

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**  
**SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**  
**CARRERA: LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**



**TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**  
**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN – MENCIÓN**  
**ADMINISTRACION EDUCATIVA**

**TEMA:**

**EL ROL DEL DIRECTOR DE LA R-CECIB ACHUAR NUMBAIMI INCIDE**  
**EN EL SERVICIO A LOS ESTUDIANTES, DOCENTES Y PADRES DE**  
**FAMILIA.**

**AUTOR: VARGAS GREFA ANA ALICIA.**

**DIRECTOR: DR. PATRICIO ROJAS**

**QUITO – ECUADOR**

**2011**

## **CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR**

En mi calidad de Director del trabajo de grado presentado por el estudiante Vargas Grefa Ana Alicia, para optar por el grado académico de Licenciado en Ciencias de la Educación, Mención ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA, cuyo título es: “EL ROL DEL DIRECTOR DE LA R-CECIB ACHUAR NUMBAIMI, INCIDE EN EL SERVICIO A LOS ESTUDIANTES, DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA”:

CERTIFICO que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación pública y evaluación por parte del Jurado Examinador que se designe.

En la ciudad de Puyo, a los ----- del mes de ----- de 2010

:Dr. Patricio Rojas

Director de Tesis

## **MENCIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Por la presente declaro que este tema de investigación es fruto de mi trabajo y esfuerzo diario, no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona que de manera substancial haya sido aceptado, excepto donde se ha hecho reconocimiento debido en el texto.

Puyo, septiembre de 2011.

---

Nombre del estudiante  
C.I. 150046854-9

## **AGRADECIMIENTO**

Mi sincero expresión de gratitud, para mis distinguidos maestros, que con nobleza y entusiasmo vertieron en mí sus vastos conocimientos, y los más bellos e inolvidables recuerdos, y siempre los llevaré en mí.

Ana Vargas

## **DEDICATORIA**

Al culminar una etapa más de mi vida estudiantil dedico a mi esposo e hijos todo el esfuerzo reflejando en esta prestigiosa institución, ya que sin su apoyo constante, no hubiese alcanzado mi meta.

Ana Vargas

## **COMPROMISO**

Por la presente declaro que esta tesis es fruto de mi propio trabajo y hasta donde yo sé y creo, no contiene documentos previamente publicado o escrito por otra persona, mi material que de manera substancial haya sido aceptado, excepto, donde se ha hecho reconocimiento debido en el texto.

Ana Vargas

## INDICE

Temas	
Portada.....	I
Certificación del Director.....	II
Agradecimiento.....	III
Compromiso.....	IV
Dedicatoria.....	V
Índice.....	VI-X
Resumen.....	X
Introducción.....	1-2
<b>CAPITULO I</b>	
1.1. Tema.....	3
1.2. Planteamiento del problema.....	3
<b>1.3. Delimitación del problema.....</b>	<b>3</b>
1.4. Justificación.....	4
1.5. Objetivos.....	4
1.5.1. General.....	4
1.5.2. Objetivo Especifico.....	4
1.6. Hipótesis.....	5
1.7. Variables:.....	5
1.7.1. Variable Independiente.....	5
1.7.2. Variable Dependiente.....	5
<b>CAPITULO II</b>	
<b>FUNDAMENTACION CIENTIFICA</b>	
2.1. Marco teórico.....	6
2.1.1. Antecedentes.....	6
2.1.2 Rol del Director de la R-CECIB Achuar NUMBAIMI.....	7
2.1.2.1 Concepción.....	7

2.1.2.2 Rol del Director en el proceso administrativo.....	7
2.1.2.3 Rol del Director en la gestión administrativa.....	8
2.1.2.4. Liderazgo.....	9
2.1.2.5Tiposde liderazgo.....	10
2.1.2.6 Liderazgo transaccional.....	11
2.1.2.7 Liderazgo transformacional.....	11
2.1.2.8 Rol y características actuales del Director de la RCECIB A Numbaim.....	11
2.1.2.9 Causas para el fracaso del liderazgo en la administración.....	12
2.1.2.10 Efectos en la administración por falta de liderazgo.....	13
2.2. Servicio al cliente.....	13
2.2.1. Concepción.....	13
2.2.2. Causas de la baja calidad de servicio al cliente en la administración de la R-CECIBA chuar Numbaimi.....	15
2.2.3 Efectos de la baja calidad de servicio de la R-CECIB A. Numbaimi	15
2.2.4 Ante esta circunstancia para la administración de la R-CECIB A. Numbaimi a futuro se necesita hombres y mujeres de las siguientes características.....	16
2.2.5. Los actores sociales son importantes.....	17
<b>CAPITULO III</b>	
<b>METODOLOGÍA</b>	
3.1. Tipo de Investigación.....	18
3.2 Métodos.....	18
3.3 Población y Muestra.....	19
3.4 Instrumentos de recolección de datos:.....	19
3.5. Tabulación.....	19
3.6. Análisis e interpretación de resultados.....	21
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
4.1. Conclusiones.....	57
4.2. Recomendaciones.....	58
<b>CAPITULO V</b>	



PROPUESTA	
5.1. Título de la Propuesta.....	59
5.2. Justificación.....	59 - 62
5.3. Objetivos:	
5.3.1. Objetivo General.....	62
5.3.2 Objetivo Especifico.....	62
5.4. Fundamentación.....	63-74
5.5. Listado de contenidos.....	74
5.5.1. Taller N°1 Redes de Centros Educativos Interculturales Bilingües...	74
5.5.2 Taller N°2 Administración.....	74
5.5.3 Taller N° 3 Rol del administrador de la R-CECIB Achuar Numbaimi.....	75
5.5.4 Taller N° 4 Servicio al cliente.....	75
5.5.5 Taller N° 5 La motivación.....	75
5.6. Desarrollo de talleres.....	76 - 123
5.7. Recursos humanos, Económicos, y materiales.....	124
Bibliografía.....	125
5.8. Anexos.....	126

TEMA:

El rol del Director de la R.CECIB Achuar Numbaimi, y su incidencia en el servicio al cliente”, durante el Año 2008.

**Autora:**

Vargas Ana Alicia

**Tutor:**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

La investigación sobre “El rol del Director de la R-CECIB Achuar Numbaimi y su incidencia en el servicio al cliente, tiene como objetivo general, determinar, si el rol del administrador de la R-CECIB, “Achuar Numbaimi” incide en el servicio al cliente a través de métodos, técnicas, procesos y estrategias para posteriormente elaborar una propuesta de solución que regule la administración y el servicio al cliente, esta investigación se ha podido concretar mediante diagnóstico, donde se aplicó las técnicas de la encuesta a padres de familia, docentes y estudiantes los mismos que permitió detectar que el rol del administrador (Director) de la R-CECIB Achuar Numbaimi enmarcado en el conocimiento de la administración, la normativa que regula la administración de la RCECIB Achuar Numbaimi, un liderazgo con valores, es necesario implantar dentro de la administración, esto permitirá dar un servicio eficiente y eficaz al cliente, así recuperar el prestigio de la institución, actualmente no existen administradores de la nacionalidad Achuar, que puedan dirigir la administración Pública, es por eso que se necesita urgente la profesionalización, de profesionales Achuar en administración y los que ya se encuentran ejerciendo las funciones, a través de la Dirección de Educación Intercultural de la Nacionalidad Achuar, realizar conferencias y talleres de capacitación.

Un líder capaz, innovador con conocimientos cultural, tecnológico y científico  
Brindar un servicio eficiente y eficaz al cliente.

## INTRODUCCIÓN

Este proyecto de investigación con su tema “El Rol del Director del R.CECIB Achuar Numbaimi, y su incidencia en el Servicio al Cliente”, durante el año 2008, radica mucha importancia en el grado de administración y organización de la institución y la atención o servicio al cliente que se realiza, ante los constantes cambios en la sociedad y en la demanda de los clientes; el mismo será de mucha utilidad práctica, y que nos permite proponer cambios para vivir con una ética profesional para ser ejemplo a nuestra institución y para nuestra nueva generación Achuar.

Además dentro de la administración familiar, comunidad, organización, centros educativos y R-CECIB, “Achuar Numbaimi”, es necesario fomentar en los recursos humanos, una cultura de valores, comportamiento, y mejoramiento del servicio al cliente, en una educación con justicia, aplicando normas, reglamentos que se apliquen en la institución, como también normas de convivencia comunitaria

A continuación, expongo la investigación realizada en cada uno de los capítulos; para lo cual detallo la distribución de la siguiente manera:

EL CAPÍTULO I se basa al problema de la investigación, en donde se encuentra el título, a continuación se determina la justificación que se hace sobre el tema planteado, para luego redactar los objetivos a alcanzarse tanto general como específicos, y por último las variables.

EL CAPÍTULO II, determina la fundamentación científica en el cual se encuentra incluido el marco teórico, con el proceso mismo de la investigación, con una visión general del tema.

EL CAPÍTULO III, se basa a la metodología del trabajo investigativo realizado, en el se encuentra incluido, a que población se ha realizado, para luego a través de una encuesta, realizar la tabulación, análisis e interpretación de los gráficos de los resultados obtenidos.

EL CAPÍTULO IV, en el que se obtienen las conclusiones y recomendaciones del trabajo investigativo, el mismo que se basa en la interpretación de los gráficos obtenidos de la encuesta.

EL CAPÍTULO V, es el desarrollo total de la propuesta educativa Institucional en la cual entre otros temas se dan a conocer la justificación del porque hay que realizar esa propuesta, de la misma manera los objetivos que deseamos alcanzar, para por último llegar al desarrollo de cada uno de los talleres, los mismos que se deben poner en práctica una vez concluida todo el proceso de la tesis.

Además contamos con los anexos y la bibliografía.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 TEMA**

El rol del Director de la R-CECIB, “Achuar Numbaimi”, incide en el servicio al cliente.

#### **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Cómo incide el rol del administrador de la R-CECIB, “Achuar Numbaimi”, en el servicio al cliente?

#### **1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

El presente trabajo educativo, se realiza en la R-CECIB, “Achuar Numbaimi”, ubicada en la ciudad de Puyo, Cantón y Provincia de Pastaza, calle Ceslao Marín, sector la MOCAGUA, DURANTE EL AÑO 2008 - 2009.

La investigación se realizo a los estudiantes, docentes y padres de familia de los Centros Educativos de Educación Básica Muitsentsa, Tsenpuntsa, Numbaimi, Guarani, Mashient, Kuankua, Santiak, Sasaim, Pakintsa y Chinkianentsa, pertenecientes a la parroquia Montalvo, cantón y provincia de Pastaza, durante el año lectivo 2008 2009.

La RCECIB Achuar Numbaimi fue creada mediante *Acuerdo Ministerial N-481 de 8 de Agosto 2002*. Ver Anexo

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

Se investiga el tema, el rol del administrador de la R-CECIB, “Achuar Numbaimi”, el mismo que incide en el mejoramiento del servicio al cliente, ante los constantes cambios en la sociedad, por que los administradores determinan un comportamiento no adecuado en la atención a los maestros, estudiantes y padres de familia.

El mismo que requiere una investigación profunda por cuanto el administrador o líder de la R-CECIB, “Achuar Numbaimi”, no aplica las normas educativas, orientada en la filosofía de respeto a los docentes y estudiantes, los administradores en su comportamiento cambian drásticamente en conducta, no establecen la relación comunitaria de mutua confianza y seguridad al cliente.

Creemos que conociendo de la administración y de la R-CECIB, “Achuar Numbaimi”, nos será de mucha utilidad práctica que nos permite proponer cambios para vivir en una ética profesional para ser ejemplo a nuestra institución y para nuestra nueva generación Achuar.

Dentro de la administración familiar, comunidad, organización, centros educativos y R-CECIB, “Achuar Numbaimi”, es necesario fomentar en los recursos humanos, una cultura de valores, comportamiento, y mejoramiento del servicio al cliente, en una educación con justicia, aplicando normas, reglamentos que se aplican en las instituciones, como también normas de convivencia comunitaria.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar, el rol del Director de la R-CECIB, “Achuar Numbaimi”, a través de métodos, técnicas, procesos y estrategias para posteriormente elaborar una propuesta de solución que regule la administración y el servicio al cliente

### **1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diseñar el perfil del administrador de la RCECIB Achuar Numbaimi.
- Establecer normas de convivencia considerando los valores culturales.

- Realizar talleres de socialización a los actores sociales sobre el rol del administrador de la RCECIB Achuar Numbaimi.

## **1.6 HIPÓTESIS**

El rol del administrador de la R-CECIB, “Achuar Numbaimi”, incide en el mejoramiento del servicio al cliente.

## **1.7 VARIABLES**

### **1.7.1 VARIABLE INDEPENDIENTE**

El rol del administrador de la R-CECIB, “Achuar Numbaimi”.

### **1.7.2 VARIABLE DEPENDIENTE**

Servicio al cliente.

## **CAPITULO II**

### **FUNDAMENTACION CIENTIFICA**

#### **2.1 Marco Teórico**

##### **2.1.1 Antecedentes**

La información bibliográfica sobre: El rol del administrador de la RCECIB Achuar Numbaimi, incide en el servicio al cliente son limitadas en el medio; sin embargo, al realizar un recorrido por las bibliotecas de la Red y la DEINAE, se identificaron tres obras de carácter general que servirá de orientación básica para el trabajo.

La primera corresponde al título: “EL A, B, C DE LIDERAZGO, GERENCIA Y RECURSOS HUMANOS”, cuyo autor es Juan Villacis Villacis.

La segunda se denomina: “LIDERAZGO Y MOTIVACION”, quien enfoca aspectos básicos del don de servicio y la motivación.

Una tercera obra se denomina LA EDUCACION BASADA EN VALORES, cuyo autor es Rogelio soto Pasco.

La investigación se complementa con la investigación realizada a los actores sociales como:

Prof. Felipe Etzamaren EX DIRECTOR DE LA RCECIB Achuar Numbaimi, periodo 2003 2005.

Ldo. Roberto Mukucham actual Director.

Lcda. Norma Juanga Contadora.

