestablecidos	Modelo	Ejemplo	¿Se aplican los ejemplos?	14
			Original	¿Se busca un proceso original dentro del contexto?	16
			Ideal	¿Se aplican ideales?	18
		Patrón	Guía	¿Se desarrollan guías de trabajo?	20
			Norma	¿Se aplican normas preestablecidas?	22
			Proteger	¿Se aplica un patrón protector?	24

4.6. Población o universo.

- Estudiantes.
- Docentes.
- Director.

4.7. Muestreo.

- Probabilístico: estudiantes de las secciones tercer grado del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto establecimiento sujeto de investigación.
- No Probabilístico: director y docentes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto.

4.8. Unidades de análisis.

- Estudiantes de tercer grado que estudian en el Instituto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, de ambos sexos, legalmente inscritos y con asistencia regular.
- Director del Instituto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto centro educativo en estudio.
- Personal Docente del Instituto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto que atiende el grado descrito con anterioridad.

4.9. Delimitación.

4.9.1 Delimitación temporal.

- Para llevar a cabo la presente investigación se requiere de los meses comprendidos de julio 2012 a noviembre de 2012.

4.9.2 Delimitación espacial.

- Estudio a desarrollarse en el Instituto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto del departamento de Totonicapán.

4.9.3 Delimitación teórica.

- El método a utilizar será el método funcionalista estructuralista; porque integra y establece que la sociedad se organiza como un sistema social, integrando a las personas mediante el trabajo de campo.

4.10 Diseño de investigación

En la presente investigación se estará utilizando un diseño no experimental, porque las variables servirán solamente de análisis, sin que las mismas sean objeto de manipulación.

4.11 Organización

- Lic. Félix Horacio Martínez Galicia.
- Revisor: MSC. Miguel Ángel Alonzo Sánchez.
- Investigador Carlos Fernando Ulín estudiante del quinto semestre de la carrera de Licenciatura en Educación.

4.12 Cronograma.

De julio a noviembre de 2012.

ACTIVIDADES MES.	Julio.				Agosto.				Septiembre.				Octubre.				Noviembre.			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
MARCO METODOLÓ GICO: Elaboración/ entrega / revisión.			x																	

Capítulo 5

Marco Operativo

5.1 Aplicación de instrumentos de investigación.

De acuerdo a las características de la unidad de análisis del Marco Metodológico, se procedió a la aplicación de la prueba piloto en el Colegio Privado Mixto “La Sabiduría”, de San Juan Ostuncalco, Quetzaltenango, esta institución posee características similares al Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, (Institución que es objeto de Investigación), con el objetivo de validar y estandarizar los instrumentos que se utilizaron en la presente investigación. Tomando para ello al Director, docentes y alumnos de 3ro. Grado Básico, tanto varones como señoritas.

5.2 Los instrumentos de la investigación son:

- Entrevista (Director Académico del establecimiento).
- Cuestionario (Docentes).
- Cuestionario (Estudiantes).

Los instrumentos que se aplicaron en el establecimiento sujeto de investigación, fueron previamente validados en un centro educativo con similares características, con el propósito que permitieran su estandarización, siendo estos viables, confiables y aprobados. Obteniendo el aval del Director del Colegio Privado Mixto “La Sabiduría”, persona que seguidamente procedió a firmar y sellar cada uno de los instrumentos de investigación.

5.3 Trabajo de campo:

Se Procedió a la aplicación de instrumentos de investigación, en el Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Ato, contando con previa autorización del Director del establecimiento.

Se realizó la entrevista al Director y la aplicación del cuestionario a docentes del tercer grado básico del Instituto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, como también a los estudiantes. Para lograr el cruce de información y verificación de la investigación.

5.4 Recopilación de datos.

Luego de ser aplicados los instrumentos, se procedió a la clasificación de información por cada instrumento, realizándose de la siguiente manera:

En la entrevista realizada al director, se le solicitaron datos generales, como: título que posee, tiempo que lleva de desempeñar el cargo, edad y procedencia.

Los cuestionarios aplicados a docentes se clasificaron por:

Edad, procedencia, título y sexo.

Los cuestionarios aplicados a los estudiantes, se clasificaron de acuerdo a su edad cronológica, y a la procedencia de cada uno de ellos.

5.5 Tabulación e interpretación de resultados.

Se Procedió a realizar el recuento de los instrumentos de la investigación de cada una de las unidades de análisis, que dio como resultados frecuencias absolutas y porcentajes; que dieron lugar a una interpretación, basada en inferencias de tipo técnico, en donde se cruza la información de los marcos: conceptual, contextual y teórico que da lugar al análisis y discusión de resultados, comprobación de hipótesis y al desarrollo de la posterior propuesta.

5.6 Perfiles de análisis y contraste de información.

De acuerdo a las unidades de análisis: el director del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa de San Francisco El Alto, docentes y estudiantes, opinaron que la Administración del Talento Humano incide en la Calidad Educativa. Ya que juega un papel determinante en la formación de cada estudiante, ya que por medio de la investigación y la indagación, se construyen nuevos conocimiento, que contribuirán a mejorar la calidad educativa.

5.7 Cronograma de Acciones

Actividades	septiembre	Octubre				
	28	3	4	5	8-9	10-17
Prueba Piloto.						
Entrevista al Director del Establecimiento						
Aplicación de Cuestionario a alumnos y docentes						
Clasificación y Tabulación de Instrumentos.						
Interpretación y Revisión de Instrumentos						
Elaboración del Marco Operativo.						

5.8 Recursos Humanos

- Estudiantes
- Asesor de tesis de la Universidad Panamericana Lic. Horacio Martínez.
- Autoridades educativas,
- Docentes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa
- Estudiantes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa

5.8.1. Materiales

- Computadora
- Impresora
- Lapiceros
- Grabadora de audio
- Instrumentos
- Mobiliario y equipo para la redacción de la investigación.

5.8.2. Financieros

- Fondos monetarios propios para el desarrollo de la investigación aportados por el investigador.

Capítulo 6

Análisis y Presentación de Resultados

Entrevista realizada al Director del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Datos Generales:

Título: Licenciado en Pedagogía

Tiempo que lleva de desempeñar el cargo: 15 años

Edad: 45 años

Procedencia: Totonicapán, Totonicapán

Sexo: Masculino

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Pregunta No. 1

¿Qué es administración de talento humano?

Respuesta:

Es el manejo de las habilidades y destrezas que cada una de las personas posee, tales como el alumno y el docente.

Fuente: Entrevista realizada al director del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Totonicapán, octubre de 2012.

Interpretación: El entrevistado indica que, la administración del talento humano son las habilidades y destrezas que cada persona posee para el desarrollo de las diferentes actividades a realizar dentro de una institución, este tipo de disciplina emplea métodos que permiten el cumplimiento de objetivos previamente obtenidos, todos estos aspectos determinan que en la administración se necesita eficiencia para lograr eficacia.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Pregunta No. 2

¿Qué es calidad educativa?

Respuesta:

Es la formación que se basa en toda una enseñanza llena de procesos, constantes de desarrollo.

Fuente: Entrevista realizada al director del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Totonicapán, octubre de 2012.

Interpretación: Desde el punto de vista del entrevistado, la calidad educativa es aquella que, desde su inicio tiene un orden, tomando como punto importante el proceso de enseñanza, mediante el cual se logran los objetivos y metas de cada individuo, sin embargo es importante mencionar que la formación es un proceso que inicia desde el hogar, donde el individuo recibe los primeros conocimientos, a través de los padres, los cuales serán trascendentales en todo su proceso de desarrollo como ser humano, fortalecidos en el educativo, por medio de la formación constante utilizando técnicas y estrategias, que darán como resultado la calidad educativa.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Pregunta No. 3

¿Incide la administración del talento humano en la calidad educativa?

Respuesta:

Ambos son congruentes porque se completan uno del otro, o sea es un proceso constante que persiguiendo la satisfacción de los objetivos propuestos a través de las habilidades del humano.

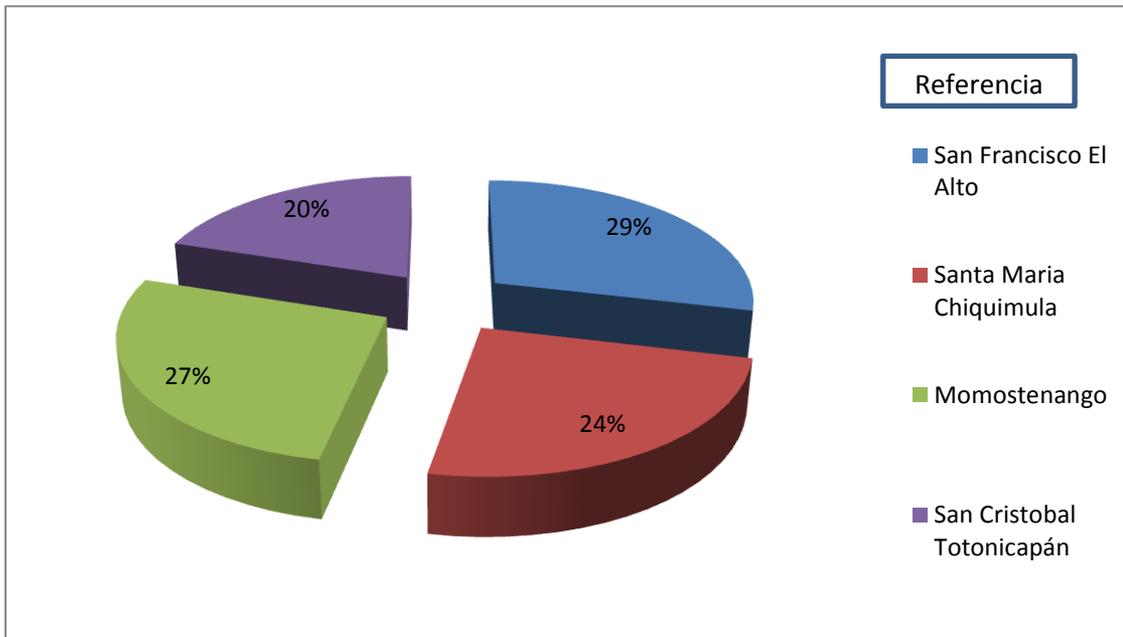
Fuente: Entrevista realizada al director del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Totonicapán, octubre de 2012.

Interpretación: A criterio del entrevistado, la administración del talento humana y la calidad educativa se reciben mediante un proceso ordenado y continuo, donde se fusiona con la calidad educativa, persiguiendo así metas donde el protagonista es el humano, ya que se indica que son aspectos que fortalece los conocimientos, posteriormente los acomoda a sus necesidades, permitiéndole de esta manera la formación de habilidades y destrezas, las cuales son trascendentales en el crecimiento y desarrollo personal.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Gráfica No.1

Procedencia alumnos del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa San Francisco El Alto, Totonicapán.



Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Totonicapán, octubre de 2012.

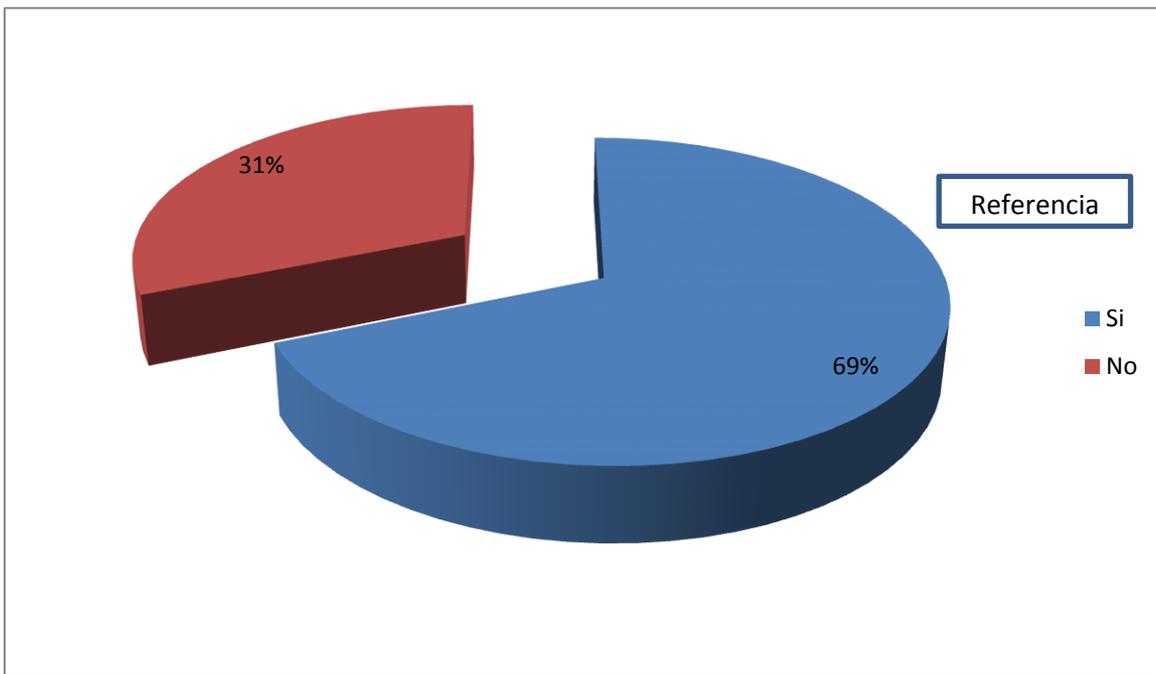
Interpretación: La gráfica muestra que los estudiantes, provienen de diversos lugares aledaños al municipio de San Francisco El Ato, indicando que no importa el origen ni la pertenencia cultural que cada uno de ellos tengan para poder estudiar y prepararse como profesionales. Proporcionándoles un crecimiento social y educativo dentro de la institución, con el objetivo primordial de facilitarles conocimiento y aprendizaje por medio del cual puedan desarrollar su talento humano, consiguiendo así una mejor calidad educativa.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Cuestionario aplicado a estudiantes del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Gráfica No.2 Pregunta No.1

¿Los docentes utilizan procesos adecuados dentro del aula?



Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Totonicapán, octubre de 2012.

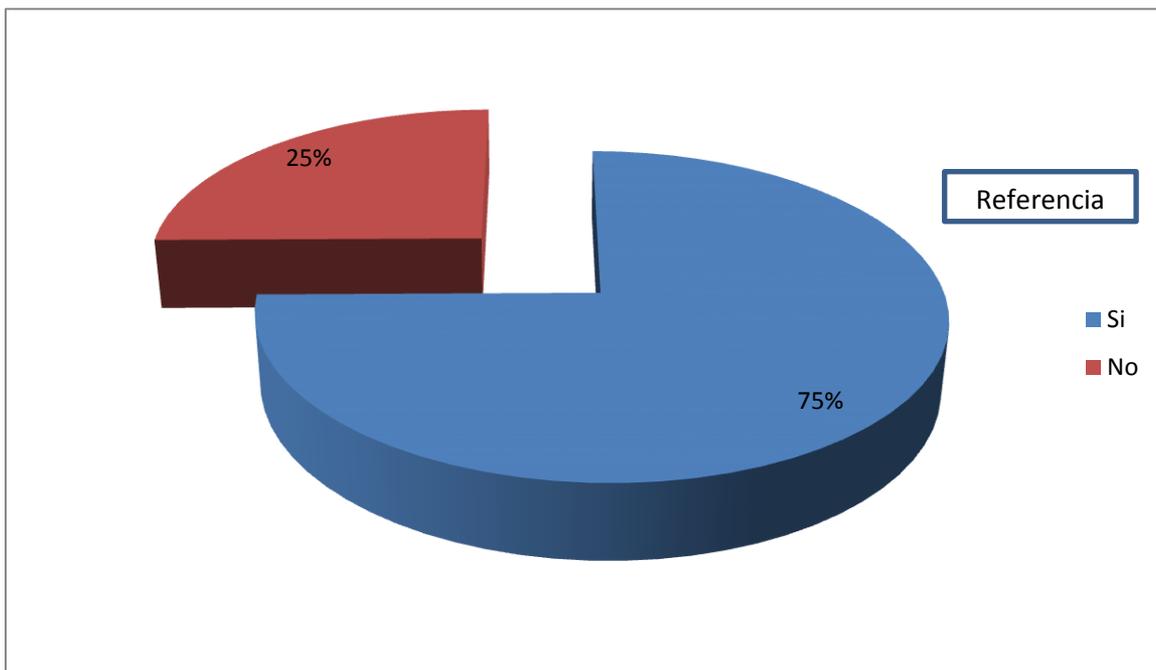
Interpretación: Basados en los resultados obtenidos, los estudiantes indican que el uso de procesos adecuados dentro del aula se lleva a cabo con la intención de realizar buenas prácticas docentes, y eficaces dentro de las actividades formativas que se desarrollan con ellos, de tal manera que facilita el aprendizaje y enriquece la labor educativa, promoviendo de esta manera la calidad educativa, factor trascendental en su crecimiento personal y social.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Cuestionario aplicado a estudiantes del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Gráfica No.3 Pregunta No.2

¿Los recursos que utiliza el docente contribuyen al desarrollo de sus habilidades?



Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Totonicapán, octubre de 2012.

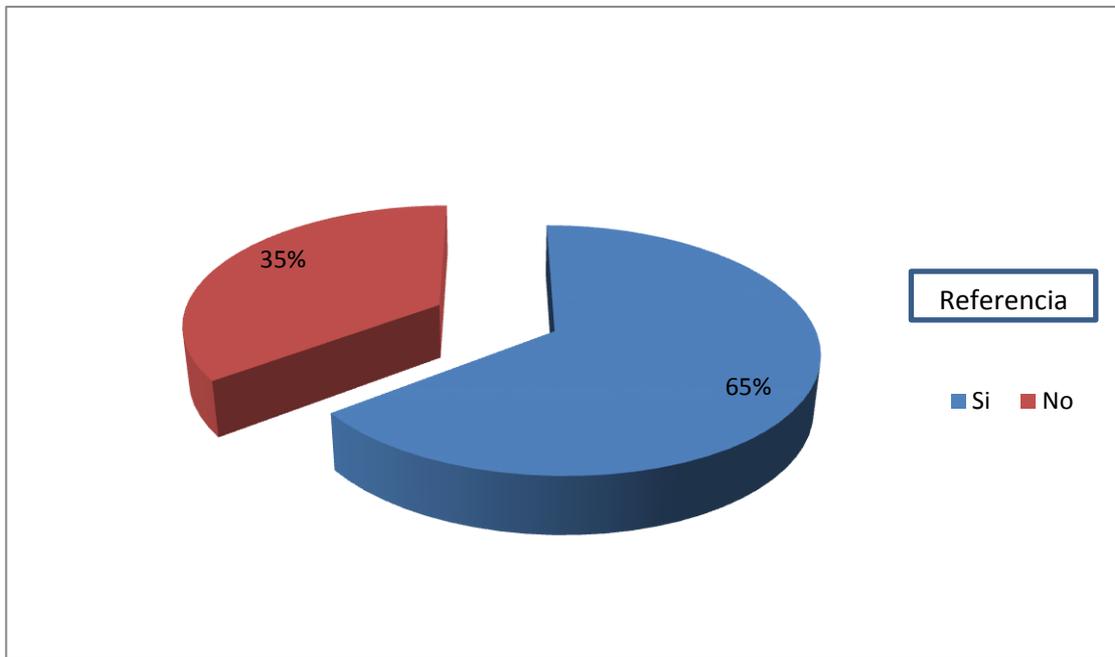
Interpretación: Basados en los resultados de la gráfica proporcionados por los estudiantes cuestionados la mayoría indica, que la correcta utilización de los diversos recursos ayudan a desarrollar las habilidades y destrezas con las que cuenta cada uno, esto mismo promueve un mejor desenvolvimiento dentro de su contexto. Ya que los recursos adquieren una relevancia muy grande para el docente, dentro proceso pedagógico, por medio del cual se busca una mejor aplicación de las habilidades.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Cuestionario aplicado a estudiantes del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Gráfica No.4 Pregunta No.3

¿Cuenta con el apoyo del docente en las diversas actividades que realiza?



Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Toticapán, octubre de 2012.

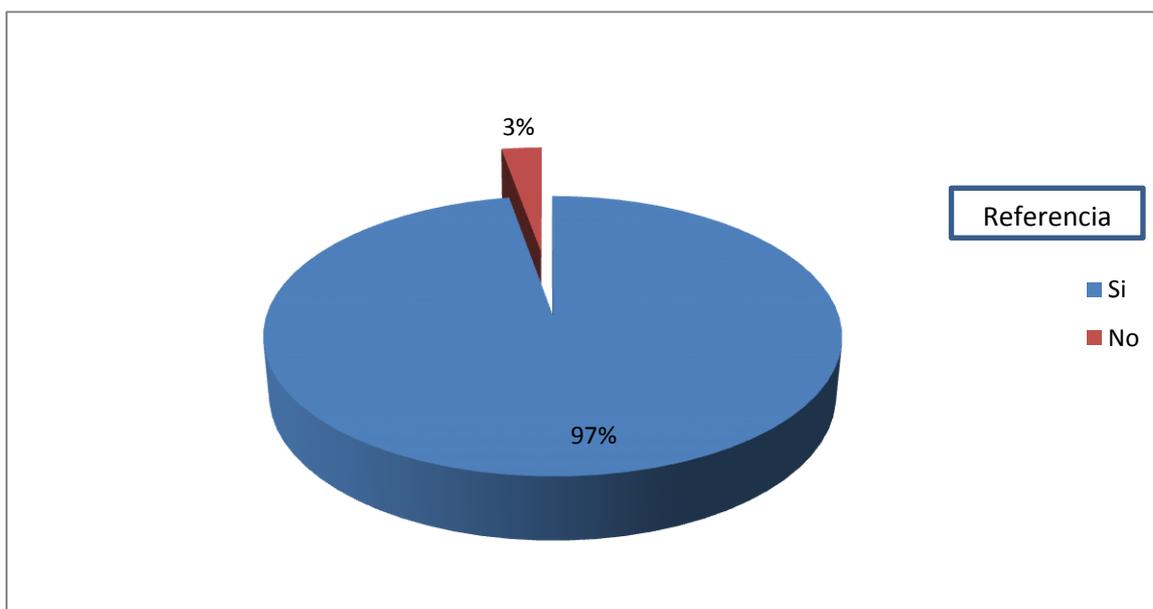
Interpretación: Los estudiantes manifestaron que algunos docentes les brindan el apoyo necesario en las actividades que realizan, así como el acompañamiento y orientación necesarios. Pero sin embargo, no todos los estudiantes están de acuerdo con esta pregunta, ya que ellos indican que necesitan una mayor atención por parte de algunos docentes. Para poder desarrollarse dentro de las diferentes perspectivas del proceso educativo y así enriquecer su formación como profesionales dentro del contexto en el que se desenvuelvan.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Cuestionario aplicado a estudiantes del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Gráfica No.5 Pregunta No.4

¿Trabaja el docente con disposición y talento humano?



Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Totonicapán, octubre de 2012.

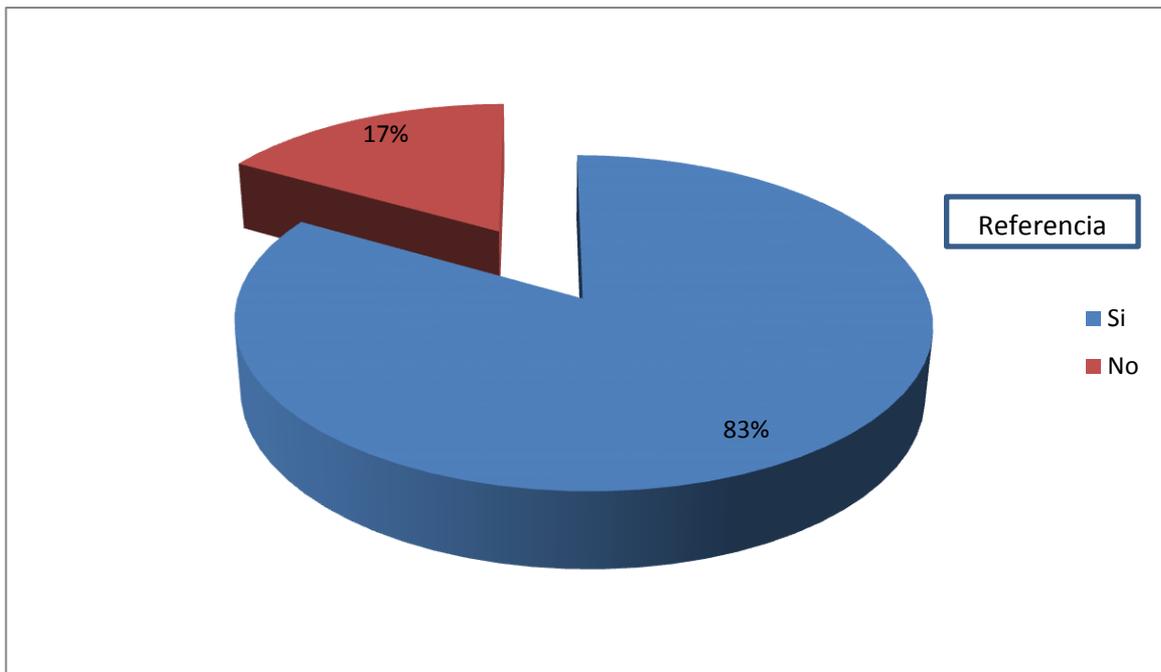
Interpretación: Los estudiantes indican que el docente trabaja con toda la disposición y talento que posee durante el desarrollo de su labor docente, con el objetivo que el estudiante pueda alcanzar una formación correcta y adecuada, es por ello que, para lograr una mejor calidad educativa es indispensable que los docentes constantemente se actualicen para que puedan innovar en el proceso educativo, de esa forma se estará creando un ambiente educativo acorde a las necesidades de los estudiantes.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Cuestionario aplicado a estudiantes del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Gráfica No.6 Pregunta No.5

¿Trabaja con habilidad el docente al impartir sus clases?



Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Totonicapán, octubre de 2012.

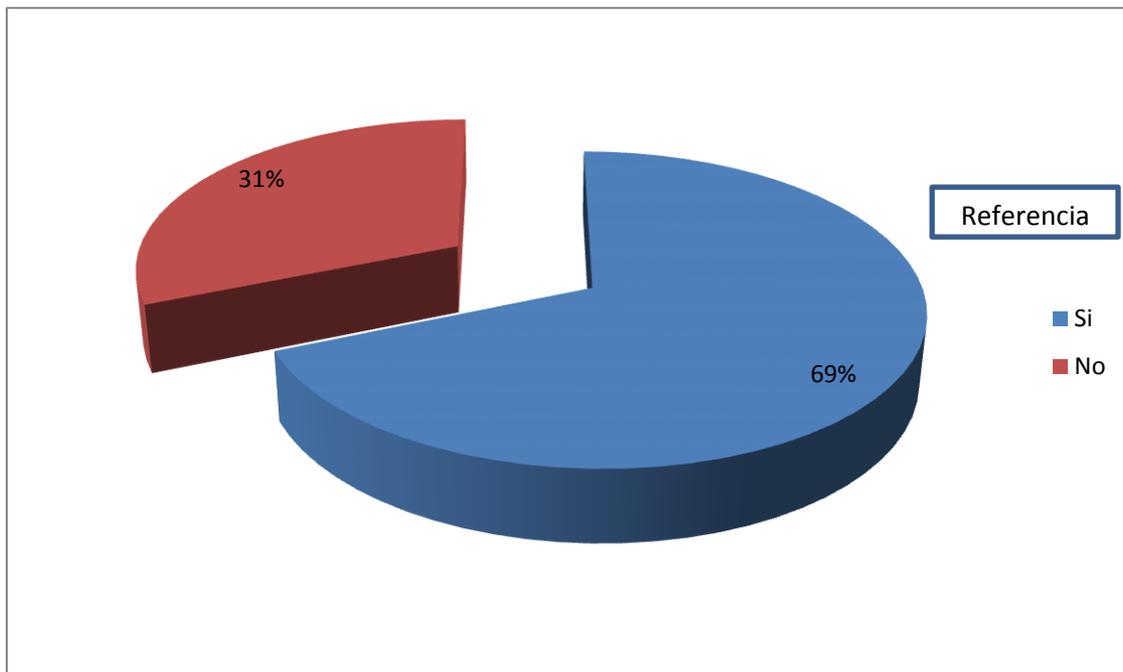
Interpretación: Los estudiante indican que la habilidad del docente radica en percibir la realidad educativa, la cual se presenta de manera institucional, como un medio sociocultural. Es decir, captar cada uno de los factores que intervienen, de modo directo o indirecto. Basados en los cuestionamientos presentados a los alumnos podemos indicar que la mayoría de ellos afirma que los docentes si trabajan con habilidad al momento de impartir sus clases.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Cuestionario aplicado a estudiantes del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Gráfica No.7 Pregunta No.6

¿Posee el docente los recursos necesarios en el desempeño de su trabajo?



Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Tonicapán, octubre de 2012.

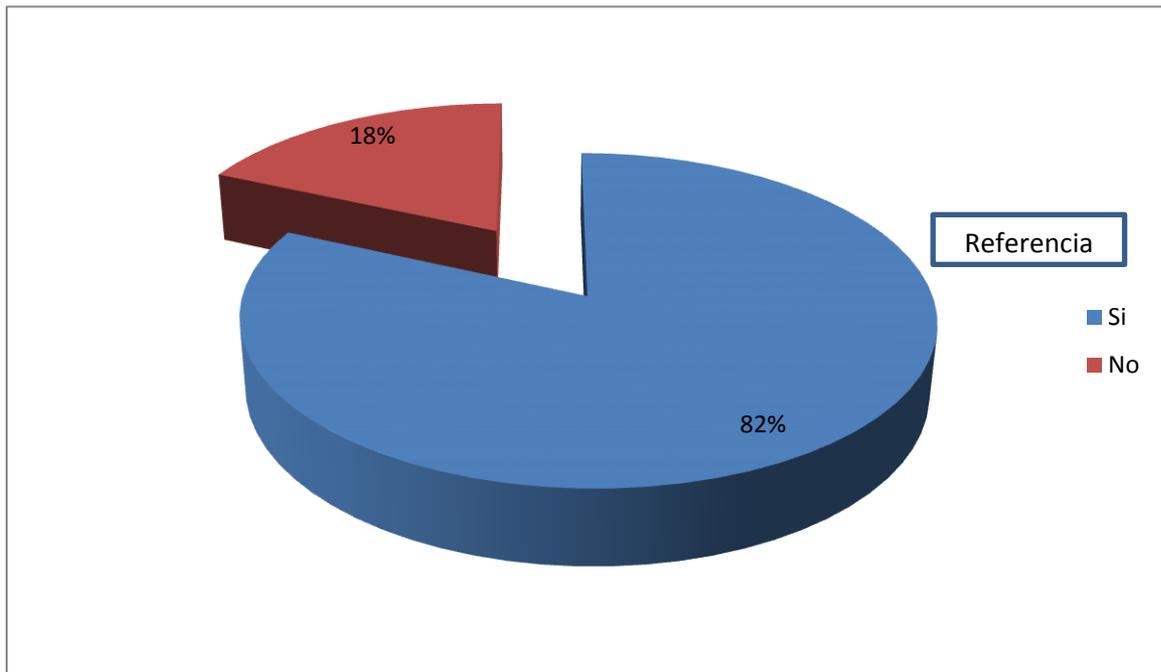
Interpretación: Los estudiantes manifiestan que la mayoría que los docentes poseen los recursos necesarios para desarrollar su labor, a través de la actividad de la enseñanza, facilita el aprendizaje del alumno, para lo cual dispone de diferentes recursos, de los que se auxilia para hacer posible su labor de mediación. La utilización de estos recursos genera que el aprendizaje sea significativo en el alumno; por lo que es importante que el docente tenga a su alcance los mismos.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Cuestionario aplicado a estudiantes del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Gráfica No.8 Pregunta No.7

¿Contribuye la experiencia del docente en la calidad educativa?



Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Tonicapán, octubre de 2012.

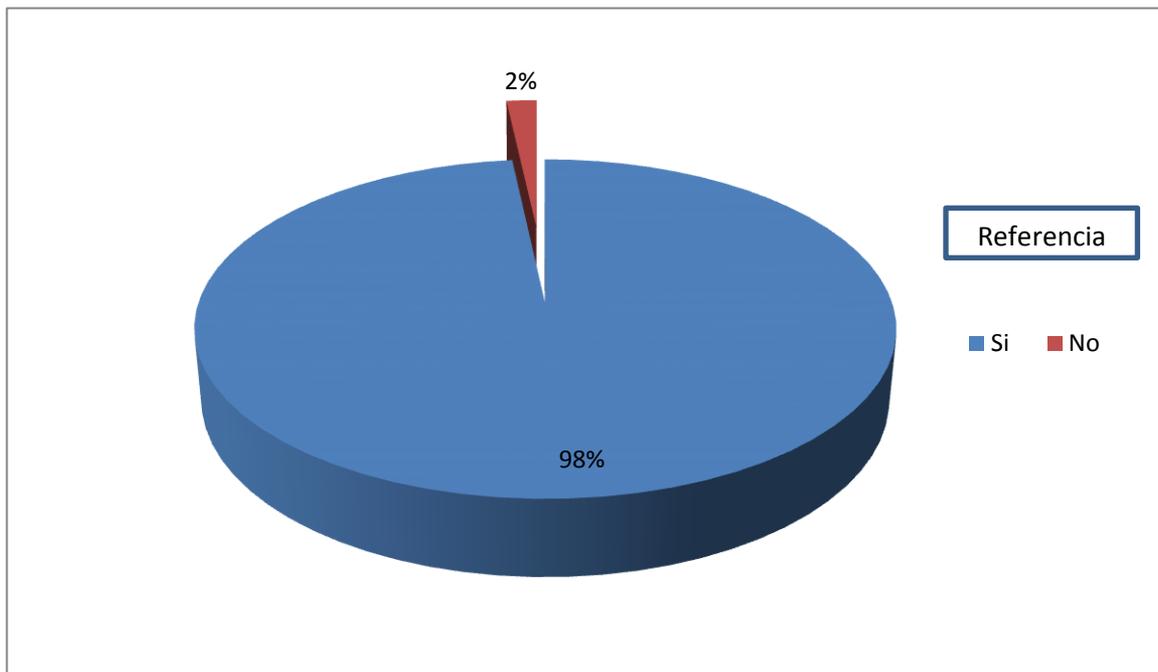
Interpretación: Un porcentaje elevado de la población estudiantil indica que la experiencia del docente ayuda al desarrollo del proceso de mejoramiento de la calidad educativa pues es el nexo entre el aprendizaje de los alumnos y las modificaciones que propicia la organización educativa. Es importante que el sistema educativo cuente con docentes eficaces, eficientes y con experiencia que contribuya a mejorar la calidad educativa.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Cuestionario aplicado a estudiantes del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Gráfica No.9 Pregunta No.8

¿Emplea el docente los recursos adecuados para promover el desarrollo educativo?



Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Totonicapán, octubre de 2012.

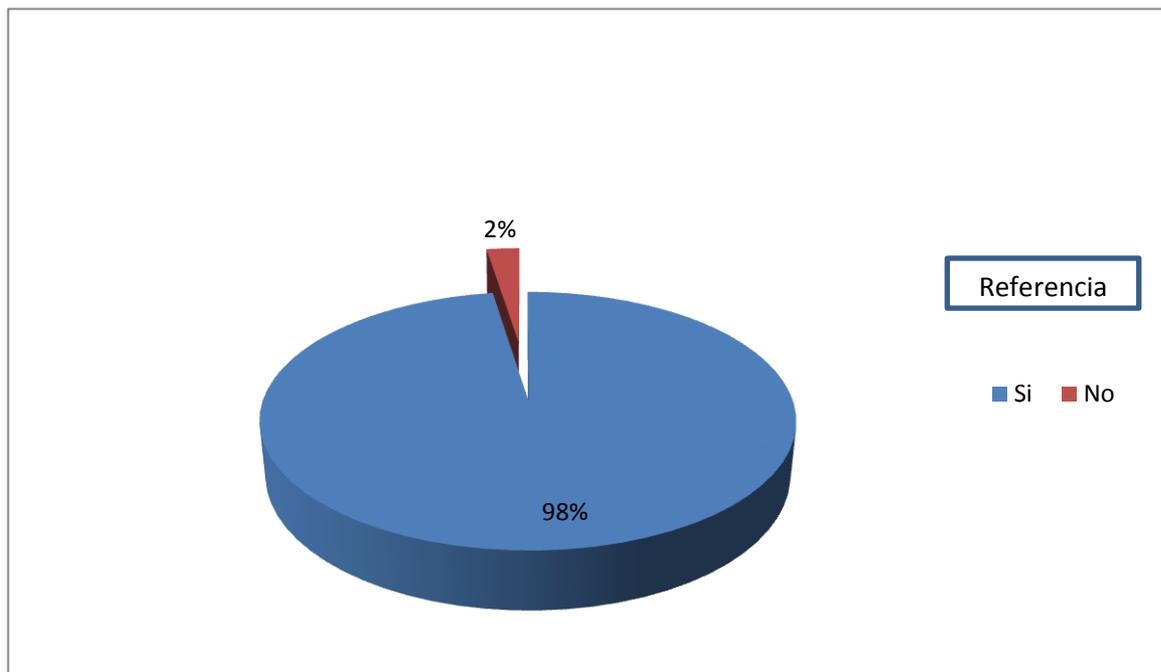
Interpretación: La grafica indica que la mayoría de estudiantes conoce el desarrollo educativo como el proceso de educar, motivar e involucrar a los estudiantes en un proceso de construcción y reconstrucción de sus propios conocimientos, por tanto utilizar el recurso adecuado en pro de la educación es fundamental; de tal manera podemos manifestar que esto propicia a que en la mayoría de estudiantes consideran que el docente si emplea el recurso adecuado dentro del proceso educativo.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Cuestionario aplicado a estudiantes del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Gráfica No.10 Pregunta No.9

¿Existen mejoras en el desempeño laboral de los docentes?



Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Tonicapán, octubre de 2012.

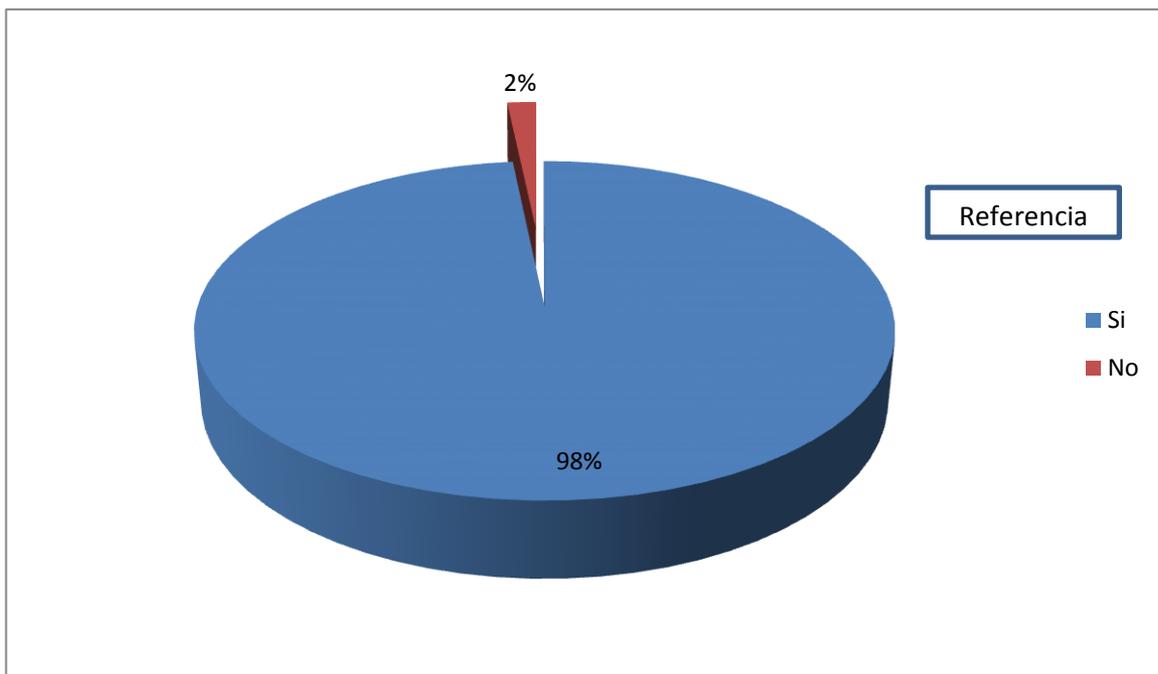
Interpretación: Basados en la gráfica, los estudiantes indican, que los docentes han tenido mejoras considerables en su labor educativa. Por lo que este proceso de mejora debe de ayudar al desempeño laboral y repercutir en la educación de una manera favorable, ya que esto potencializa los resultados de una calidad educativa, con lo cual también se desarrolla un mejor proceso educativo el cual lleva a desarrollar un mejor desempeño laboral propio e institucional.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Cuestionario aplicado a estudiantes del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Gráfica No.11 Pregunta No.10

¿El docente demuestra capacidad en la acción educativa a realizar?



Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Tonicapán, octubre de 2012.

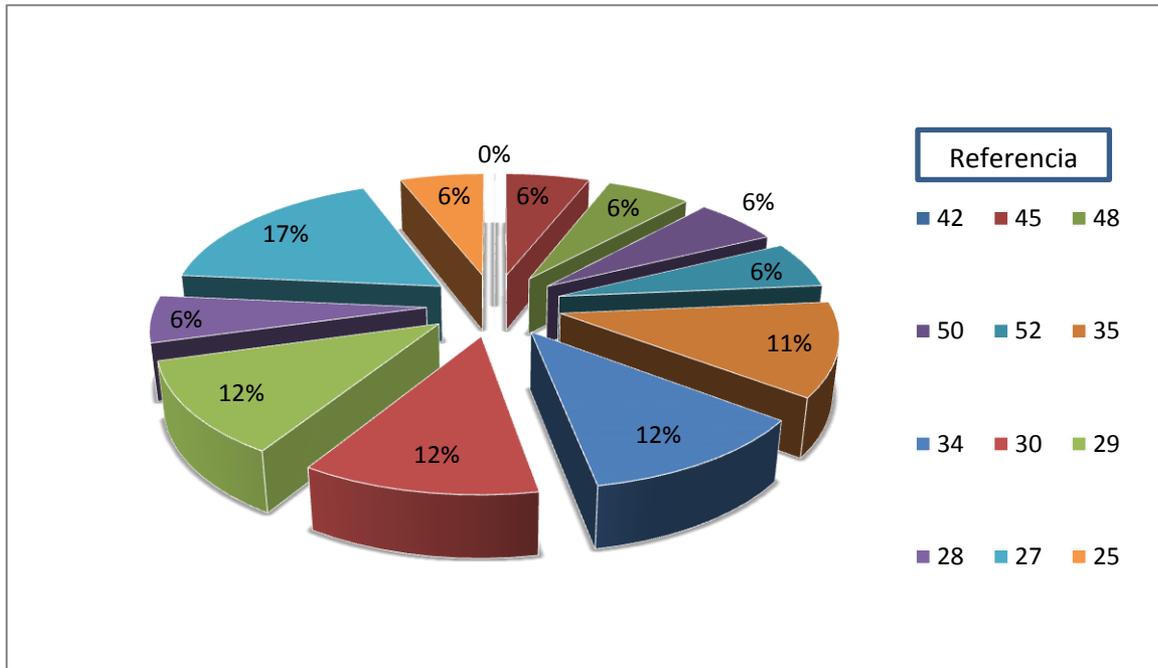
Interpretación: La grafica indica que la mayoría de los docentes demuestran capacidad en su acción educativa, esta capacidad se referencia a los recursos y aptitudes que tiene, para ponerlos al servicio de la comunidad educativa, en el desarrollo de igualdades que forman parte del docente, bien preparado para poder así realizar una buena acción educativa dentro del desarrollo de este proceso.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Gráfica No.12 Datos Generales

Edades de los docentes



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Tonicapán, octubre de 2012.

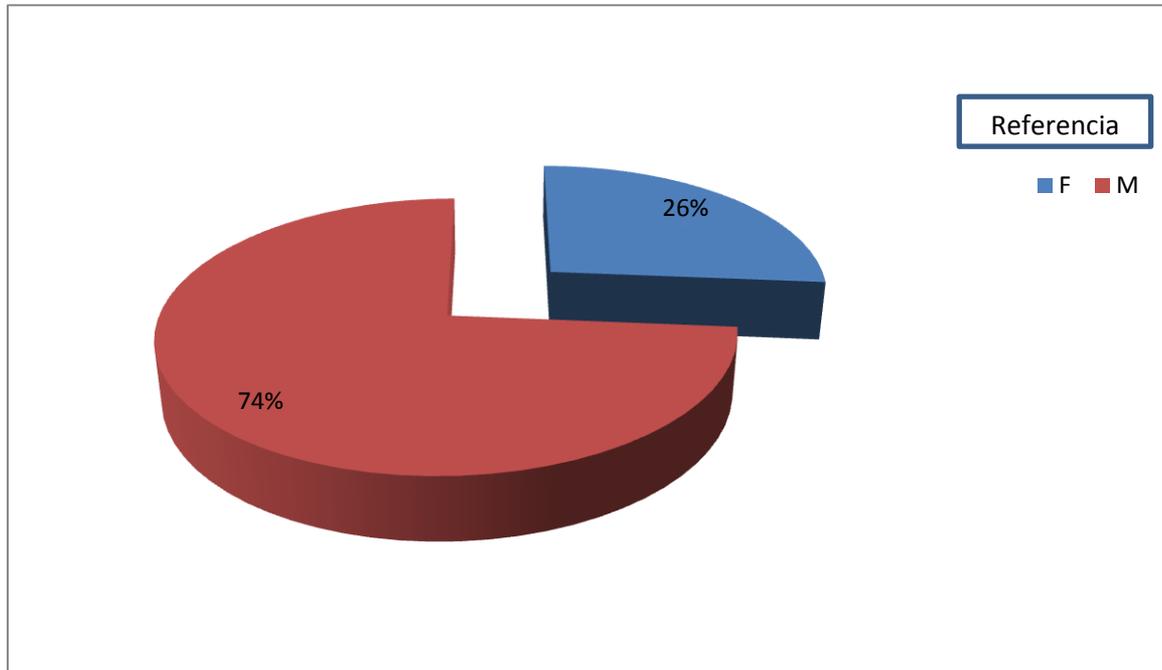
Interpretación: En esta gráfica se indica que las y los docentes, en su mayoría están comprendidos en el grupo etario entre los 25 a 35 años, significa que tienen la madurez necesaria para el desempeño de su labor docente. Sin embargo, en mínima parte también hay docentes entre las edades comprendidas de 45 y 52 años, considerando a estos docentes como los más experimentados para ejercer su actividad docente dentro del instituto.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Gráfica No.13 Datos Generales

Sexo de docentes



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Tonicapán, octubre de 2012.

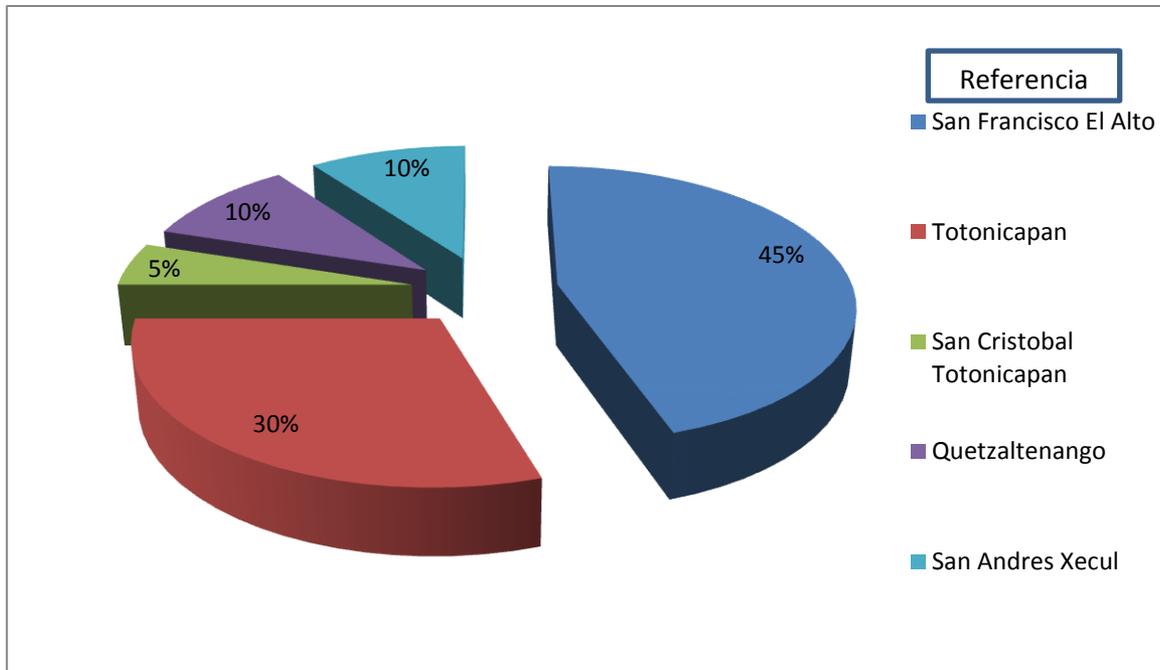
Interpretación: Según los resultados obtenidos, se puede indicar que la población masculina es mayor dentro del instituto mixto de educación básica por cooperativa, superando así en un considerable porcentaje a la parte femenina, lo que indica que ambos sexos en la actualidad tienen una lucha de oportunidades para desempeñar la actividad docente, demostrando preparación y vocación en cada uno, para ejercer dichos cargos.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Gráfica No.14 Datos Generales

Procedencia de los docentes



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Tonicapán, octubre de 2012.