El proceso de investigación no se detendrá en la contemplación pasiva de los fenómenos, sino que además plantea alternativa de solución.



## **2.1.2 El rol del Director de la R-CECIB Achuar Numbaimi.**

### **2.1.2.1 Concepción:**

DINEIB, (2003) “La nacionalidad Achuar desde su antaño tuvieron su propia concepción filosófica sobre el sistema de organización familiar comunitaria basada en su propia manera de ser lo que hoy en día se lo llama administración”<sup>1</sup>.

La estructura administrativa de la R-CECIB, “Achuar Numbaimi”, debe responder a las realidades y necesidades de los Centros Educativos Comunitarios Achuar, siendo así debe ser concéntrica, partiendo desde las bases del respecto de la cultura, baluartes de nuestro propio destino con nuestra Nacionalidad.

El estilo del dirigente está determinado por el concepto que tenga sobre la administración si la considera como un mal necesario en su corazón y alma en ella. En este caso la organización sufrirá y a él le parecerá que la administración no es social. Hoy en día en que la sociedad, se enfrenta a problemas que aparecen indispensables ante una moral su déficit deuda nacional, corrupción, inestabilidad económica por crisis de liderazgo, es necesario implantar.

Basado en lo expuesto se define que El rol del administrador es el de servir y satisfacer las necesidades del cliente, aplicando los valores y normas de convivencia familiar.

### **2.1.2.2 Rol del Director en el proceso administrativo:**

El rol del Director de ser, organizar la institución para que se desarrolle en forma fluida, eficiente y exitosa. Esto significa que el administrador, debe saber que es lo que se necesita hacer dentro de la institución, y tener un ambiente adecuado al servicio del cliente, personal con preparación académica y valores morales, al organizar la institución el administrador debe procurar contar con personal calificado

que sepa su rol y las funciones que va a desempeñar, esto determinara el éxito o fracaso de la institución

CABRERA, D. (2002), manifiesta que la administración “es la combinación de las actividades que realiza la planificación, la organización, la dirección y el control de una empresa. El siglo XIX varios autores acostumbraban a definir la administración en cuatro funciones específicas los gerentes planifican, organizan, dirigen y controlan, por lo tanto cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización”<sup>2</sup>.

Planificar: implica que los administradores piensan con antelación en sus metas acciones y que se basa en sus actos, en algún método plan o lógica, no en corazonada.

Organizar: es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Dirección: implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen las tareas esenciales, las relaciones y el tiempo son fundamentales para la actividad de la dirección.

Control: es proceso para asegurarse que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas.

### **2.1.2.3 Rol del Director en la gestión administrativa:**

Para tener éxito dentro de la gestión administrativa institucional, se debe tomar en cuenta ciertas características personales del administrador/as, es decir, de sus conocimientos, habilidades, el apoyo de su familia y la ayuda de sus colaboradores la pasión de servicio a sus clientes por cuanto gira bajo su responsabilidad el éxito o fracaso de la institución.

---

<sup>2</sup> CABRERA, D. La planificación Curricular, 2002, pág. 58.

Acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar.

Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas planeadas.

Es más fácil entender un proceso tan complejo como la administración, si se descompone en partes y si se identifican las relaciones básicas entre ellas. Este tipo de descripciones, llamadas modelos, han sido utilizados por estudiantes y practicantes de la administración desde hace muchos decenios.

En la práctica, el proceso de administrar no entraña cuatro series de actividades independientes o ligeramente relacionadas, si no un grupo de funciones interrelacionadas. Planificación, organización, dirección y control son los actos simultáneos e interrelacionados que mantienen muy ocupados a los gerentes.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es importante que estén relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

- Planeación, Organización, Ejecución y Control.

#### **2.1.2.4. Liderazgo.**

Dentro de la administración, es muy importante el rol del administrador en el ejercicio de un liderazgo que conlleva a la motivación del mismo que permite crear un ambiente saludable y satisfactoria en la atención de los clientes, podemos dar algunas apreciaciones sobre liderazgo y administración.

Ralph M. Stogdill, determina que” el liderazgo engloba el primer proceso de cambio: la actitud, la manera de pensar, la forma de concebir la misión y la estrategia, el proceso de venta del producto o servicio. Como una forma de ejercer influencia sobre un grupo determinado en busca del logro de ciertos objetivos”<sup>3</sup>

La definición de administración muy a menudo se hace en términos coincidentes con la de liderazgo (o dirección). Se dice que la administración es un proceso, que es una técnica para motivar a los demás hacia la obtención de objetivos específicos, basados en la dirección efectiva de sus miembros o bien, en términos muy generales que es la obtención de cosas a través de otras personas.

Estas definiciones y muchas otras, llevan implícita la idea de influencia y de interacción que generalmente se incluye en las definiciones de poder y de liderazgo. Lo que sí es explícito es la obtención de objetivos de organizaciones o de grupo, idea que también se incluye en toda definición de liderazgo.

#### **2.1.2.5 Tipos de liderazgo.**

Para poder desarrollar los tipos de liderazgo, podemos primeramente definir lo que es un líder.

Sallenave, Jean-Paul, manifiesta que, “el líder es la persona que se enfrenta a resolver de la institución que dirige, con un equipo de personas dispuestas a obtener resultados de calidad. Con eficiencia y eficacia, “ese gran hombre o mujer” tiene características identificables que se puede decir que es un líder afortunado o desafortunado, las características no es más que los principios de él y su perfil de líder”<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> RALLP M, (2004) Teorías del Liderazgo; págs 27-28

<sup>4</sup> SALLENAVE, (2003) El liderazgo sin fronteras; págs 243-245

### **2.1.2.6 Liderazgo Transaccional.**

Opina que el líder es transaccional en la mayoría de los casos, simplemente cambia la seguridad y un ambiente de trabajo agradable, por la dirección de la institución y esto satisface a los actores sociales.

### **2.1.2.7 Liderazgo Transformacional.**

Es un líder que establece metas y objetivos en un intento de hacer a su seguidor líder.

- Es más carismático, suscita lealtad a la institución inspira respeto y es capaz de saber qué es lo más importante, lo que normalmente se traduce en una misión.
- Da oportunidades y crea una cultura de la escuela que favorece y desarrolla el crecimiento del personal.
- Discierne, comprende, conceptualiza, y enuncia ante todos los actores sociales, las posibilidades y amenazas con que se enfrenta la institución, así como los puntos fuertes y débiles y las ventajas competitivas de la misma.

### **2.1.2.8 El rol y características actuales de Director de la RCECIB Achuar Numbaimi.**

Las instituciones educativas como la RCECIB Achuar Numbaimi, se crearon en momentos que la Nacionalidad Achuar no cuenta con profesionales en administración, por lo que quienes han asumido la responsabilidad de dirigirlo han generado problemas administrativos como: inestabilidad laboral, corrupción administrativa, mala atención a los clientes y la inobservancia a la normativa legal en la utilización de los talentos humanos, materiales y económicos. Ante esta situación la administración de la RCECIB Achuar Numbaimi, requiere administradores de la misma nacionalidad Achuar, académicamente preparados,

con ética y valores culturales para lo es necesario observar las siguientes características del rol del administrador.

HOLLANDER y JULIAN (2001, manifiesta lo siguientes roles<sup>5</sup>:

- 1) Promover, promocionar, controlar y diseñar estrategia para implementación de estándares de calidad y de servicio.
- 2) Estimular la integración del cliente y el involucramiento del mismo hacia el diseño del proceso y la mejora de sus servicios.
- 3) Compartir todo tipo de datos, información y objetivos al personal.
- 4) Establecer un nuevo sistema de administración de recursos humanos.
- 5) Practicar un nuevo estilo de liderazgo.
- 6) Instituir el trabajo en equipo.
- 7) Instituir la mejora progresiva.
- 8) Cambiar las actitudes típicas
- 9) Concebir y fijar políticas claras.
- 10) Invertir y participar en educación y capacitación.
- 11) Buscar y satisfacer las necesidades de los clientes.
- 12) Estudiar, fijar y guiar la consecución de metas y objetivos.
- 13) En resumen, responsabilizar del despliegue de las políticas de calidad.

#### **2.1.2.9 Causas para el fracaso del liderazgo en la administración.**

- Administrador en cualquier especialidad.
- Nivel académico deficiente.
- Desconocimiento de las normas educativas y culturales.
- Falta de liderazgo.
- Desmotivación como administrador.
- Desatención en diseño y definición de los sistemas estratégicos y carencia de información.
- La imposibilidad de evaluar los resultados
- Carencia de política educativa.

---

<sup>5</sup> HOLLANDER Y JULIAM, (2001) El Liderazgo y el Arte; págs 35-46

- Falta de gestión para la capacitación a docentes y administradores.
- Existe temor.
- Necesidades insatisfechas a los clientes.

#### **2.1.2.10 Efectos en la administración por falta de liderazgo.**

- Descontento de los padres de familia, docentes y estudiantes sobre la administración de la R-CECIB Achuar Numbaimi.
- Gobierno de educación comunitaria con información deficiente.
- Docentes sin planificación curricular
- La capacitación deficiente.
- Pérdida de autoridad del administrador.
- Inconvenientes en el servicio al cliente.
- Impuntualidad.
- Imposibilidad de llevar a la práctica de solución.
- Clientes insatisfechos

## **2.2 Servicio al cliente.**

### **2.2.1. Concepción:**

**SERVICIO:** es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo servicio es la inspiración de una persona y el reflejo de su propia identidad.

**CLIENTE:** Es la persona más importante y constituye la razón de ser de una institución, y debemos estimar que su importancia es vital para que la institución tenga éxito, que todo administrador desea.

Se cita conceptos con la finalidad de entender mejor los significados de servicio y cliente

COMPILACION (2003) Ing. Edgar Espín Excelencia en el Servicio define.” Cliente es una persona que, cuando nos trae una necesidad, nos está ofreciendo una oportunidad de negocio si somos capaces de satisfacerla.

CEDECOM-UTE: HCPP 2004 EL DON DEL SERVICIO TURISTICO, Servicio o servirse, el gran dilema ético de todo líder Pg.31 Síntesis dice:”Dormí y soñé que la vida era alegría. Desperté y vi que la vida era servicio. Serví y descubrí que en el servicio se encuentra la alegría.

Ing. Juan Francisco Romero Modulo VII Gerencia Estratégica, Productividad y Calidad dice:” Todo producto o servicio tiene su razón de ser porque existen clientes que necesitan de ese producto o servicio. El cliente representa la demanda de los bienes o servicios y por tanto merece especial atención.

- Que servicios se ofrecerán: para determinar cuáles son los que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno.
- Qué nivel de servicio se debe ofrecer: ya se conoce qué servicios requieren los clientes, ahora se tiene que detectar la cantidad y calidad que ellos desean, para hacerlo, se puede recurrir a varios elementos, entre ellos; compras por comparación, encuestas periódicas a consumidores, buzones de sugerencias, número 800 y sistemas de quejas y reclamos.

¿Cuál es la mejor forma de ofrecer los servicios?

CEDECON- UTE HCPP, Liderazgo y Motivación: El Don del Servicio Turístico Pag.145 define “Se tiene la idea de que el servicio, por implicar sacrificio, es una acción que no siempre se hace de buena gana. Lo anterior es cierto es un nivel primitivo, poco revolucionado, no así en un plano espiritual y trascendente.



El liderazgo es un servicio, pero no es un servicio sufrido, sino que es un servicio alegre, que posee una conciencia que va más allá de la felicidad que nos provoca la comodidad, el placer o el logro material. Al servir al otro y ver el beneficio que se brinda, se obtiene una satisfacción que trasciende las condiciones que provocan alegría; se trata de un concepto que en la espiritualidad profunda se le conoce por el nombre de gozo. Desde luego, para dar felicidad y alegría, primero de vemos ser felices.

### **2.2.2 Causas de la baja calidad de servicio al cliente en la administración de la R-CECIB Achuar Numbaimi.**

La baja calidad de servicio al cliente puede ser por las siguientes causas.

- Organización administrativa no acorde a la realidad socio-cultural de la nacionalidad Achuar.
- Ambiente institucional desmotivado.
- No se desarrolla programas de profesionalización, ni proyectos de capacitación para administradores y docentes de la R-CECIB Achuar Numbaimi.
- Resistencia al cambio por parte de los administradores, esto puede ser por muchas razones: incertidumbre, carga de trabajo adicional y riesgo de crítica.
- El personal administrativo no tiene el don de servir.

### **2.2.3 Efectos de la baja calidad de servicio en la R-CECIB Achuar Numbaimi**

Los efectos que se puede tener por las diferentes causas pueden ser:

- Pérdida de credibilidad y valores, en la administración de la R-CECIB Achuar Numbaimi.
- No hay apoyo en los procesos administrativos de la R-CECIB Achuar Numbaimi.
- Carencia de profesionales, propios de la nacionalidad Achuar en la administración de la R-CECIB Achuar Numbaimi.

- Desprestigio de la administración y baja calidad en el servicio al cliente.
- Bajo perfil del rol de los administradores y clientes insatisfechos.

**2.2.4. Ante estas circunstancias para la administración de la R-CECIB' Achuar Numbaimi a futuro se necesita hombres y mujeres de las siguientes características:**

- El compromiso e instauración de la calidad de servicio como la primera meta en la administración.
- La comprensión de los procesos de la organización e implementación de la calidad de servicio al cliente.
- Suministrar servicios y productos excelentes al cliente para que la institución sea recordada.
- Vivir para la gente ser humilde y el servicio sin esperar nada a cambio.
- Aprender de la vida, tener capacidad para inventar, crear y dar soluciones oportunas cuando existiere problemas.
- Hombres y mujeres con principios y valores al servicio del mejoramiento de la calidad de servicio al cliente.

CEDECON- UTE HCPP, Liderazgo y Motivación: El Don del Servicio Turístico Pag.154 define “La mujer es un ser humano compasivo que tiene la capacidad no solo de sentir dolor y pena por otro, sino de atender las necesidades más profundas de toda criatura viviente.

En la época reciente, y cada una a su manera la madre Teresa de Calcuta y Lady Diana Spencer, princesa de Gales, fueron ejemplos excelentes de mujeres compasivas.

Cabe señalar que Buda enalteció de manera especial la importancia y trascendencia de la compasión como camino de vida, iluminación y mejoramiento del mundo”.

### **2.2.5 Los actores sociales son importantes.**

ABRIL M. (1999), manifiesta que “La necesidad de brindar una mejor atención a todos los actores sociales como: son estudiantes, su familia. Los miembros comunitarios, las organizaciones, los educadores, los administradores y por ende a toda la población, se toman en cuenta la situaciones socio-cultural de los sectores que intervienen en el proceso”<sup>6</sup>

La familia es el espacio más cercano de la formación y desarrollo de los seres humanos y constituye la “escuela” en la que los niños hacen su primer aprendizaje.

En la familia se dan los conocimientos y se forman los valores que luego serán forzados en la escuela: la identidad el respeto hacia los demás, la honestidad, la solidaridad, la responsabilidad, etc.

---

<sup>6</sup> ABRIL M. (1999) Manual de Admistración Educativa, página 76 - 82

## CAPITULO III

### METODOLOGIA

#### 3.1 TIPOS DE INVESTIGACION

- Investigación descriptiva
- Investigaciones explicativas

#### 3.2 MÉTODO

En la aplicación del método inductivo se determinó las causas del problema que es lo que se debe mejorar y cambiar para una mejor atención al cliente por parte de los administradores de la **R- CECIB**, y se requiere de una serie de procesos investigativos, para llegar a la consecución de una generalización

El método deductivo, en esta fase de la investigación se reflexiona sobre las posibles causas que los administradores de la **R-CECIB ACHUAR NUMBAIMI**, en el mejoramiento del servicio al cliente, para las posibles soluciones.

Finalmente en el método empírico se utilizó las técnicas más apropiadas como la observación, interpretación y aplicación, se localizó los lugares y hogares de los actores sociales donde se aplicó la encuesta para la investigación a las comunidades de la **R-CECIB ACHUAR NUMBAIMI**; el mismo que permita obtener una información producto de la experiencia y el criterio de los docentes, pero que no es fiable por cuanto no se trabajará con documentos elaborados técnicamente; de todas formas la información podría considerarse como preliminar la misma que estimuló a realizar una investigación profunda del problema planteado.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1 La Población**

Desde el punto de vista al estudiar una población o universo se orienta, el análisis en el sentido de inferir los parámetros de la Población que poseen alguna característica común

#### **3.3.2 La muestra.**

Exige un alto grado de destreza para su manejo y a veces es necesario el concurso de especialistas en diferentes campos para diseñar una encuesta, por ejemplo la población de estudiantes, docentes y padres de familia de los 11 centros educativos que conforman la RCECIB Achuar Numbaimi:

MUESTRA	TAMAÑO
Docentes	35
Estudiantes	35
Padre de familia	35
Total	105

### **3.4 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica empleada para la recolección de datos será la encuesta a través de un cuestionario aplicado a estudiantes, docentes y padres de familia de los 11 centros educativos que pertenecen a la RCECIB Achuar Numbaimi.

La encuesta es una técnica empleada para obtener datos de varias personas, a través de preguntas escritas con la finalidad de que igualmente las entreguen por escrito.

El cuestionario puede contener preguntas abiertas o cerradas pero para la presente investigación se formula preguntas cerradas.

### **3.5 TABULACION**

Es el proceso en el cual se resumen de los datos en tablas estadísticas.

El resumen de los resultados obtenidos de las encuestas a:

Administradores

Padres de familia.

Docentes.

Estudiantes.

### 3.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

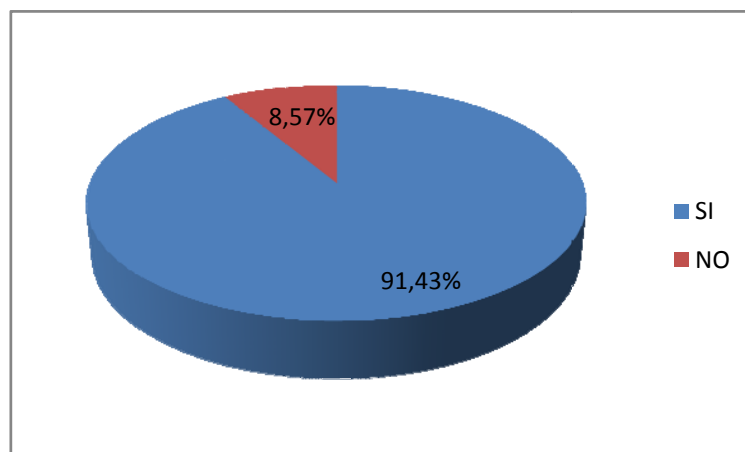
#### 3.6.1 Encuesta realizada a los docentes

1. ¿La R-CECIB Achuar Numbaimi tiene un reglamento para dirigir la administración de los centros educativos?

Cuadro No.1

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	32	91.43%
NO	3	8.57%
TOTAL	35	100.00%

Grafico



No.1

Fuente: encuesta a los docentes

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 91.43% manifiestan que si conocen las autoridades que si tienen un reglamento para dirigir la administración de los centros educativos, mientras que el 8.57% señalan que no conocen a las autoridades que tienen un reglamento para dirigir una administración de los centros educativos.

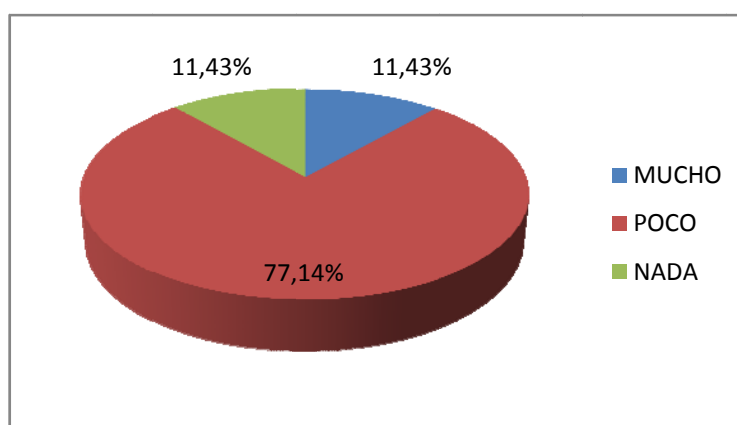
**Interpretación:** Debido a los acontecimientos que se han dado durante el año, es comprensible que un número alto de padres de familia manifiestan que si conocen un reglamento para dirigir la administración de centros educativos.

## 2 ¿Los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi, cumplen y hacen cumplir la ley y Reglamento de Educación?

**Cuadro No.2**

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	4	11.43%
POCO	27	77.14%
NADA	4	11.43%
TOTAL	35	100.00

**Grafico No.2**



Fuente: encuesta a los docentes

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 77.14% manifiestan que poco cumplen y hacen cumplir la ley y Reglamento de Educación; mientras que el 11.43% indican que parcialmente conocen la administración de la R-CECIB Achuar Numbaimi, que cumplen y hacen cumplir la ley y Reglamento de Educación; por último, el 11.43% señalan que no conocen lo que hacen cumplir la ley y el Reglamento de Educación.

**Interpretación:** Según los acontecimientos que se dieron en el año los padres de familia manifiestan, que poco cumplen y hacen cumplir la ley, y el Reglamento de Educación. Es normal que en algunos casos, por falta de atención, ciertos docentes conocen de forma parcial o total las medidas y soluciones adoptadas por las autoridades.

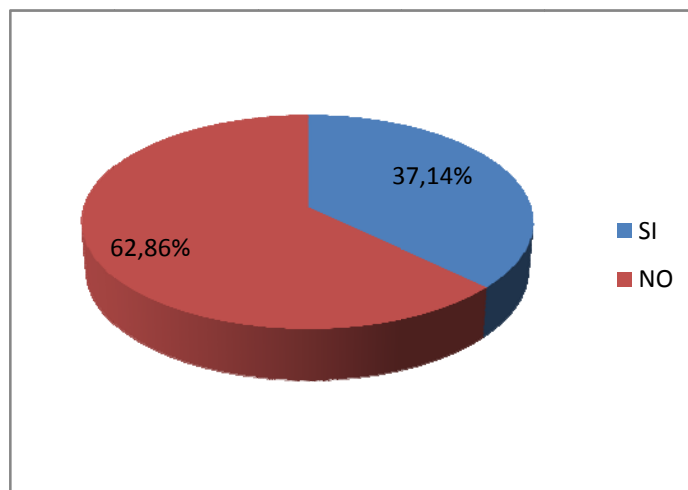


**3. ¿Los directivos han asesorado en la elaboración del reglamento interno de su Centro Educativo?**

**Cuadro No.3**

<b>DATOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SIEMPRE	13	37.14%
NUNCA	22	62.86%
TOTAL	35	100.00%

**Grafico No.3**



Fuente: encuesta a los docentes

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 62.86% manifiestan que nunca los directos han socializado el Reglamento Interno de su centro educativo; mientras que el 37.14% señalan que no conocen la socialización del Reglamento Interno de su centro educativo.

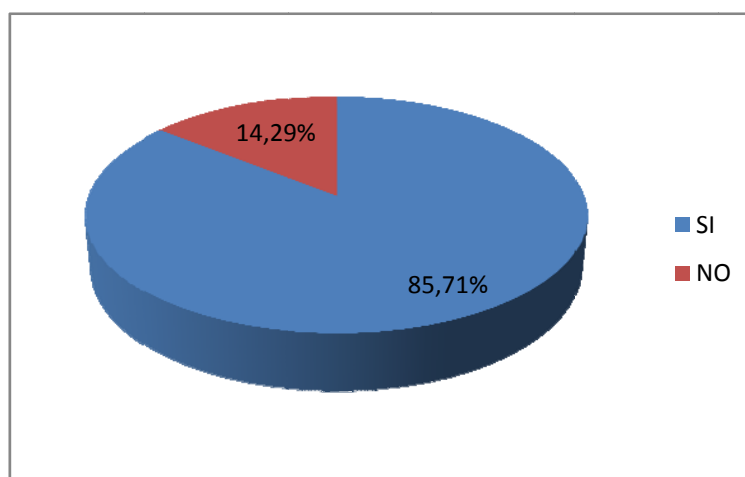
**Interpretación:** Debido a los acontecimientos que se dieron durante la administración manifiestan que no se ha conocido lo que han socializado ni elaborado el Reglamento Interno de su centro educativo al existir este desconocimiento expresamos que socialicen y apliquen este Reglamento Interno.

**4. ¿El Director de la R-CECIB Achuar Numbaimi, es justo cuando tiene que disciplinar a los profesores y educadores?**

**Cuadro No.4**

<b>DATOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	30	85.71%
NO	5	14.29%
TOTAL	35	100.00%

**Grafico No.4**



Fuente: encuesta a los docentes

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 85.71% manifiestan que si conocen al Director de la R-CECIB Achuar Numbaimi es justo cuando tiene que disciplinar a los profesores y educadores, mientras que el 14.29% señalan que no conocen al Director de la R-CECIB Achuar Numbaimi sea justo cuando tenga que disciplinar a los profesores y educadores.

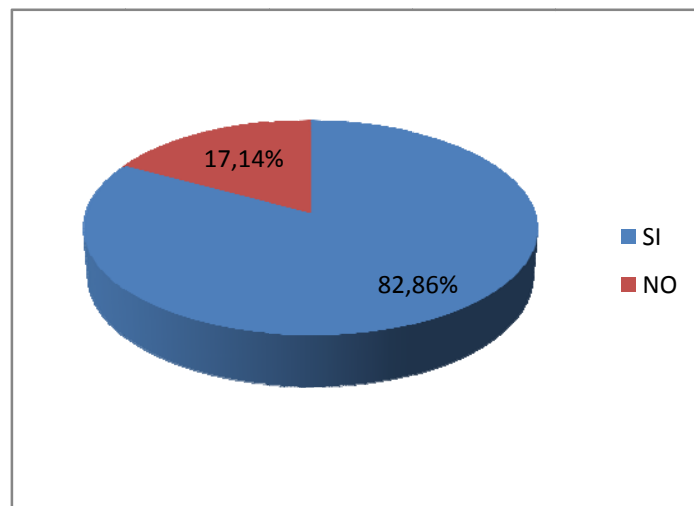
**Interpretación:** Ante situaciones presentados con los profesores y educadores es normal en algunos casos, por falta de atención, no existe ambiente de trabajo a ciertos docentes no conocen a las medidas de parte del Director o Administrador.

5. ¿Cree usted que el rol del administrador es fundamental en el servicio al cliente?

Cuadro No.5

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	17.14%
NO	29	82.86%
TOTAL	35	100.00%

Grafico No.5



Fuente: encuesta a los docentes

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 82.86% manifiestan que si es fundamental el rol del administrador en el servicio al cliente; mientras que el 17.14% deducen que no es fundamental el rol del administrador en el servicio al cliente.

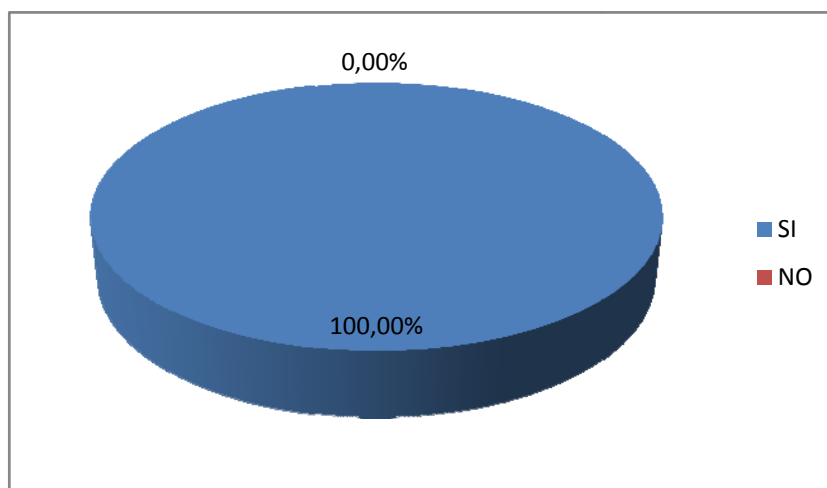
**Interpretación:** Mediante las soluciones adoptadas pro las autoridades, es comprensible que un número alto de padres de familia y docentes manifiestan que exista mala calidad de servicio al cliente.