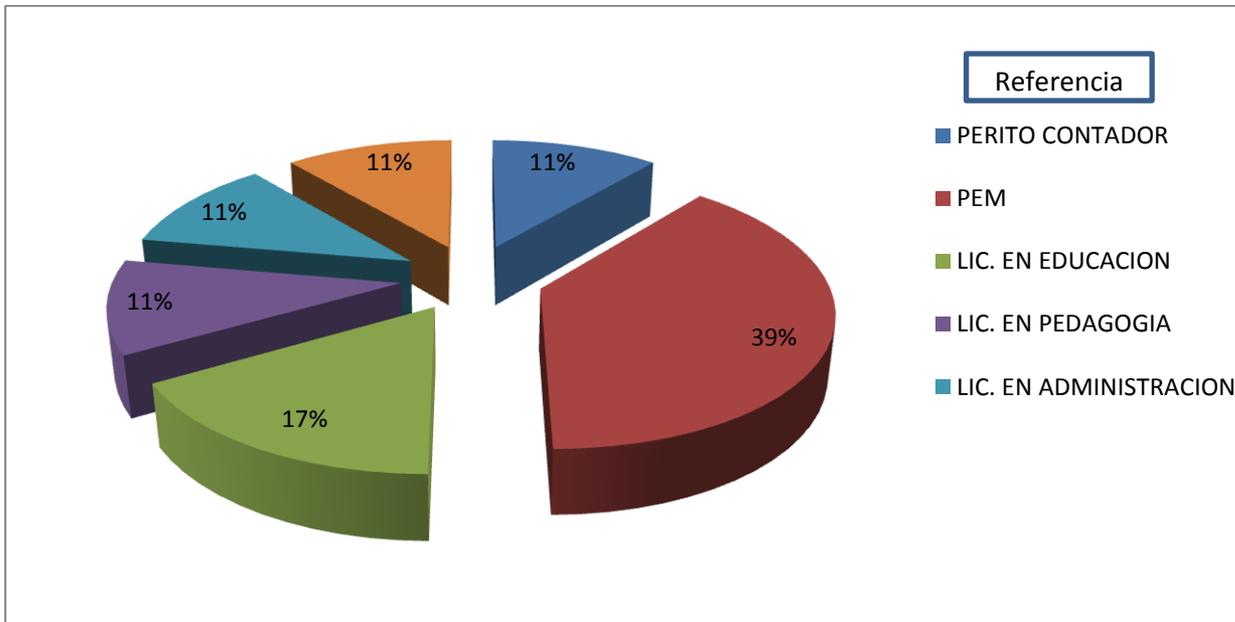
Interpretación: La gráfica indica que, la mayoría de docentes del establecimiento son originarios del municipio de San Francisco El Alto; factor que revela que hay un grupo de trabajadores iguales en cuanto al lugar de pertenencia, resultando beneficioso para el traslado, y buen desempeño en su entorno laboral. Por otro lado, el resto de docentes son originarios del departamento de Tonicapán, factor que demuestra su compromiso y disponibilidad con la sociedad educativa, sin importar el traslado de un lugar a otro y de igual manera una mínima parte de docentes que proceden de otros municipios cercanos.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Gráfica No.15 Datos Generales

Título que poseen los docentes



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Totonicapán, octubre de 2012.

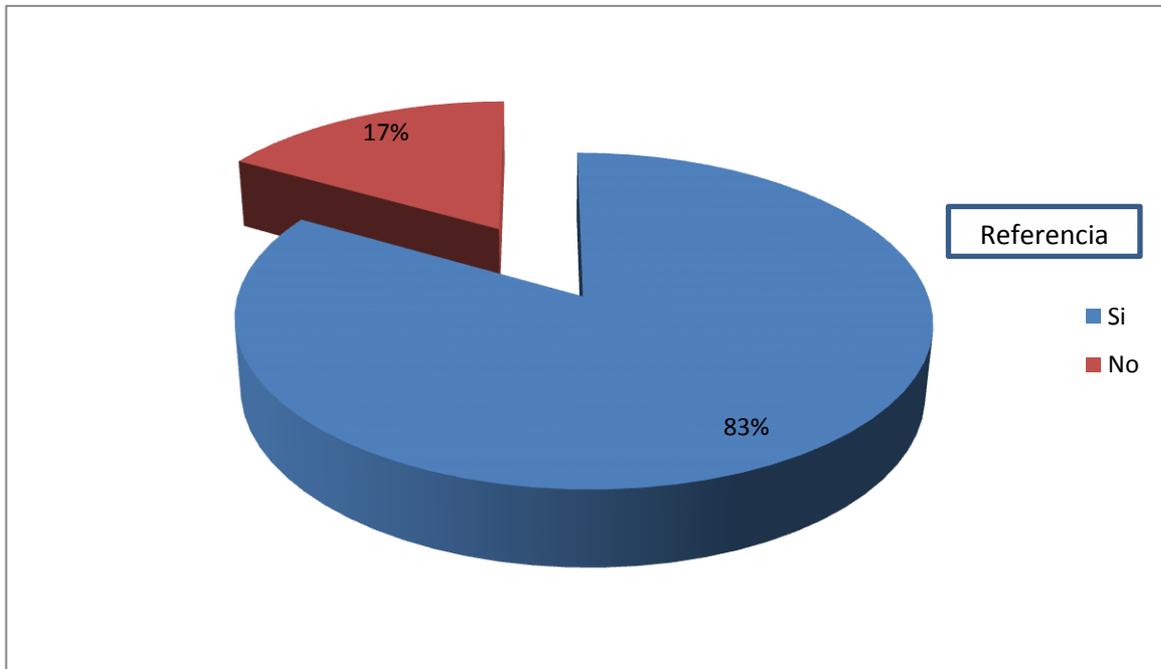
Interpretación: En la gráfica se observa que los docentes en forma mayoritaria son titulados como Profesores de Enseñanza Media, lo cual indica que están acreditados para ejercer su profesión en el centro educativo. Por otra parte se nota que los docentes cuentan con diferentes profesiones a nivel universitario, factor que determina entonces una mejor calidad educativa dentro de la institución.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa

Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Gráfica No.16 Pregunta No.1

¿Existen procesos que impulsen el desarrollo en su labor docente?



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Totonicapán, octubre de 2012.

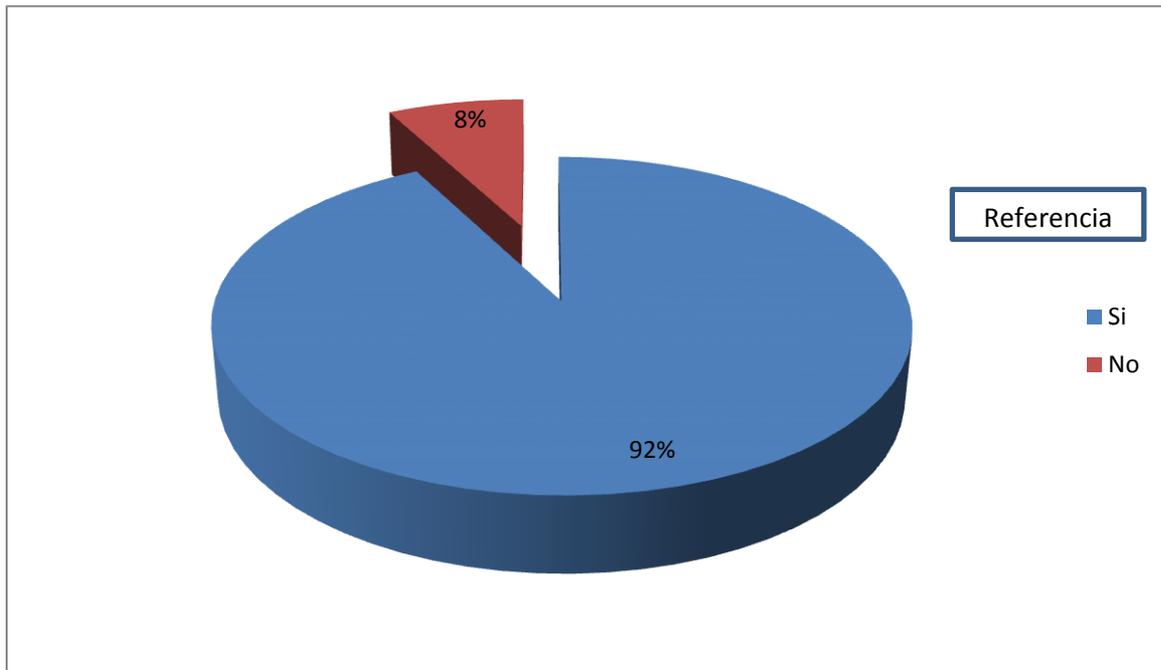
Interpretación: En esta gráfica las y los docentes manifiestan que existen procesos que originan el desarrollo de su labor docente; porque la mayoría han recibido capacitaciones relacionadas a metodologías y técnicas encaminadas al ámbito de su trabajo, todo esto facilita los procesos de aprendizaje propiciando así una educación de calidad mencionando que el impulsar el desarrollo docente propicia grandes cambios no únicamente para la institución sino también para la comunidad educativa y social.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Grafica No.17 Pregunta No.2

¿La institución posee recursos óptimos que promuevan el desarrollo?



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Totonicapán, octubre de 2012.

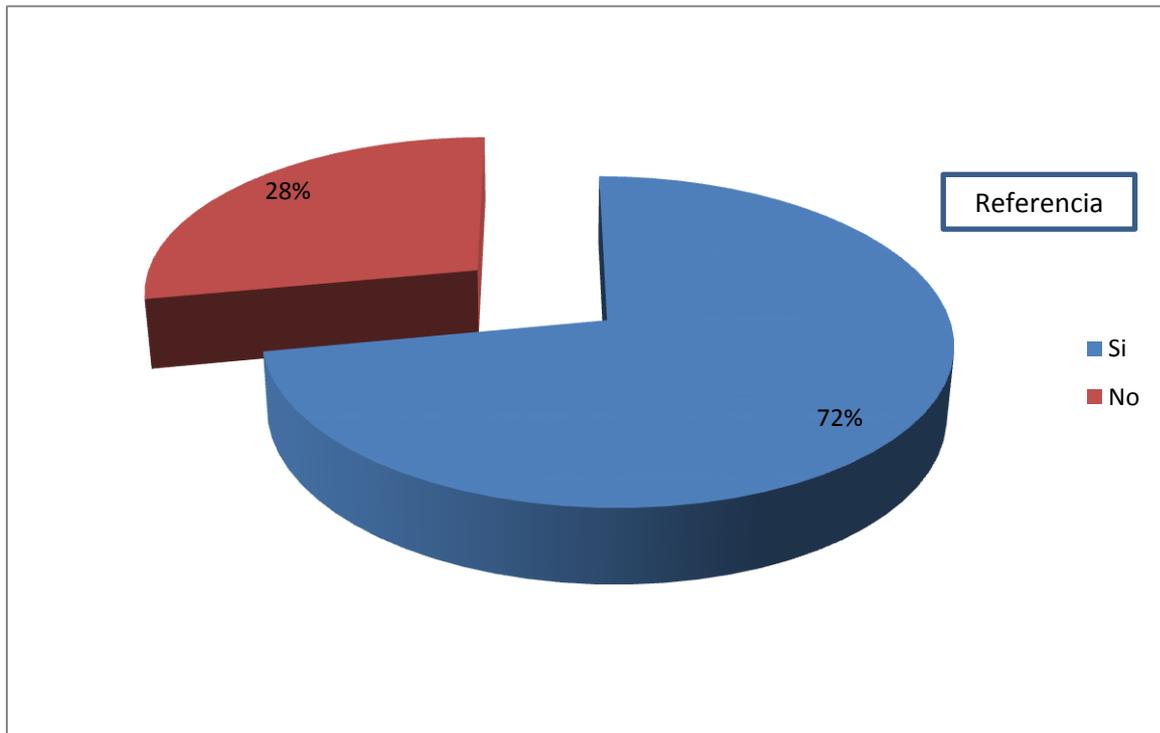
Interpretación: Basados en los cuestionamientos dados a los docentes, ellos indican que la institución donde laboran, cuenta con recursos óptimos los cuales motivan al desarrollo de sus habilidades; ya que esto repercute en el servicio que prestan a la institución, pues se así se construye un mejor proceso de formación en todos los miembros que componen la comunidad educativa de dicha institución.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Gráfica No.18 Pregunta No.3

¿Su labor educativa va de acuerdo a la especialidad docente que posee?



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Totonicapán, octubre de 2012.