**6. ¿Cree que es necesario profundizar en los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi, una cultura de valores para que exista respeto?**

**Cuadro No.6**

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	35	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	35	100.00%

**Grafico No.6**



Fuente: encuesta a los docentes

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 100.00% de los encuestados están de acuerdo y manifiestan que si es necesario profundizar en los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi, una cultura de valores para que exista respeto.

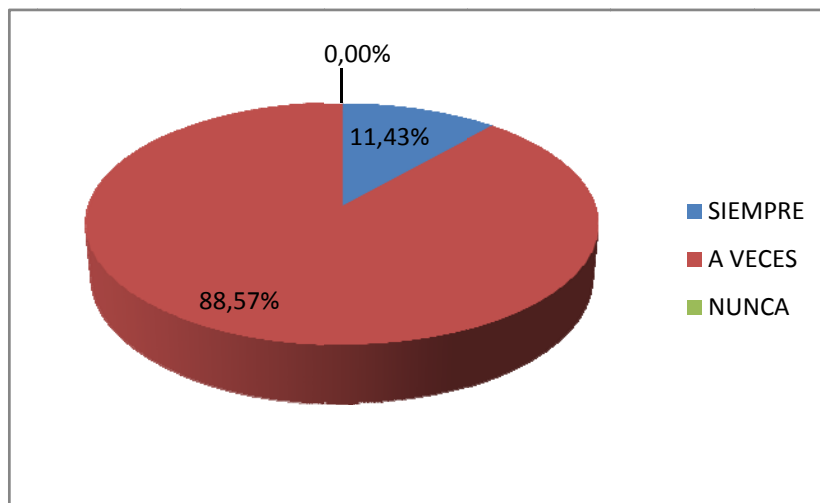
**Interpretación:** Según los resultados arrojados de la encuesta que es equivalente al 100% dicen que si es necesario profundizar en los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi una cultura de valores para que exista conocimientos de normas culturales de disciplina.

**7. ¿Los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi conocen de la legislación educativa?**

**Cuadro No.7**

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	14.43%
A VECES	31	88.57%
NUNCA	0	0.00%
TOTAL	35	100.00%

**Grafico No.7**



Fuente: encuesta a los docentes

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 88.57 manifiestan que a veces los administradores de la R-CECIB – Achuar Numbaimi, cumplen y hacen cumplir la ley y reglamento de educación; mientras que el 11.43% indican que siempre los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi cumplen y hacen cumplir la ley y reglamento de educación; por último.

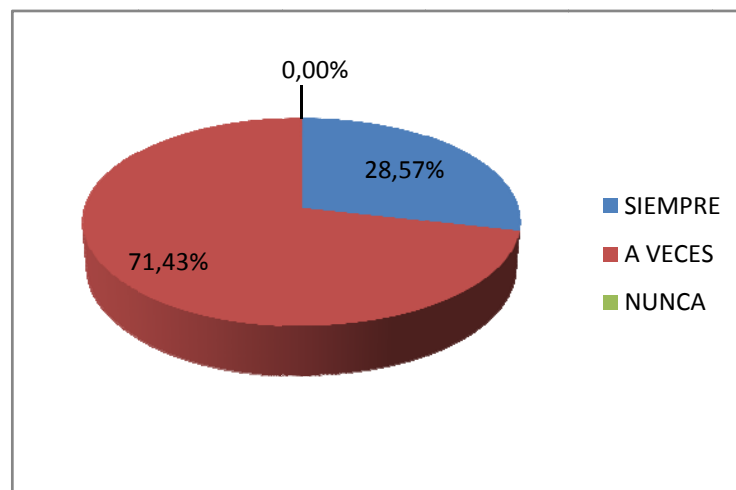
**Interpretación:** Ciertos docentes y padres de familia manifiestan que a veces los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi cumplen y hacen cumplir la ley y el Reglamento de Educación por falta de liderazgo.

**8. ¿Existe comunicación entre los directivos, estudiantes, docentes y padres de familia de la R-CECIB Achuar Numbaimi?**

**Cuadro No.8**

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	28.57%
A VECES	25	71.43%
NUNCA	0	0.00%
TOTAL	35	100.00%

**Grafico No.8**



Fuente: encuesta a los docentes

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 71.43% dicen que a veces existe comunicación entre los directivos, estudiantes, docentes y padres de familia de la R-CECIB Achuar Numbaimi; mientras que el 28.57% de los encuestados expresan que siempre existe comunicación entre los directivos, estudiantes, docentes y padres de familia de la R-CECIB Achuar Numbaimi.

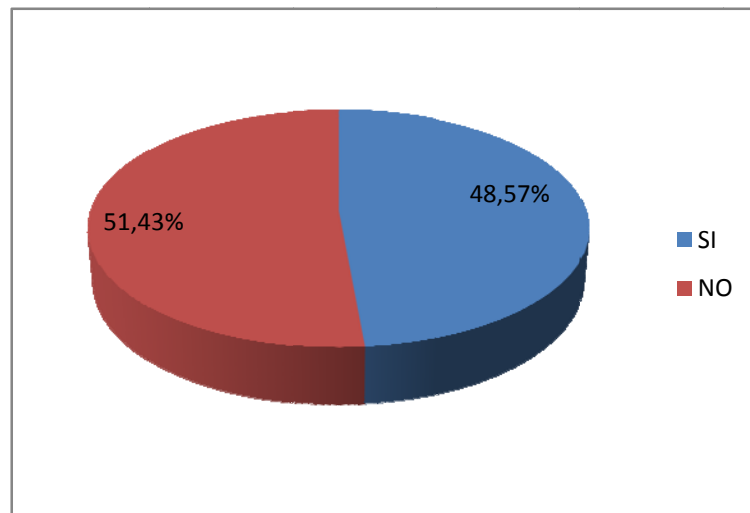
**Interpretación:** Según los inconvenientes presentados entre los directivos es casi normal en algunos casos por falta de comunicación, existen estos problemas en la administración o por falta de liderazgo.

**9. ¿Conoce el orgánico estructural y funcional de la R-CECIB Achuar Numbaimi?**

**Cuadro No.9**

<b>DATOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	17	48.57%
NO	18	51.43%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100.00%</b>

**Grafico No.9**



Fuente: encuesta a los docentes

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 51.43% manifiestan que no conocen el orgánico estructural funcional de la R-CECIB Achuar Numbaimi; mientras que el 48.58% señalan que si conocen este orgánico estructural funcional de la R-CECIB Achuar Numbaimi.

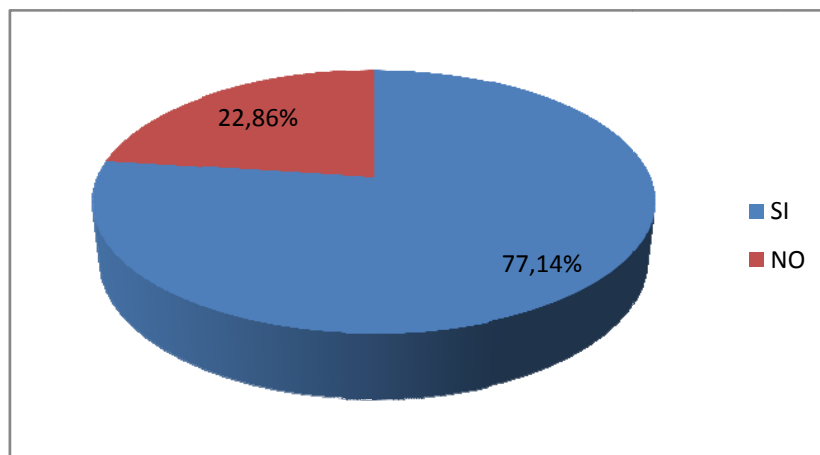
**Interpretación:** En la R-CECIB Achuar Numbaimi, los padres de familia y representantes no están al tanto que exista el orgánico estructural y funcional para administrar una institución.

**10. ¿Los Administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi cumplen con la ley y reglamento de la ley de educación?**

**Cuadro No.10**

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	77.14%
NO	8	22.86%
TOTAL	35	100.00%

**Grafico No.10**



Fuente: encuesta a los docentes

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 77.14% manifiestan que son pocos los que cumplen y hacen cumplir la ley y reglamento de la ley de educación; mientras que el 22.86% señalan que no cumplen con la ley y reglamento de la ley de educación.

**Interpretación:** Según los acontecimientos que se dieron durante la administración, los docentes, padres de familia, manifestaron que se corrijan estos inconvenientes para que exista una mejoría en los CECIBs.

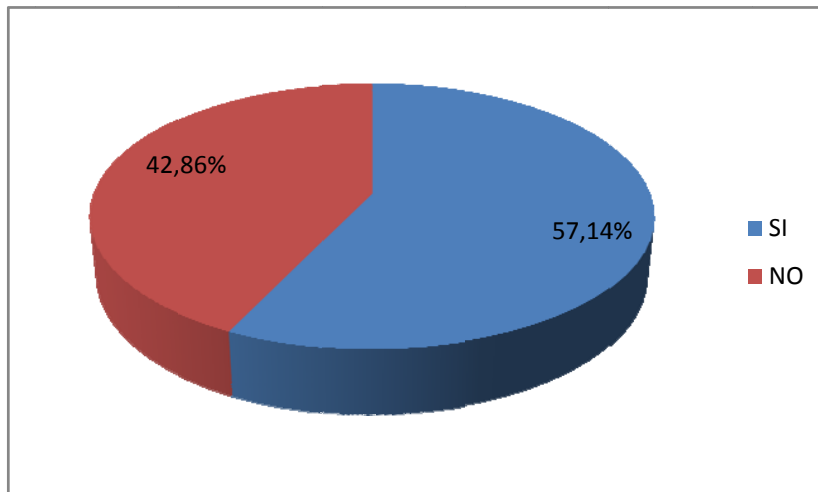


**11. ¿Cree usted que el rol o papel que desempeña el administrador de la R-CECIB Achuar Numbaimi es el adecuado?**

**Cuadro No.11**

<b>DATOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>POCENTAJE</b>
SI	20	57.14%
NO	15	42.86%
TOTAL	35	100.00%

**Grafico No.11**



Fuente: encuesta a los docentes

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 57.14% manifiestan que si es adecuado el rol o papel que desempeña el administrador de la R-CECIB Achuar Numbaimi; mientras que el 42.86% señalan que no es adecuado el rol que desempeña el administrador de la R-CECIB Achuar Numbaimi.

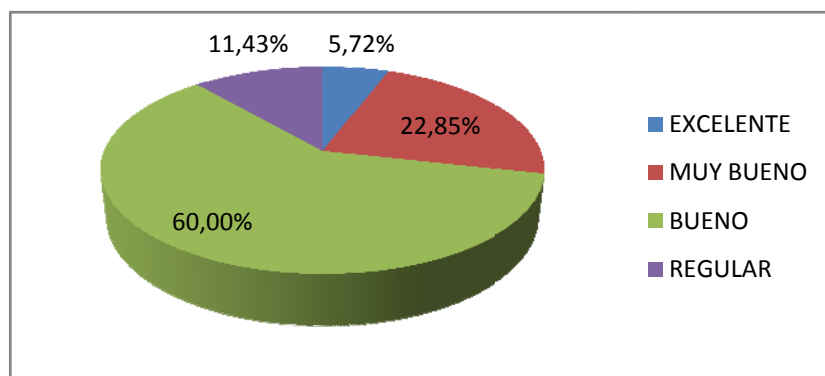
**Interpretación:** La participación de padres de familia, docentes y estudiantes y otros actores involucrados con el proceso manifiestan que cumpla esta atención por los administradores.

**12. El servicio que la R-CECIB Achuar Numbaimi brinda al cliente es:**

**Cuadro No.12**

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	2	5.72%
MUY BUENO	8	22.85%
BUENO	21	60.00%
REGULAR	4	11.43%
TOTAL	35	100.00%

**Grafico No.12**



Fuente: encuesta a los docentes

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 60% manifiestan que el servicio que la R-CECIB Achuar Numbaimi brinda es bueno; el 22.85% indican que es muy bueno el servicio que la R-CECIB Achuar Numbaimi brinda al cliente; el 11.43% señalan que es regular el servicio que la R-CECIB Achuar Numbaimi brinda al cliente; por último, el 5.72% expresan que es excelente el servicio que brinda la R-CECIB Achuar Numbaimi.

**Interpretación:** Los actores sociales manifiestan sobre el descontento presentado en los centros educativos e instituciones, mal atendidos y abandonados por las autoridades.

Sobre la encuesta dirigida a los 35 estudiantes del 10mo. Año de educación básica de los centros educativos pertenecientes a la RCECIB Achuar Numbaimi, se obtienen los siguientes resultados, mismos que son analizados en base a cada una de las preguntas

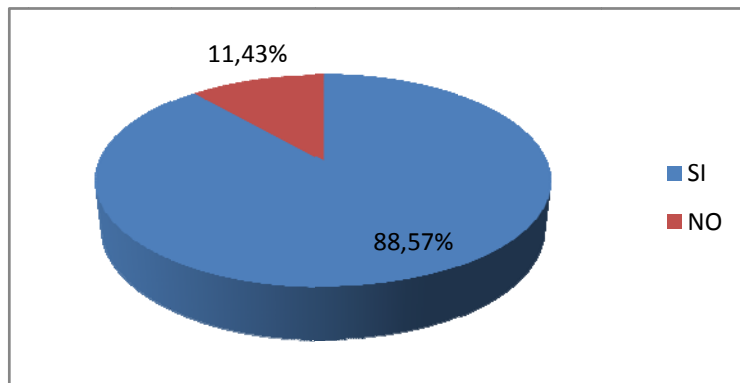
### 3.6.2 Encuesta realizada a los estudiantes

1. ¿Cree usted que la falta de cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios de la R-CECIB Achuar Numbaimi, es por la pérdida de autoridad del administrador?