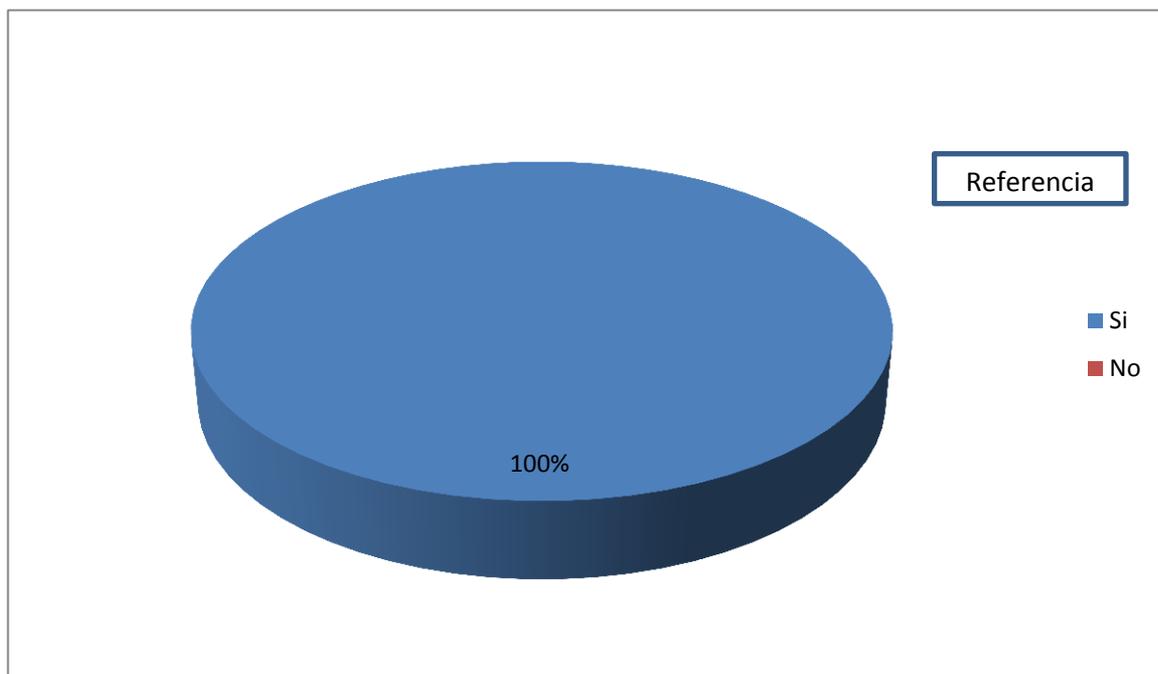
Interpretación: En la presente gráfica podemos observar que existe un gran porcentaje de docentes que realizan una labor educativa, acorde a sus especialidades, esto demuestra una gran ventaja, ya que brindan una atención más completa e integral, porque cada uno posee los conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes necesarias para desempeñar se en el puesto, todo esto provocando por supuesto un mejor de proceso dentro del desarrollo educativo.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Gráfica No.19 Pregunta No.4

¿Es importante la experiencia en el desempeño de su labor?



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Tonicapán, octubre de 2012.

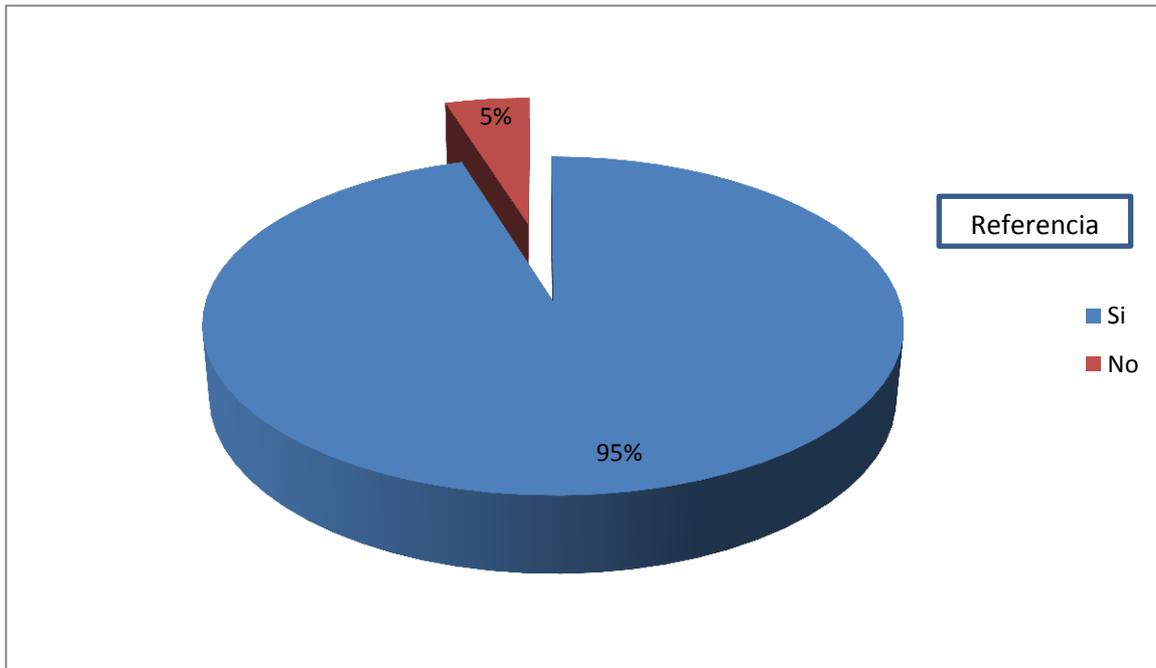
Interpretación: En esta gráfica, los y las docentes manifiestan que la experiencia es básica y primordial para poder desempeñarse como facilitador, en su labor educativa, pues esto propicia una buena calidad educativa, con pertinencia y trascendencia en la vida de él y del estudiante, factor que será trascendental en su desarrollo dentro y fuera del proceso educativo, para así alcanzar el éxito.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Gráfica No.20 Pregunta No.5

¿Cuenta con los recursos necesarios en su labor docente?



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Totonicapán, octubre de 2012.

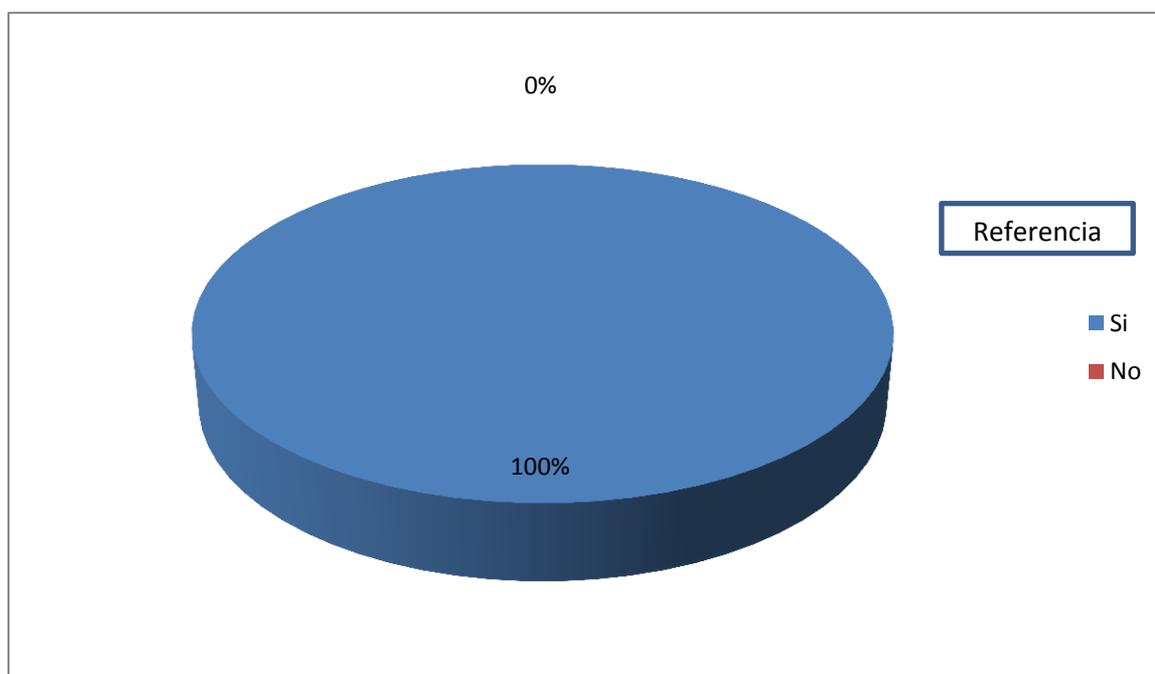
Interpretación: En la presente gráfica podemos visualizar que la mayoría de los docentes indica que se cuenta con el soporte y recursos necesarios que le permiten un mejor desempeño de su labor docente, dentro del proceso educativo. Propiciando que los recursos puedan ser adaptables a las necesidades contextuales de cada docente, para lograr así un mejor desarrollo, el cual será muy significativo en la vida profesional.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Gráfica No.21 Pregunta No.6

¿Pone en práctica sus cualidades dentro de la institución?



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Totonicapán, octubre de 2012.

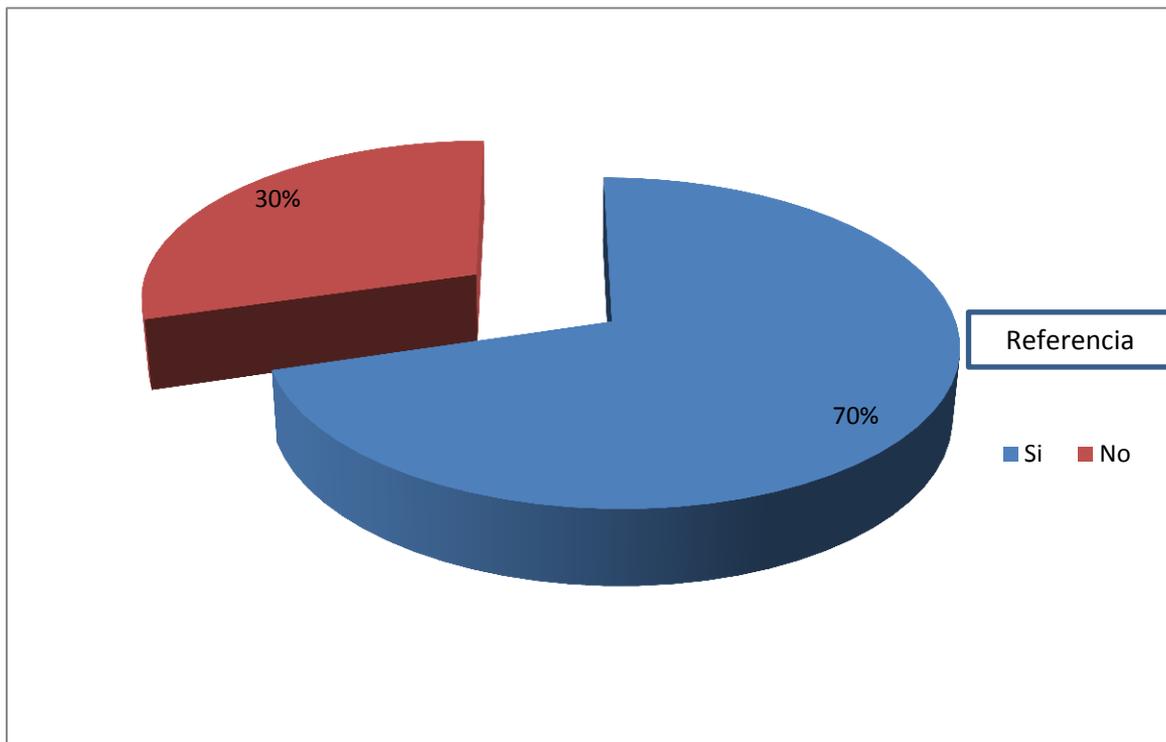
Interpretación: Basados en los resultados obtenidos, la totalidad de los docentes manifiesta, que ponen en práctica todas sus cualidades, en el desempeño de su labor educativa, esto indica que dentro de la institución se logra un mejor trabajo lleno de entusiasmo, provocando de tal manera mejores procesos educativos, lo cual provoca el alcanzar una satisfacción personal e institucional.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Gráfica No.22 Pregunta No.7

¿Recibe incentivos que motiven el progreso de su labor docente?



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Tonicapán, octubre de 2012.