**Cuadro No.13**

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	31	88.57
NO	4	11.43
TOTAL	35	100.00

**Grafico No.13**



Fuente: encuesta a los estudiantes

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 88.57% de estudiantes encuestados manifiesta que la falta de cumplimiento de la responsabilidad de los funcionarios de la R-.CECIB Achuar Numbaimi es por la pérdida de autoridad del administrador.

El 11.43% de estudiantes encuestados confirman que no todos los estudiantes cree que, la falta de cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios de los funcionarios de la R-.CECIB Achuar Numbaimi es por la pérdida de la autoridad del administrador.

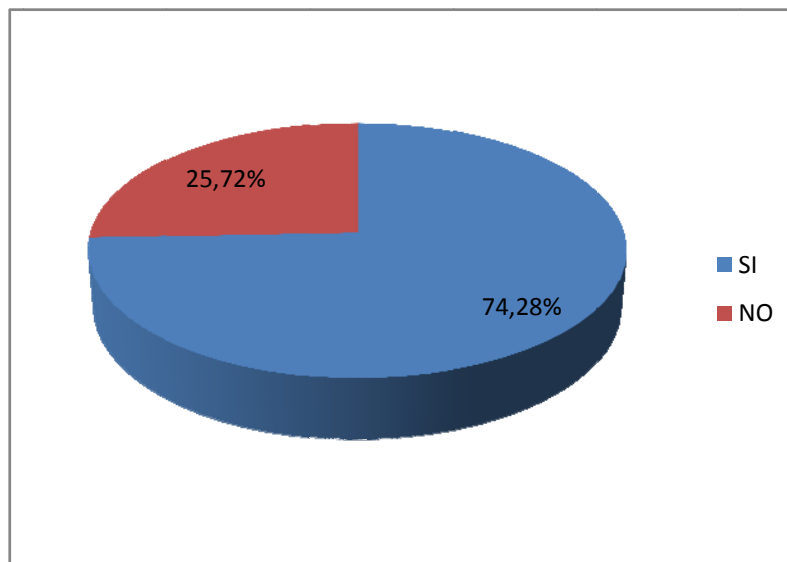
**Interpretación:** Del gráfico se deduce la mayoría de estudiantes manifiestan que si creen que la falta de incumplimiento de las responsabilidades es por la pérdida de autoridad del administrador, que si no se toma correctivos oportunos puede convertirse en un conflicto grave, perjudicial para la institución

2. ¿Existe armonía entre los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi?

**Cuadro No.14**

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	74.28
NO	9	25.72
TOTAL	35	100.00

**Grafico No.14**



Fuente: encuesta a los estudiantes

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 74.28% de estudiantes encuestados, manifiestan que si existe armonía entre los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi; el 25,72% indican que no existe armonía entre los miembros R-CECIB Achuar Numbaimi.

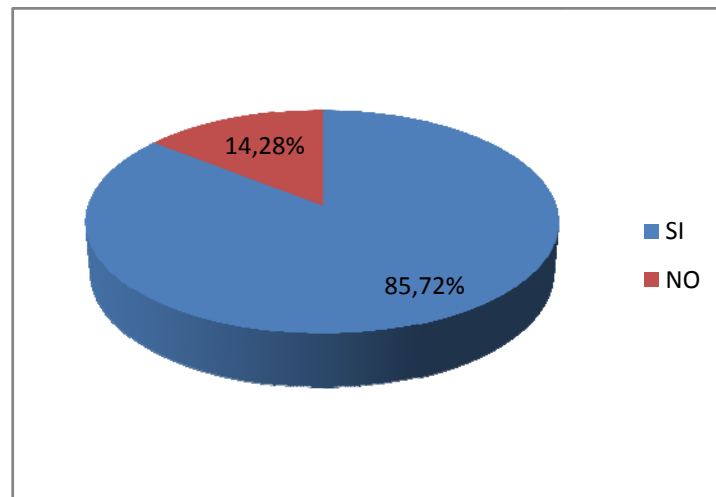
**Interpretación:** Confirman que no todos los estudiantes conocen que existe armonía entre los administradores, por lo tanto, al existir desconocimiento no hay unión ni compañerismo y por tal razón exigimos que exista una igualdad para que nuestros administradores den un buen ejemplo a los estudiantes, padres de familia y docentes.

**3. ¿Los funcionarios de la R-CECIB Achuar Numbaimi están preparados para administrar una institución?**

**Cuadro No.15**

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	85.72%
NO	5	14.28%
TOTAL	35	100.00%

**Grafico No.15**



Fuente: encuesta a los estudiantes

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 85.72% de estudiantes encuestados, responden que los funcionarios de la R-CECIB Achuar Numbaimi si están preparados para administrar una institución; el 14,28% de estudiantes encuestados, señalan que los funcionarios de la R-CECIB Achuar Numbaimi no están preparados para administrar una institución.

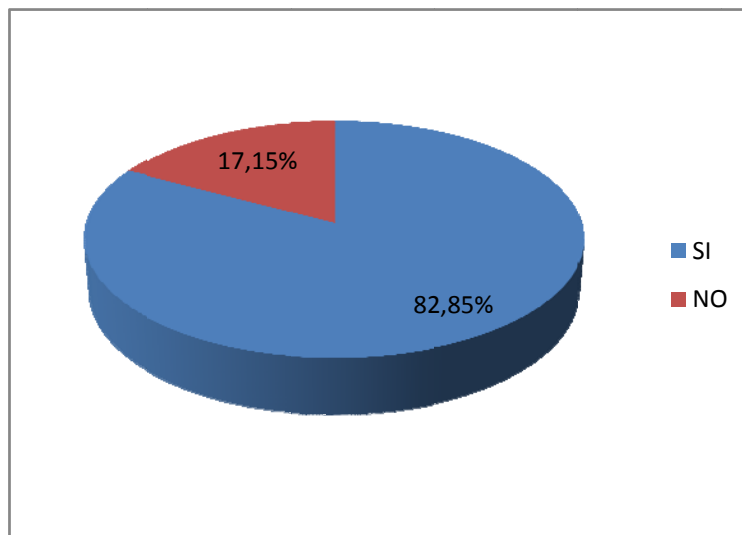
**Interpretación:** El resultado es que la mayoría de los estudiantes conocen que los funcionarios de la R-CECIB Achuar Numbaimi si están preparados para administrar una institución, mientras que la minoría dice que no, por lo tanto se debe profesionalizar a los docentes Achuar

**4: ¿Cree usted que los problemas entre funcionarios de la R-CECIB Achuar Numbaimi es por falta de la aplicación de normas educativas y culturales por parte del administrador?**

**Cuadro No.16**

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	29	82.85%
NO	6	17.15%
TOTAL	35	100.00%

**Grafico No.16**



Fuente: encuesta a los estudiantes

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 82.85% de los estudiantes manifiestan que si creen que los problemas entre funcionarios de la R-CECIB Achuar Numbaimi es por falta de la aplicación de normas educativas y culturales por parte del administrador

El 17.15% manifiesta lo contrario.

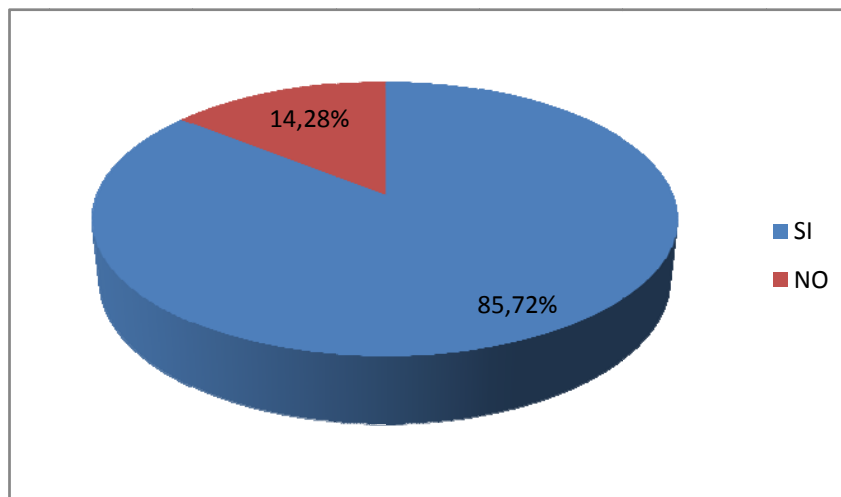
**Interpretación:** Por las siguientes indicaciones se deduce que no todos los estudiantes no conocen los problemas entre los funcionarios dentro de la administración, por tal razón, es necesario implantar normas educativas y culturales.

5. ¿El administrador, aplica normas disciplinarias a sus colaboradores como hábito de responsabilidad educativa y familiar cuando estos no cumplen con sus funciones?

Cuadro No.17

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	85.72%
NO	5	14.28%
TOTAL	35	100.00%

Grafico No.17



Fuente: encuesta a los estudiantes

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 85.72% de los estudiantes dan a conocer que el administrador si aplica normas disciplinarias a sus colaboradores como hábito de responsabilidad educativa y familiar cuando estos no cumplen con sus funciones; el 14.28% dan a conocer que no conocen las normas disciplinarias como hábito de responsabilidad educativa y familiar.

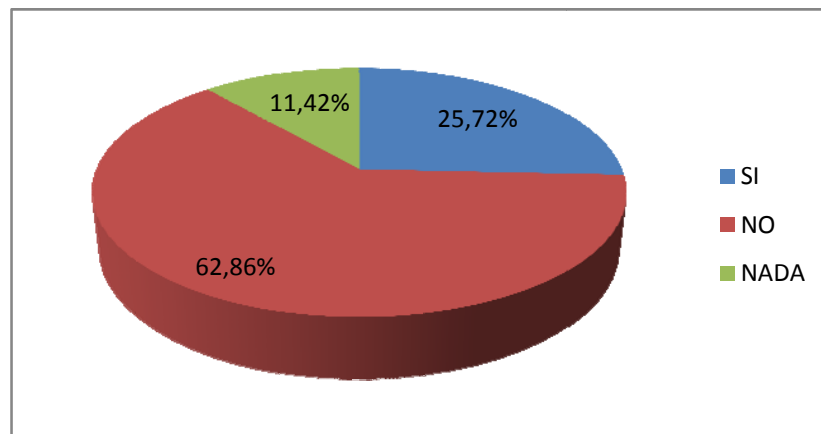
**Interpretación:** No todos los estudiantes manifiestan que conocen acerca de las normas disciplinarias como hábito de responsabilidad educativa y familiar; por tanto, al existir desconocimiento, dicen que poco se lleva la administración bajo normas educativas y es necesario socializarlos.

**6. ¿En la R-CECIB Achuar Numbaimi, la administración se lleva bajo Normas Educativas?**

**Cuadro No.18**

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	25.72%
NO	22	62.86%
NADA	4	11.42%
TOTAL	35	100.00%

**Grafico No.18**



Fuente: encuesta a los estudiantes

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 62.86% de los estudiantes expresan que no conocen que administración se lleva bajo normas educativas. El 25.72% señalan que si conocen que la administración en la R-CECIB Achuar Numbaimi, se lleva bajo normas educativas. Por último, el 11,42% indican que no conocen que la administración de la R-CECIB Achuar Numbaimi se lleva bajo normas educativas

**Interpretación:** Siendo que el 62.86% de estudiantes desconocen, que la administración se lleva bajo normas educativas, sería necesario que los responsables rindan cuentas a los actores sociales y socialicen las normas educativas que se aplican.

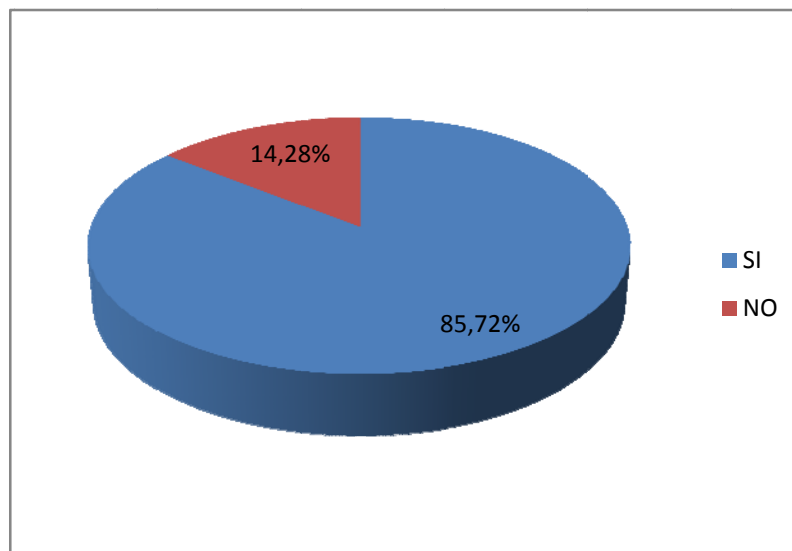


7. ¿El mejoramiento del servicio al cliente depende de normas educativas?

**Cuadro No.19**

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	85.72%
NO	5	14.28%
TOTAL	35	100.00%

**Grafico No.19**



Fuente: encuesta a los estudiantes

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis** El 85.72% exponen que el mejoramiento del servicio al cliente depende de normas educativas. El 14.28% informan que no conocen el mejoramiento del servicio al cliente.

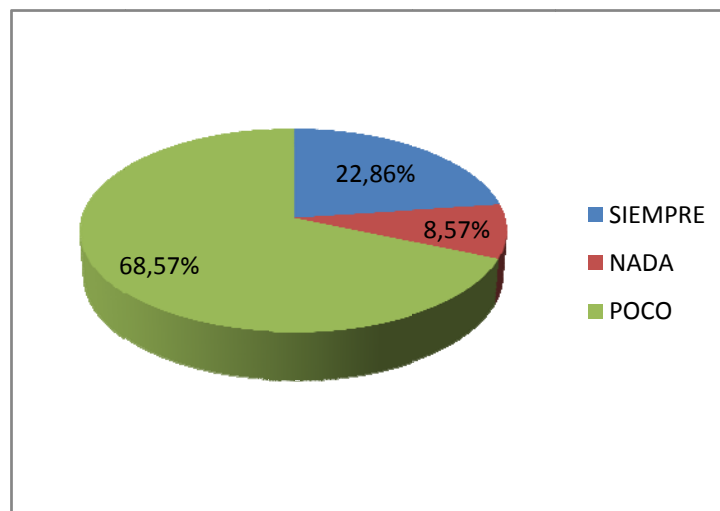
**Interpretación:** El esquema se deduce que no todos los docentes, padres de familia y estudiantes conocen acerca de la falta de mejoramiento del servicio al cliente, al existir este desconocimiento poco se lleva adelante este servicio en la administración al cliente, exigimos por medio de esta encuesta que mejore esta institución.

**8. ¿Los administradores respetan a sus compañeros, profesores y padres de familia?**

**Cuadro No.20**

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	8	22.86%
NADA	3	8.57%
POCO	24	68.57%
TOTAL	35	100.00%

**Grafico No.20**



Fuente: encuesta a los estudiantes

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 68.57 manifiestan que los administradores respetan poco a sus compañeros, profesores y padres de familia; el 22.86% señalan que los administradores siempre respetan a sus compañeros, profesores y padres de familia; en cambio el 8.57% expresan que los administradores no respetan a sus compañeros, profesores y padres de familia.

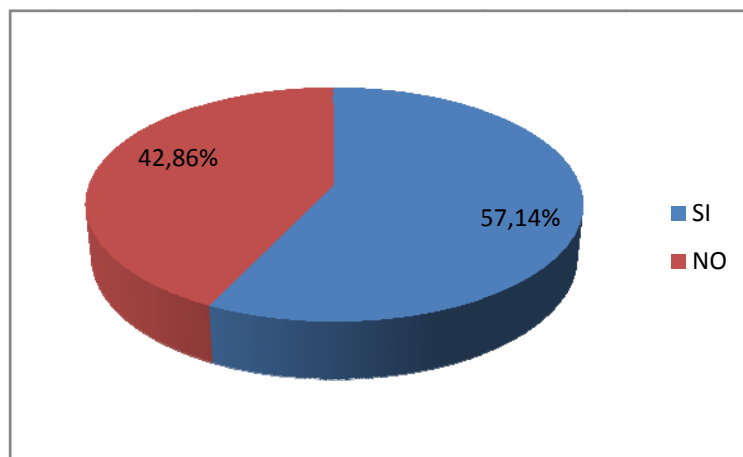
**Interpretación:** Se determina un alto valor de falta de profundizar una cultura de valores, esa es la causa para que no exista respeto hacia los profesores, compañeros y padres de familia por parte de los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi.

**9. ¿Los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi han establecido normas educativas con la participación de los actores sociales?**

**Cuadro No.21**

<b>DATOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	20	57.14%
NO	15	42.86%
TOTAL	35	100.00%

**Grafico No.21**



Fuente: encuesta a los estudiantes

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 57.14% de los estudiantes manifiestan que conocen las normas educativas con la participación en los actos sociales; mientras que el 42.86% señalan que no conocen acerca de la participación en los actos sociales; esta situación se da por muchas situaciones.

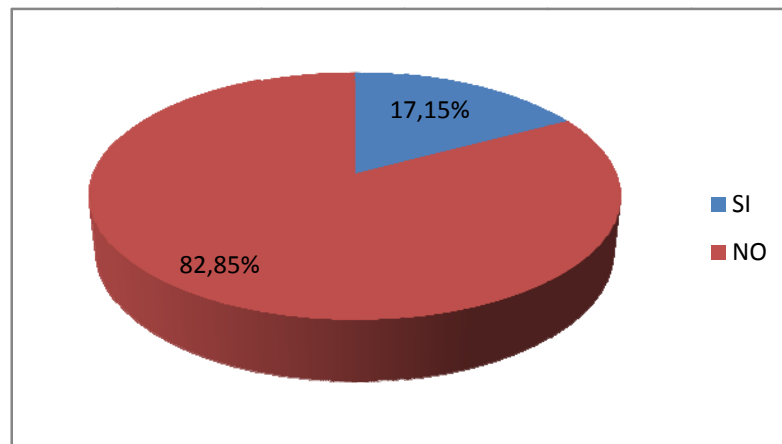
**Interpretación:** El gráfico se deduce que no todos los padres de familia conocen acerca de lo establecido de acuerdo a las normas educativas con la participación en los actos sociales.

**10. ¿Conoce el orgánico estructural con que se administra la R-CECIB Achuar Numbaimi la R-CECIB Achuar Numbaimi?**

**Cuadro No.22**

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	57.14%
NO	15	42.86%
TOTAL	35	100.00%

**Grafico**



**No.22**

Fuente: encuesta a los estudiantes

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 82.85% manifiestan que no conocen El Orgánico Estructural con la cual se administra la R-CECIB Achuar Numbaimi; mientras que el 17.15 indican que conocen algo acerca del Orgánico Estructural con que se administra la R-CECIB Achuar Numbaimi.

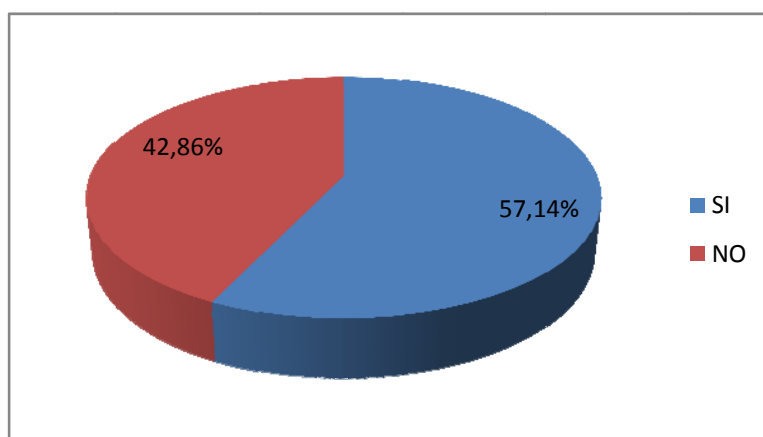
**Interpretación:** En conclusión, no todos los padres de familia conocen acerca del Orgánico Estructural con que se administra la R-CECIB Achuar Numbaimi.

**11. ¿Crees tú que el rol o papel que desempeña el administrador de la R-CECIB Achuar Numbaimi es el adecuado?**

**Cuadro No.23**

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	57.14%
NO	15	42.86%
TOTAL	35	100.00%

**Grafico No.23**



Fuente: encuesta a los estudiantes

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 57.14% manifiestan que si es adecuado el rol o papel que desempeña el administrador de la R-CECIB Achuar Numbaimi; mientras que el 42.86% señalan que no es adecuado el rol que desempeña el administrador de la R-CECIB Achuar Numbaimi.

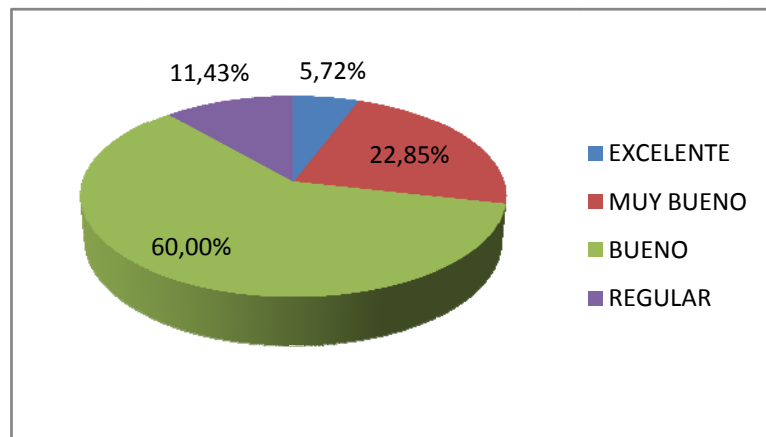
**Interpretación:** La participación de padres de familia, docentes y estudiantes y otros actores involucrados con el proceso manifiestan que cumpla esta atención por los administradores.

**12. El servicio que la R-CECIB Achuar Numbaimi brinda al cliente es:**

**Cuadro No.24**

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	2	5.72%
MUY BUENO	8	22.85%
BUENO	21	60.00%
REGULAR	4	11.43%
TOTAL	35	100.00%

**Grafico No.24**



Fuente: encuesta a los estudiantes

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 60% manifiestan que el servicio que la R-CECIB Achuar Numbaimi brinda es bueno; el 22.85% indican que es muy bueno el servicio que la R-CECIB Achuar Numbaimi brinda al cliente; el 11.43% señalan que es regular el servicio que la R-CECIB Achuar Numbaimi brinda al cliente; por último, el 5.72% expresan que es excelente el servicio que brinda la R-CECIB Achuar Numbaimi.

**Interpretación:** Los actores sociales manifiestan sobre el descontento presentado en los centros educativos e instituciones, mal atendidos y abandonados por las autoridades.

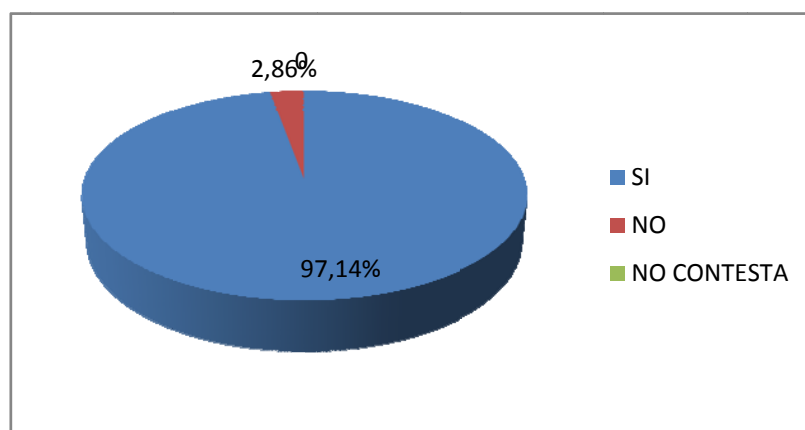
### 3.6.3 Encuesta realizada a los Padres de Familia

#### 1. ¿Los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi cumplen con la ley y el Reglamento de la Ley de Educación?

**Cuadro No.25**

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	34	97.14%
NO	1	2.86%
NO CONTESTA	0	0.00
TOTAL	35	100.00%

**Grafico No.25**



Fuente: encuesta a los padres de familia

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 97.14% manifiestan que si conocen la ley y el Reglamento de la ley de Educación; mientras que el 2.86% señalan que no conocen la administración de la R-CECIB Achuar Numbaimi que cumplen con la ley y el Reglamento de la Ley de Educación.

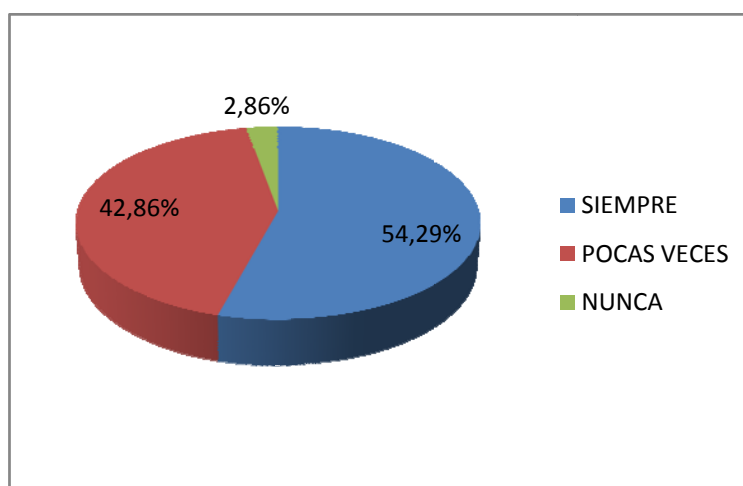
**Interpretación:** Se determina un alto porcentaje donde los padres de familia manifiestan que los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi, no asesoran a los docentes en cuanto a la ley y Reglamento de la Ley de Educación porque no cuentan con el reglamento interno.

**2. ¿Los administradores le han atendido con respeto y consideración en sus requerimientos?**

**Cuadro No. 26**

<b>DATOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SIEMPRE	19	54.29%
POCAS VECES	15	42.86%
NUNCA	1	2.86%
TOTAL	35	100.00%

**Gráfico No. 26**



Fuente: encuesta a los padres de familia

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 54.29% han sido atendidos con respeto y consideración en sus requerimientos; mientras que el 42.86% manifiestan que rara vez ha sido atendido con respeto y consideración en sus requerimientos; y por último, el 2.86% indican no conocer que por parte de los administradores han atendido con respeto y consideración.

**Interpretación:** En conclusión, no todos los padres de familia han sido atendidos debidamente por lo tanto, al no existir el respeto y consideración, solicitamos que mejoren la calidad de atención por parte de los administradores.

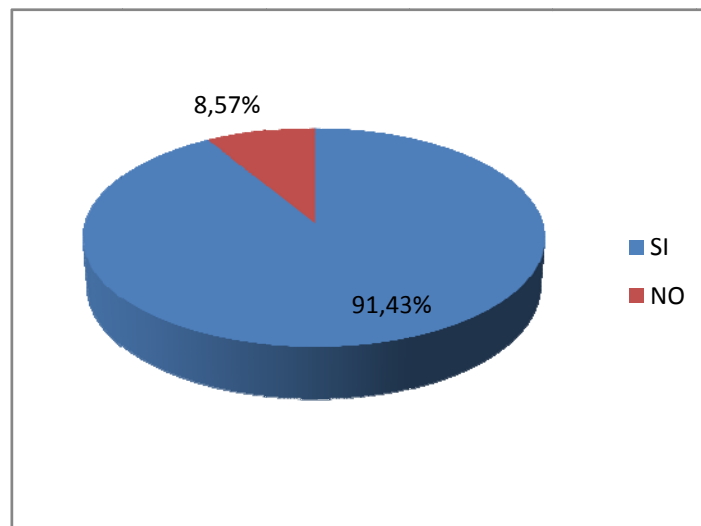


**3. ¿Los profesores cumplen con las disposiciones, acuerdos y resoluciones de los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi?**

**Cuadro No. 27**

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	32	91.43%
NO	3	8.57%
TOTAL	35	100.00%

**Gráfico No. 27**



Fuente: encuesta a los padres de familia

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 91.43% de los padres de familia manifiestan que si cumplen con las disposiciones, acuerdos y resoluciones de los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi, el 8.57% indican que conocen y por lo tanto no cumplen con las disposiciones, acuerdos y resoluciones de los Administradores.