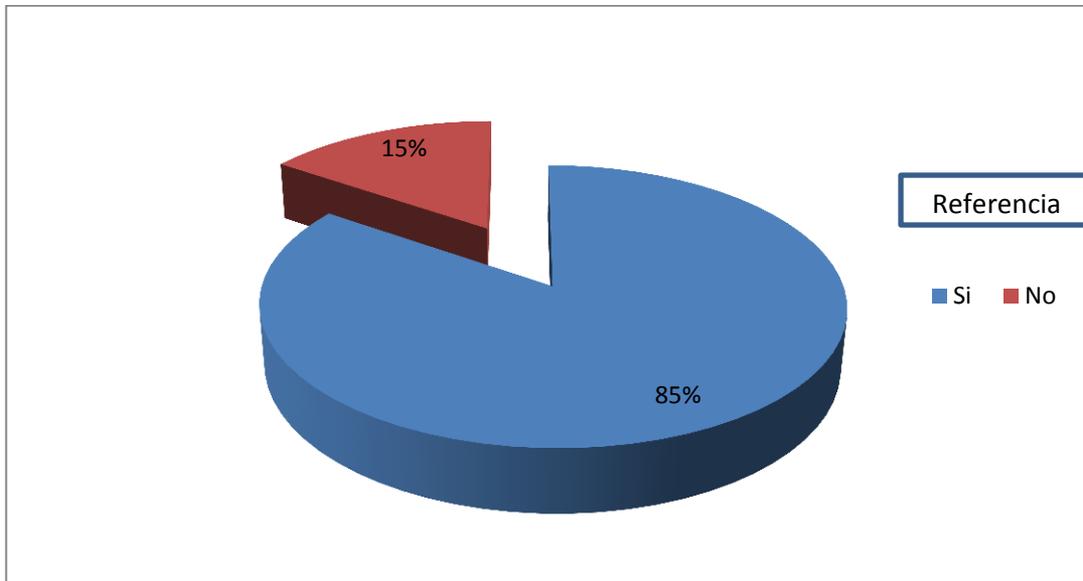
Interpretación: Según datos obtenidos, la mayoría de docentes indican que reciben incentivos que motiven el desempeño de su labor educativa, ya que el incentivo implica un factor motivante, que maximiza los esfuerzos del personal y potencializa el cual provoca un resultado de calidad esperado, consideramos que una persona que no es incentivada tiende a bajar el nivel de rendimiento dentro de una institución.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Gráfica No.23 Pregunta No.8

¿Promueve la competencia en su labor docente?



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Totonicapán, octubre de 2012.

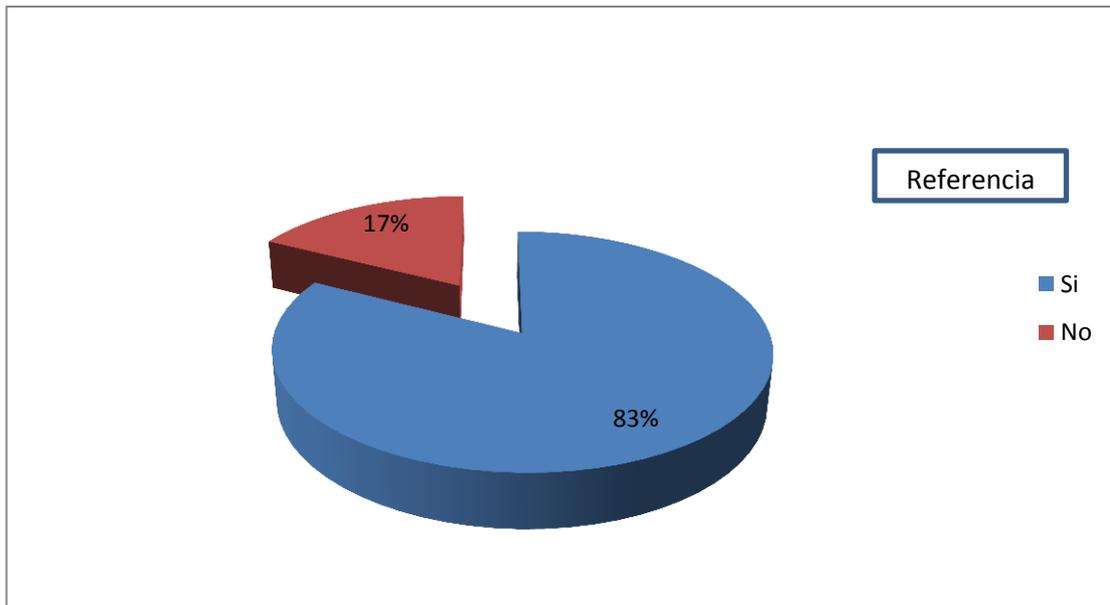
Interpretación: La mayor parte de docentes promueven la competencia en su labor docente, con lo que se busca el desarrollen habilidades y destrezas dentro de los demás docentes, para que éstos sean competentes y competitivos en la realización de cada una de sus actividades. Es por ello que dentro del proceso educativo es necesario preparar se para la vida profesional con eficiencia y eficacia.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Gráfica No.24 Pregunta No.9

¿Propicia la institución programas de capacitación docente?



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Totoncapán, octubre de 2012.

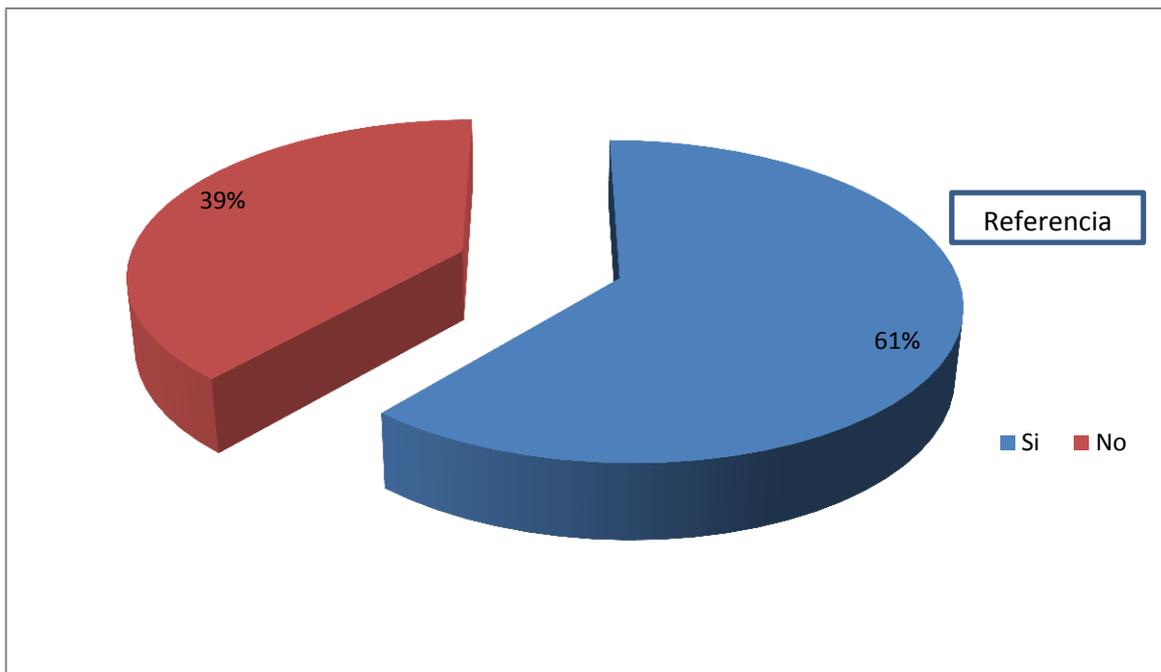
Interpretación: Según datos obtenidos la mayoría de docentes indica que se propician programas de capacitación docente dentro la institución, ya que éstos permiten establecer el desarrollo del talento humano disponible, para un mejor desempeño dentro de las comisiones que se le asignen y así producir resultados de calidad. Es vital que dentro de cada institución se generen procesos de capacitación actualización constante para satisfacer las necesidades de la institución y la sociedad.

La Administración del Talento Humano y su incidencia en la Calidad Educativa.

Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa

Gráfica No. 25 Pregunta No.10

¿Realiza la institución evaluaciones para medir el desarrollo y destrezas de sus docentes?



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Totonicapán, octubre de 2012.

Interpretación: La mayoría de docentes manifiesta que se realizan procesos de evaluación para medir el desempeño laboral. Al evaluar el proceso de desempeño se aprovecha un gran potencial, porque ello permite dar solución a los problemas y contribuye a la integración del trabajador a la institución, permitiendo mejorar su comportamiento, logrando así una mejor comunicación, planificación y organización del trabajo basado en las fortalezas y debilidades detectadas.

Capítulo 7.

Análisis y Discusión de Resultados

7.1) Según definición operacional de las variables de estudio

La concepción que se tiene de administración del talento humano se concibe como una disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello, con estructuras, a través del esfuerzo humano coordinado.

Y calidad educativa como proceso constante, permanente y cuyo objetivo permite mejorar los resultados de aprendizaje, en relación a estándares preestablecidos, que pueden conceptualizarse como el beneficio o utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir un producto o servicio. Esta calidad tiene relación con la satisfacción de las necesidades de los consumidores, clientes o usuarios, para que de esta manera se genere demanda del producto; pero sobre todo, la calidad es el resultado de un proceso de gestión integral que abarca todas las etapas del mismo para llegar a crear un producto o servicio.

7.2) Según hallazgos encontrados

De acuerdo al análisis de los resultados que brindan los instrumentos aplicados en la investigación, la administración del talento humano y su incidencia en la calidad educativa; a continuación se dan a conocer las preguntas principales que fueron formuladas a las diferentes unidades de análisis, para proceder a la triangulación de las respuestas obtenidas y poder fijar el rumbo de esta investigación.

Según la respuesta No.1 de la entrevista aplicada al director del establecimiento, nos indica que la administración del talento humano es el manejo de las habilidades y destrezas que cada una de las personas posee, tales como el alumno y el docente. Esta definición cuenta con mucha realidad apegada a lo que es la administración del talento humano, puesto que está enfocado hacia un manejo de habilidades y destrezas.

Según la respuesta No 2 sobre calidad educativa la define como la formación que se basa en toda una enseñanza llena de procesos constantes de desarrollo; por lo que deduce que hay poco conocimiento de lo que es en realidad la calidad educativa, la cual define como toda aquella enseñanza llena de diferentes procesos de desarrollo.

De acuerdo a los estudiantes cuestionados, en la gráfica 5 pregunta 4, ellos coinciden en que los docentes si trabaja con toda la disposición y talento humano durante el desarrollo de su labor docente, con el objetivo de que el estudiante pueda desarrollar sus habilidades y destrezas logrando así una mejor calidad educativa dentro del proceso educativo.

Asimismo, los docente describen en la pregunta 2, gráfica 17, que ellos trabaja con todas sus habilidades, en su labor docente; por lo que se deduce, que por esta disposición el docente brinda un servicio de calidad, con el objetivo de que el alumno logre alcanzar una formación correcta y adecuada al medio al que se le sea exigido.

Los docentes del centro educativo en los datos generales gráfica 15, determinan que varios docentes son titulados como Profesores de Enseñanza Media, lo que indica que están acreditados para desempeñar ese nivel educativo; sin embargo, existe otros grupos pequeños que carece del nivel profesional requerido, esto incide directamente en el desarrollo productivo de su labor, como también se puede mencionar que se cuenta con un porcentaje también que posee el título a nivel licenciatura, abriendo así una mejor expectativa de la institución en general.

No se hallaron antecedente que indicara, que la administración del talento humano se utiliza en la institución para generar calidad educativa. Sin embargo, de acuerdo al cruce de información obtenida por las unidades de análisis: director, docentes y estudiantes, manifestaron que la administración del talento humano, incide en la calidad educativa, independientemente de la forma en que ellos la perciban y demuestren, tanto de manera personal como institucional.

7.3) Comprobación de la hipótesis:

La investigación titulada “La Administración del talento humano y su incidencia en la calidad educativa”, se desarrolló siendo estudiante de la Licenciatura en Educación de la Universidad Panamericana con sede en Quetzaltenango, formulado así la siguiente hipótesis:

¿La administración del talento humano incidencia en la calidad educativa?

La administración del talento humano incide en la calidad educativa, ya que dentro de los establecimientos educativos existe personal que debe ser dirigido, con el fin de alcanzar metas, que contribuyan al desarrollo de la labor docentes y de la organización educativa, para satisfacer las necesidades de aprendizaje del estudiante, impulsando el desarrollo de sus habilidades y destrezas.

Optimizar los diferentes procesos de desarrollo y las potencialidades del personal de trabajo, se lograran cambios significativos con los miembros de la institución, repercutiendo así en la calidad educativa. Por lo anteriormente expuesto, la hipótesis es aceptada.