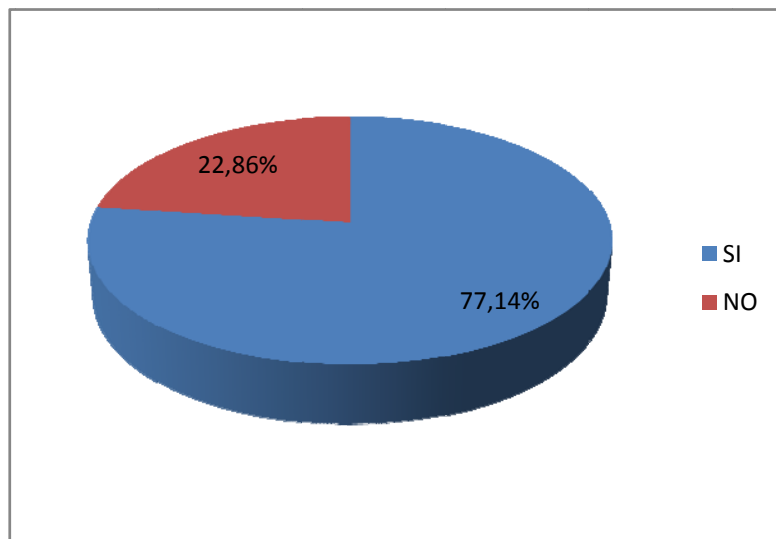
**Interpretación:** Los padres de familia solicitan mejoría para que no exista cualquier tipo de sanción a los docentes y administradores.

**4. ¿Cree usted que el rol del administrador será mejor cuando éstos conozcan y practiquen las normas educativas?**

**Cuadro No. 28**

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	77.14%
NO	8	22.86%
TOTAL	35	100.00%

**Gráfico No. 28**



Fuente: encuesta a los padres de familia

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 77.14% de los padres de familia manifiestan que será mejor cuando éstos conozcan y practiquen las normas educativas, mientras que el 22.86% expresan no conocer el rol del administrador, será mejor cuando estos conozcan y practiquen las normas educativas.

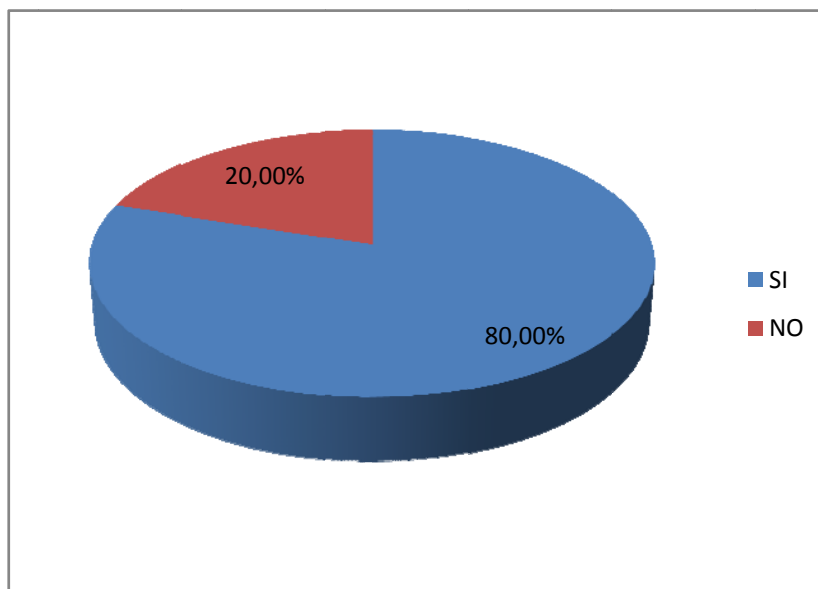
**Interpretación:** En la R-CECIB Achuar Numbaimi, los padres de familia, indican que exista una auténtica práctica de las normas educativas.

**5. ¿Es necesario una norma educativa para que exista buena atención a los clientes de parte de los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi?**

**Cuadro No. 29**

<b>DATOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	28	80.00%
NO	7	20.00%
TOTAL	35	100.00%

**Gráfico No. 29**



Fuente: encuesta a los padres de familia

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 80.00% manifiestan que si es necesario crear una norma educativa para que exista buena atención a los clientes por parte de los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi; el 20% indican que no es necesario una norma educativa para que exista buena atención a los clientes de parte de los administradores.

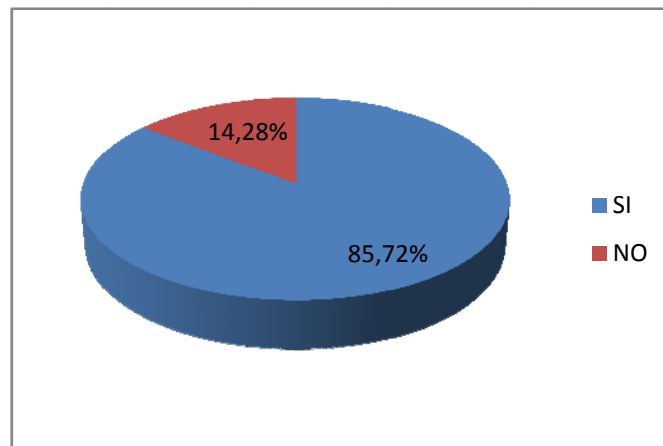
**Interpretación:** En la R-CECIB Achuar Numbaimi es necesario crear una norma educativa para que exista buena atención a los clientes por parte de los administradores.

6. ¿Se aplica normas culturales en la administración para llevar adelante el proceso educativo?.

**Cuadro No.30**

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	85.72%
NO	5	14.29%
TOTAL	35	100.00%

**Gráfico No. 30**



Fuente: encuesta a los padres de familia

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 85.72% expresan que si aplican las normas culturales en la administración para llevar adelante el proceso educativo; mientras que el 14.29% determinan que no conocen lo que aplican las normas culturales en la administración para llevar adelante el proceso educativo.

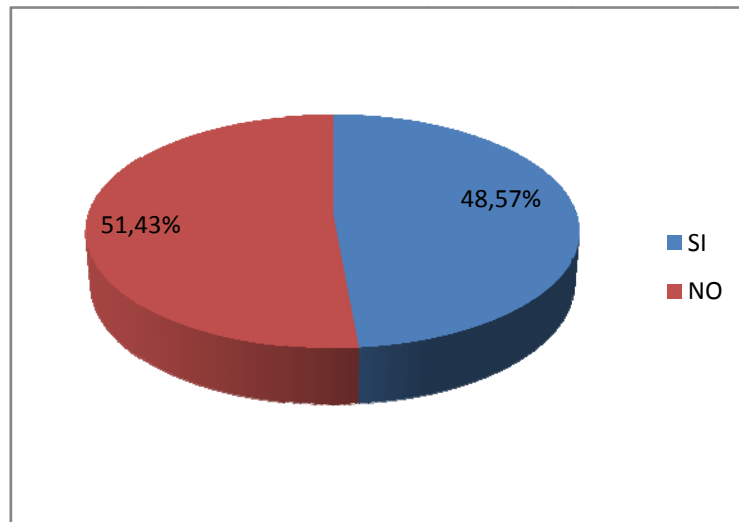
**Interpretación:** En conclusión los administradores no asesoran a los docentes, en cuanto a las normas culturales, para llevar adelante el proceso educativo.

**7. ¿Conoce el orgánico estructural y funcional de la R-CECIB Achuar Numbaimi?**

**Cuadro No.31**

<b>DATOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	17	48.57%
NO	18	51.43%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100.00%</b>

**Gráfico No. 31**



Fuente: encuesta a los padres de familia

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 51.43% manifiestan que no conocen el Orgánico Estructural y Funcional de la R-CECIB, Achuar Numbaimi; mientras que el 48.57% señalan que si conocen el Orgánico Estructural y Funcional de la R-CECIB Achuar Numbaimi.

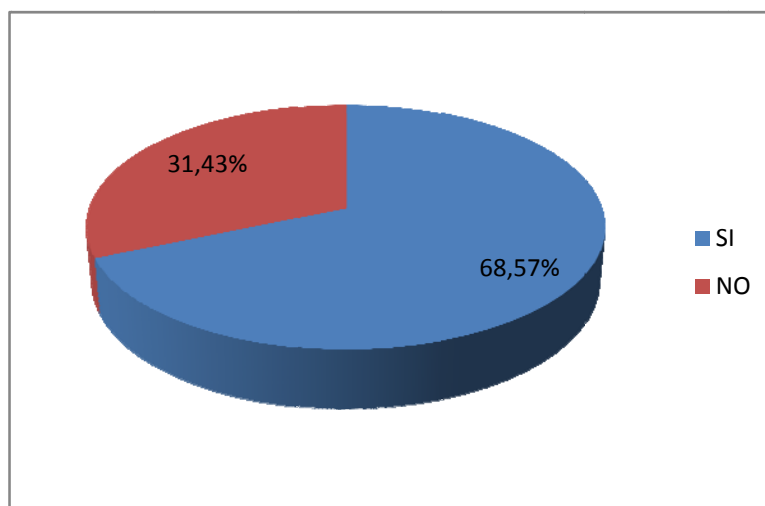
**Interpretación:** En la R-CECIB Achuar Numbaimi los padres de familia y representantes no están al tanto que existe el Orgánico Estructural y Funcional para la administrar una institución.

**8. ¿existe comunicación entre los administradores de la R\_CECIB Achuar Numbaimi, estudiantes, padres de familia y docentes?**

**Cuadro No. 32**

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	68.57%
NO	11	31.43%
TOTAL	35	100.00%

**Gráfico No.32**



Fuente: encuesta a los padres de familia

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 68.57% manifiestan que si existe comunicación entre los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi, estudiantes, padres de familia y docentes; mientras que el 34.43% indican que no hay comunicación entres los administradores, padres de familia, estudiantes y docentes.

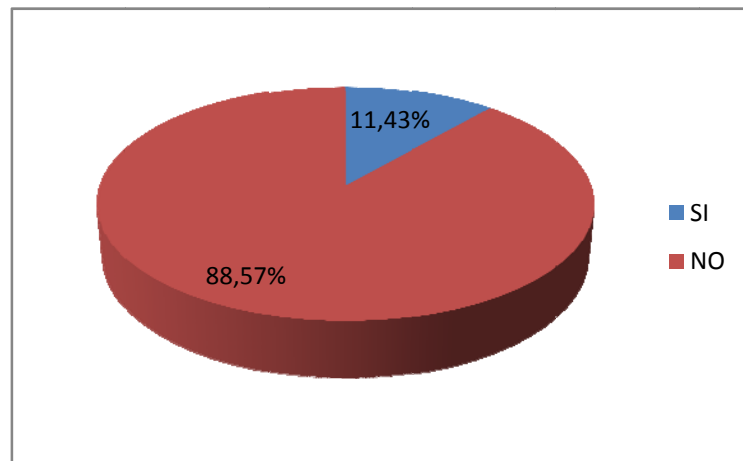
**Interpretación:** En la R-CECIB Achuar Numbaimi si existe comunicación entre los administradores, estudiantes, padres de familia, estudiantes y docentes.

**9. ¿Usted aconseja y da a conocer normas culturales en Wayusa a los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi?**

**Cuadro No. 33**

<b>DATOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	4	11.43%
NO	31	88.57%
TOTAL	35	100.00%

**Gráfico No. 33**



Fuente: encuesta a los padres de familia

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 88.57% de padres de familia dan a conocer que no dan consejos de wayusa a los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi; mientras que el 11.43% expresan que si dan consejos de wayusa a los administradores de una institución.

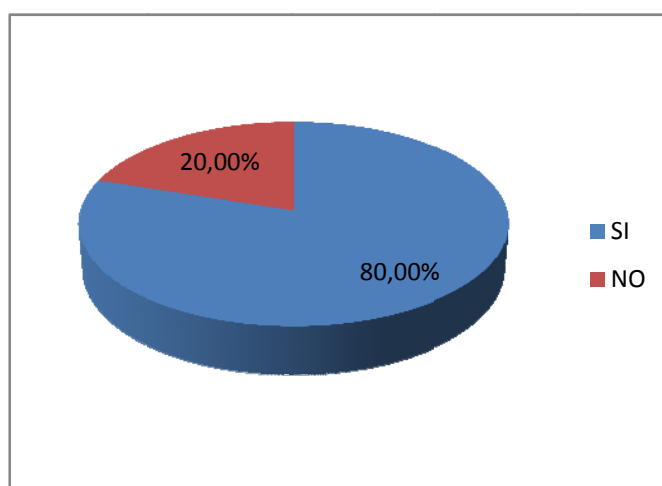
**Interpretación:** Los padres de familia no dan consejos en wayusa ni a los docentes, tampoco a los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi; de esta manera se determina que existe una gran falta de profundización cultural de valores.

**10. ¿La R-CECIB Achuar Numbaimi ha establecido reglas disciplinarias para el control de sus colaboradores?**

**Cuadro No. 34**

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	80.00%
NO	7	20.00%
TOTAL	35	100.00%

**Gráfico No. 34**



Fuente: encuesta a los padres de familia

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 80.00% manifiestan que si ha establecido reglas disciplinarias para el control de sus colaboradores; mientras que el 20% indican que no han establecido reglas disciplinarias.