Propuesta

1. Nombre de la propuesta

Módulos de actualización para “La administración del talento humano y la calidad educativa”

1.1 Introducción:

En la práctica es necesario implementar módulos de actualización sobre la administración de talento humano y la calidad de educativa, donde el director del establecimiento, personal docente y estudiantes, tenga como finalidad aprovechar el talento humano dentro de la institución, y a su vez la calidad educativa, dicha actividad será dirigida para dar conocer las metas que han de ser alcanzadas, todo esto implica que como mediadores y guías, de los estudiante es necesario proponer el alcance de las mismas durante todo el proceso de camino recorrido.

En otras palabras, la administración del talento humano y la calidad educativa, es la presentación de todas las herramientas necesarias para que el estudiante descubra por sí mismo las capacidades humanas que lo llevan a crear y organizase de una manera social, logrando sus propósitos, a través de la organización y administración para alcanzar nuevos conocimientos.

De acuerdo con la investigación realizada, se pudo establecer que en la institución educativa, la administración del talento humano incide en la calidad educativa, razón por la cual, los docentes, deben tener una relación más directa con los estudiantes y valorar aprovechamiento del talento humano que poseen, y así provocar la motivación de su labor docente, con miras a la obtención de mejores conocimientos.

2. Justificación:

La importancia de la administración del talento humano es generar ambientes favorables que propicien productividad, motivación y compromiso. Propiciando un ambiente de bienestar a los trabajadores por medio del aprovechamiento de potenciales.

Por lo tanto, es importante plantearles, la presente propuesta de trabajo tanto al director del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Totonicapán, para implementar talleres, de administración del talento humano y calidad educativa, dirigidos al director del establecimiento, personal docente y estudiantes con la finalidad de aprovechar el talento humano dentro de la institución, conformado de grupos de trabajos de los mismos, como una de las tareas más decisivas de aprovechamiento de potenciales, alcanzando así una mejor comunicación, planificando y organizando el trabajo basado en las fortalezas y debilidades detectadas dentro de la institución, con el fin de beneficiar el desempeño del personal, para que los estudiantes, de acuerdo con sus posibilidades, aprendan a un nivel superior, desarrollando el gusto por el estudio, el deseo de saber más, y alcancen progresivo de una madurez personal, social y moral, que le permita actuar de forma responsable y autónoma.

3. Planteamiento del Problema.

La problemática es establecer, que la administración dentro de una institución no únicamente se centra en el recurso económico o la infraestructura, sino como elemento primordial en la buena administración del talento humano. Debiendo tener un fundamento teórico, y no solamente nociones de esto; lo importante es la correcta aplicación para que no se realice empíricamente.

La necesidad existente que tiene toda institución de brindar servicios de calidad, debe motivar al administrador para que fije su atención en el elemento humano con el que se cuenta, y a la vez observar la calidad como tendencia, trayectoria, y proceso de construcción continuo más que resultado. Enfatizando las características principales de la administración del talento humano, así como los desafíos y técnicas administrativas aplicadas correctamente dentro de la institución, de tal manera que logre los resultados óptimos y deseados.

4. Objetivos:

4.1 Objetivo General

- Aplicar la administración del talento humano y la calidad educativa en el Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa de San Francisco El Alto, Totonicapán.

4.2 Objetivos específicos

- Reforzarán la administración del talento humano.
- Mejorarán la calidad educativa.
- Implementaran la administración del talento humano en la calidad educativa.

5. Resultados:

Se pretende que tanto el administrador, docentes y estudiantes del Instituto Mixto de Educación Básica Por Cooperativa, al finalizar las actividades; desarrollen, expliquen, y relacionen las herramientas esenciales de la administración del talento humano, puedan adaptarlas a su contexto, según sus intereses, filosofía y cultura organizacional de la institución educativa.

6. Acciones:

6.1 Los resultados de la investigación “La administración del talento humano y su incidencia en la calidad educativa” realizada en el “Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa”, serán socializados con el director, docentes y estudiantes, para explicarles la importancia que tiene la administración del talento humano y la calidad educativa dentro del proceso formativo, al mismo tiempo se les indicará el objetivo de la implementación de los talleres y los beneficios que otorga su aplicación.

6.2 Moduló No 1. La administración del talento humano

Dirigido a director y docentes, del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa, en este moduló se pretende la implementar la administración del talento humano, tomando como base las características principales para su correcta aplicación, esto implica dar a conocer los elementos

necesarios que ellos sepan cuál es el papel de los docentes en la práctica del talento humano, tomando en cuenta que la investigación es un recurso necesario durante este proceso.

6.3 Moduló No 2. La calidad educativa

Dirigido a estudiantes, del Instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa este moduló pretende implementar que los alumnos del establecimiento, identifiquen las ventajas que conlleva la calidad educativa y su aplicación, por eso es necesario que en el proceso de su formación de los estudiantes, apliquen la investigación, indagación y experimentación, factores que serán satisfactorios en todo el proceso, así mismo, es importante que en su papel como estudiantes tengan conocimiento sobre calidad educativa, permitiéndole de esta manera fortalecer su formación académica.

7. Cronograma:

Actividades	Noviembre		
Fecha	5	7	9
Presentación de resultados ante el Director IMEB por Cooperativa			
Moduló No. 1 la administración del talento humano docentes			

Moduló No. 2			
la calidad educativa			
alumnos			

8. Metodología

Para desarrollar estas actividades se empleará una metodología reflexiva, activa y participativa, donde el facilitador desarrolle habilidades de búsqueda, selección, análisis y evaluación de la información, asumiendo un papel más directo en la construcción del conocimiento mediante la administración del talento humano.

Además, docentes como alumnos deben participar en actividades que les permitan intercambiar experiencias y opiniones donde existan procesos de reflexión sobre lo que se hace, cómo se hace y qué resultados se logran, cuando la comunidad educativa trabaja conjuntamente, aplicando metodologías adecuadas para brindar y recibir un mejor proceso educativo.

9. Monitoreo:

Se realizarán observaciones sobre las actividades llevadas a cabo, con los docentes y estudiantes para comprobar la funcionalidad que generaron los talleres de trabajo, brindados al finalizar el trabajo de investigación.

10. Evaluación:

Se realizará en función del cronograma.

Conclusiones

- 1) La administración es un proceso que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.
Fácilmente puede apreciarse, el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá. De aquí a que toda organización debe prestar primordial atención a su personal, (talento humano).
En la práctica, la administración se efectúa a través del proceso administrativo: planear, ejecutar y controlar.

- 2) Es importante que dentro de un empresa o una institución educativa, el personal con el cual se cuenta sea capacitado constantemente, con el objetivo de mantenerse actualizado, para poder trabajar con eficiencia y eficacia, los cual mejorara los resultados y por lo tanto se alcanzaran los objetivos personales e institucionales

- 3) La calidad educativa se define como los cambios que cada uno de los estudiantes presenta, centrándose en aspectos también cuantitativos y cualitativos, pues esto que esto es un proceso constante y permanente, cuyo objetivo es mejorar los resultados del aprendizaje. Perseguido a la eficiencia y eficacia como elementos primordiales de un sistema educativo.

- 4) La aplicación de una administración adecuada y la valoración del talento humano conlleva a lograr que el estudiante tenga cambios radicales que sean de importancia dentro de una sociedad competitiva, la cual busca la aplicación y utilización de una calidad educativa. Aunada a al talento humano compuesto por las habilidades y destrezas que cada humano posee, para el crecimiento propio e inclusive de manera institucional.

Bibliografía

- Arias Galicia, F. Administración de recursos humanos para el alto (2001).
- Desempeño. Sexta Edición. México, D.F: Editorial Trillas, S.A.
- Luz Patricia Martínez, "Gestión Social del Talento Humano", Marzo 2002
- Idalberto Chiavenato. Administración de recursos Humanos. Edición. Popular 2001.
- Cano García, Elena. Evaluación de la Calidad Educativa. Editorial la Muralla, Madrid, 1998, p. 49-71. Col. Aula Abierta. LB2822.75 C355
- Werther y Davis. Administración de personal y recursos humanos.
- Quinta edición. México: Mc Graw Hill (2000).
- Manuel Álvarez. "El liderazgo de la calidad total", Ed. Escuela, Española. Colección Gestión de calidad.
- María Teresa Lepeley Gestión y Calidad en Educación, 2007.
- Aguerro, I. "La calidad de la educación: ejes para su definición y evaluación". 1993
- [http:// www.librosaulamagna.com/sobre-calidad-educativa](http://www.librosaulamagna.com/sobre-calidad-educativa).
- [http:// es.wikipedia.org/wiki/talento_\(aptitud\)](http://es.wikipedia.org/wiki/talento_(aptitud)).
- [http:// www.monografias.com/trabajo43/liderazgo-talento-humano](http://www.monografias.com/trabajo43/liderazgo-talento-humano).
- [http:// www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/empresa/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/empresa/).

ANEXOS

Universidad Panamericana
Facultad de Educación
Licenciatura en Educación
Sede Quetzaltenango



CUESTIONARIO PARA ALUMNOS

El presente cuestionario tiene como objeto obtener información para la investigación titulada “**La administración del talento humano y su incidencia en la calidad educativa**”. Los datos que aporte serán de gran utilidad, únicamente para fines educativos y de uso estrictamente confidencial.

DATOS GENERALES:

Edad_____ Procedencia_____ Grado_____

INSTRUCCIONES: A continuación se le presenta una serie de cuestionamientos en donde se le solicita marcar con una X en la opción elegida.

1. ¿Los docentes utilizan procesos adecuados dentro del aula?

Si_____ No_____

2. ¿Los recursos que utiliza el docente contribuyen al desarrollo de sus habilidades?

Si_____ No_____

3. ¿Cuenta con el apoyo del docente en las diversas actividades que realiza?

Si_____ No_____

4. ¿Trabaja el docente con disposición y talento humano?

Si_____ No_____

5. ¿Trabaja con habilidad el docente al impartir sus clases?

Si_____ No_____

6. ¿Posee el docente los recursos necesarios en el desempeño de su trabajo?

Si_____ No_____

7. ¿Contribuye la experiencia del docente en la calidad educativa?

Si_____ No_____

8. ¿Emplea el docente los recursos adecuados para promover el desarrollo educativo?

Si_____ No_____

9. ¿Existen mejoras en el desempeño laboral de los docentes?

Si_____ No_____

10. ¿El docente demuestra capacidad en la acción educativa a realizar?

Si_____ No_____



Universidad Panamericana
Facultad de Educación
Licenciatura en Educación
Sede Quetzaltenango

ENTREVISTA A DIRECTOR

Tema de investigación “**La administración del talento humano y su incidencia en la calidad educativa**” la información obtenida se utilizará, exclusivamente con fines educativos y los datos que en ella se manejen serán estrictamente confidenciales.

DATOS GENERALES:

Título que posee. _____

Tiempo que lleva de desempeñar el cargo. _____

Edad. _____

Procedencia. _____

Sexo. _____

1. ¿Qué es la administración de talento humano?

2. ¿Qué es calidad educativa?

3. ¿Incide la administración del talento humano en la calidad educativa?



Universidad Panamericana
Facultad de Educación
Licenciatura en Educación
Sede Quetzaltenango

CUESTIONARIO PARA DOCENTES

El presente cuestionario tiene como objeto obtener información para nuestra investigación titulada “**La administración del talento humano y su incidencia en la calidad educativa**”. Los datos que aporte serán de gran utilidad para fines educativos y de uso estrictamente confidencial.

DATOS GENERALES:

Edad _____ Procedencia _____ Titulo que posee _____

Sexo _____ Nombre del establecimiento _____

INSTRUCCIONES: A continuación se le presenta una serie de cuestionamientos en donde se le solicita marcar con una X la opción elegida.

1. ¿Existen procesos que impulsen el desarrollo en su labor docente?

Si _____ No _____

2. ¿La institución posee recursos óptimos que promuevan el desarrollo?

Si _____ No _____

3. ¿Su labor educativa va de acuerdo a la especialidad docente que posee?

Si _____ No _____

4. ¿Es importante la experiencia en el desempeño de su labor?

Si _____ No _____

5. ¿Cuenta con los recursos necesarios, en su labor docente?

Si_____ No_____

6. ¿Pone en práctica sus cualidades dentro de la institución?

Si_____ No_____

7. ¿Recibe incentivos que motiven el progreso de su labor docente?

Si_____ No_____

8. ¿Promueve la competencia en su labor docente?

Si_____ No_____

9. ¿Propicia la institución programas de capacitación docente?

Si_____ No_____

10. ¿Realizan la institución evaluaciones para medir el desarrollo y destrezas de sus docentes?

Si_____ No_____