**Interpretación:** Se presenta un elevado porcentaje; que los administradores no han establecido reglas disciplinarias para el control de sus colaboradores, y por lo tanto hace falta una nueva corrección e integración del equipo de trabajo, para que de esta manera se elabore una nueva propuesta de administración..

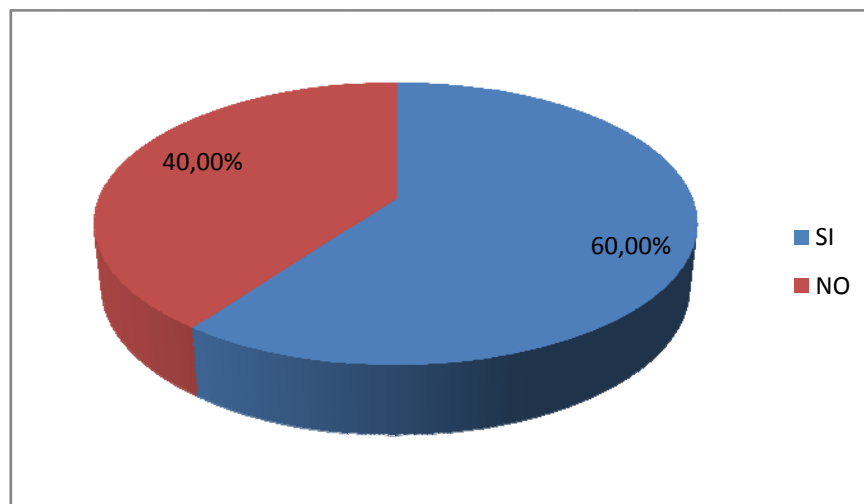


**11. ¿El rol o papel que desempeña el administrador de la R-CECIB Achuar Numbaimi es el adecuado?**

**Cuadro No. 35**

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	60.00%
NO	14	40.00%
TOTAL	35	100.00%

**Gráfico No. 35**



Fuente: encuesta a los padres de familia

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 60.00% manifiestan que si es adecuado el rol o papel que desempeña el administrador de la R-CECIB Achuar Numbaimi; mientras que el 40.00% señalan que no es adecuado el rol que desempeña el administrador de la R-CECIB Achuar Numbaimi.

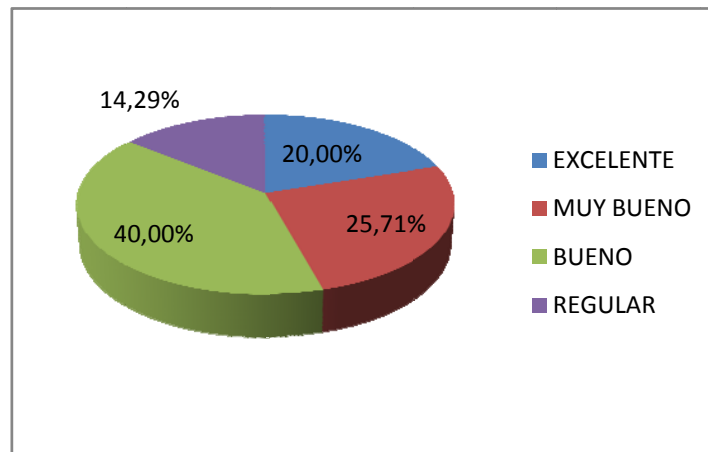
**Interpretación:** Los padres de familia manifiestan que sea apropiado, tanto como para docentes, administradores y autoridades competentes de cada institución, teniendo cuidado que las definiciones sean exactas y claras con visión de futuro.

**12. El servicio que la R-CECIB Achuar Numbaimi brinda al cliente es:**

**Cuadro No. 36**

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	7	20.00%
MUY BUENO	9	25.71%
BUENO	14	40.00%
REGULAR	5	14.29%
TOTAL	35	100.00%

**Gráfico No. 36**



Fuente: encuesta a los padres de familia

Elaborado por: Ana Vargas

**Análisis:** El 40% manifiestan que el servicio que la R-CECIB Achuar Numbaimi brinda es bueno; el 25.71% indican que es muy bueno el servicio que la R-CECIB Achuar Numbaimi brinda al cliente; el 14.29% señalan que es regular el servicio que la R-CECIB Achuar Numbaimi brinda al cliente; por último, el 20.00% expresan que es excelente el servicio que brinda la R-CECIB Achuar Numbaimi.

**Interpretación:** Los actores sociales manifiestan sobre el descontento presentado en los centros educativos e instituciones, mal atendidos y abandonados por las autoridades.

## CAPITULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1. CONCLUSIONES

- De la investigación. Que es importante definir el rol del administrador de la R-CECIB Achuar Numbaimi por cuanto, del 100% de los encuestados, el 82,86 % creen que esa es la causa fundamental para el mal servicio al cliente
- A los padres de familia no aconsejan ni dan a conocer, a los administradores, las normas culturales de la nacionalidad Achuar para su aplicación, con un porcentaje del 88.57%
- Un alto porcentaje de un 62.86% de que los administradores de la R-CECIB, Achuar Numbaimi, no asesoran a los docentes, en cuanto a la elaboración del reglamento interno el año 2006 - 2009. Por lo tanto esa es la causa para que los centros educativos no tengan una norma educativa para su aplicación.
- Los estudiantes, manifiestan, que la administración de la R-CECIB Achuar Numbaimi, poco se dirige bajo normas educativas en un porcentaje del 63 %
- Existe descontento en el servicio y atención que la R-CECIB ACHUAR Numbaimi brinda a sus clientes, actores sociales, docentes e instituciones en un 60%.
- Se determina un alto porcentaje, donde los ADMINISTRADORES, no aplican normas educativas y culturales en la administración de la R-CECIB Achuar Numbaimi, porque del 100% de encuestados el 82,5% de estudiantes dicen que esa es la causa para que en la administración existan problemas.

## 4.2. RECOMENDACIONES

- Desarrollar acciones motivacionales para llegar al descubrimiento de su rol a los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi considerando los valores culturales para un mejor servicio al cliente.
- Coordinar cursos de capacitación con la participación de los sabios de la nacionalidad Achuar para que instruyan sobre normas culturales a los docentes..
- Organizar talleres de capacitación sobre procesos de elaboración del reglamento interno, como norma educativa para la administración de los centros educativos, para mejorar la atención al cliente sin descuidar las normas culturales.
- Socializar y motivar a los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi para que cumplan, y hagan cumplir las normas educativas.
- Capacitar a los administradores sobre temas como liderazgo y servicio al cliente.
- Realizar talleres de capacitación para los actores sociales sobre la aplicación de normas educativas y culturales con la participación de los sabios ancestrales Achuar.

## **CAPITULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1. Título de la propuesta.**

Capacitar sobre el rol del administrador de la RCECIB Achuar Numbaimi, mediante talleres para el mejoramiento del servicio al cliente.

#### **5.2. Justificación**

Después de haber realizado un análisis de investigación, se comprueba que en realidad, que el rol del administrador de la R.CECIB Achuar Numbaimi, si incide en el servicio al cliente; de tal manera que si el administrador no proporciona una atención eficiente y adecuada a cada una de las personas, lamentablemente el trabajo que está realizando no los estudiantes tienen problemas donde las personas sufren las respectivas consecuencias.

De ahí la necesidad de organizar talleres de capacitación para los actores sociales sobre la aplicación de normas educativas y culturales, con la finalidad de que los conocimientos asimilados por el administrador sean puesto en práctica inmediatamente en el momento de atención a cada uno de los clientes sin distinguir su condición social o grupo humano al que pertenece; de tal manera que con esto se espera proponer nuevas formas, métodos, técnicas y procedimientos para proporcionar una atención de calidad a las personas que requieren realizar sus respectivos servicios en nuestras dependencias.

En la R.CECIB ACHUAR NUMBAIMI, muy pocos administrativos han recibido seminarios, cursos o talleres sobre la aplicación de normas educativas y culturales basadas al plano de valores; esto ha producido a que cada uno de los administradores trabaje por su propia cuenta atendiendo a las personas, en muchos casos con desgana y por último atiende a los clientes al apuro. De esta manera son

pocos los administrativos que logran mejorar su método de estudio y atención a los clientes, tomando que es una institución educativa, por lo tanto por eso es necesario que cada uno de los administrativos se prepare en diferentes cursos relacionados a relaciones humanas y autoestima, para de esta manera proporcionar una mejor atención a las personas, y al mismo tiempo ellas se encuentren conformes de sus actividades realizadas dentro del centro R.CECIB ACHUAR NUMBAIMI.

Otra de las situaciones para que no se proporcione una atención adecuada a toda una comunidad educativa se debe a que el personal no se prepara, investiga, y analiza al personal que trabaja, por lo que al trabajar cada uno por su cuenta no se dan oportunidad a identificar los errores de cada uno, y por lo general cada uno trata de hacer a su forma.

De acuerdo a la tabulación de datos, su análisis e interpretación se observa problemas muy profundos; no es posible que ciertos administradores se dediquen exclusivamente a realizar otras actividades que no son de su competencia, por ejemplo a ocurrido momentos en que los administrativos han salido fuera de sus oficinas con la intención de realizar otras actividades ajenas de su trabajo, en tanto que las personas que requieren de sus servicios tienen que esperar por largas horas, para que se realice su respectiva gestión, por lo tanto a esta situación es oportuno y necesario que se implementen sus normas educativas hacia los actores sociales tomando en cuenta primero la necesidad de integrar distintos tipos de valores, con la finalidad de realizar un trabajo eficiente y de calidad.

Ante esta realidad es necesario tomar alternativas de mejoramiento inmediato, de tal manera que se pueda llegar al cliente o las personas con la capacitación necesaria que le permita conocer y aplicar nuevas técnicas y formas para su respectiva atención, tomando en cuenta que una atención bien estructurada y proporcionada a las personas, da la oportunidad a que la persona y la institución vaya creciendo en personalidad y valores; por lo tanto los administradores se convertirán en protagonistas del cambio bajo un comprometimiento directo hacia las necesidades de cada una de las personas.

La planificación de un curso de aplicación de los talleres de capacitación para los actores sociales sobre la aplicación de normas educativas y culturales, permitirá al personal administrativo actualizarse en técnicas y especialmente manejar criterios científicos basados en valores para que, aplicados en las diferentes actividades escolares coadyuven al mejoramiento de la calidad de la educación y por ende a la formación integral de los estudiantes y la comunidad educativa.

Esta capacitación se convertirá en el paso inicial para el cambio de paradigma de la atención administrativa obsoleta hacia una comprensión de atención del cliente en forma ágil, oportuna y sobre todo que cada una de las partes demuestre confianza en el momento del trabajo que se desarrolla, de tal manera el cambio que se dará será en forma cualitativa.

El proyecto tiene un carácter social educativo ya que se puede convertir en una fuente piloto que genere otros proyectos, para otros establecimientos educativos, es decir es un proyecto generativo hacia otros proyectos con la participación de todos los integrantes de la comunidad educativa, donde en los talleres de capacitación se estructurarán nuevas normas para el trabajo respectivo.

Otro de las visiones importantes de la R.CECIB, manifiesta que es una institución educativa comunitaria descentralizada con poder para responder a una formación humana, científica, tecnológica, atendiendo a la diversidad de lenguas y culturas de las nacionalidades y pueblos indígenas del país; y aplicar el modelo educativo intercultural bilingüe en base a los principios de universalidad, equidad, calidad y requerimiento de las comunidades indígenas, por lo tanto la atención debe ser oportuna e inmediata, sabiendo que las personas llegan al centro educativo a realizar sus trámites desde lugares muy lejanos.

De allí la necesidad de diseñar los talleres de capacitación para los actores sociales sobre la aplicación de normas educativas y culturales con la finalidad de mejorar la atención a cada una de las personas por parte de los administrativos del centro educativo

Los beneficiarios en forma directa serán los administrativos del centro R.CECIB ACHUAR NUMBAIMI, y maestros en tanto que en forma indirecta serán los padres de familia y la comunidad en general, que requiere realizar los trámites en estas dependencias.

### **5.3. OBJETIVOS**

#### **5.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Capacitar por medio de seminarios sobre el rol del administrador de la RCECIB Achuar Numbaimi, a través de talleres, para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la población Achuar.

#### **5.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Investigación de los temas del seminario para realizar el plan de capacitación a los administrativos y los docentes de R-CECIB-Achuar Numbaimi.
- Desarrollar de los temas del seminario
- Conformar un equipo de facilitadores que tengan experiencia, y sobre todo aporten con los conocimientos para capacitar a los docentes.
- Establecer un cronograma para la aplicación de los talleres, de acuerdo a las fechas establecidas.
- Ejecutar los seminarios para participación activa de los administrativos, docentes y actores sociales de R-CECIB-Achuar Numbaimi.



#### **5.4. Fundamentación.**

Es pertinente dar a conocer el criterio de varios autores que nos antecedieron en la investigación, de tala manera que manifiesto lo que dicen los autores sobre la aplicación de normas educativas y culturales dentro de un centro educativo.

La Dirección Nacional de Educación Intercultural Bilingüe del Ecuador, en su Texto (2002, pág. 8), manifiesta “que los centros educativos comunitarios interculturales bilingües sus actores sociales son las redes”<sup>7</sup>

De esta manera las redes son organizaciones de centros educativos comunitarios interculturales bilingües, ubicados en el territorio de las nacionalidades y pueblos indígenas, las mismas que se relacionan entre sí permitiendo la participación de los padres de familia, administradores educativos de la red, cabildo de las comunidades y estudiantes en el proceso educativo para elevar la calidad de la educación y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población.

La implementación de las redes responde a un proceso organizativo encaminado a la política de descentralización y desconcentración educativa, por lo mismo cada una de las redes en su estructura contempla la gestión de los aspectos técnico pedagógico y administrativo financiero con la participación comunitaria del modelo intercultural bilingüe en los espacios y escenarios educativos destinado al desarrollo de los procesos de aprendizajes de los estudiantes en todos los niveles y modalidades.

Deneib (1993, pág 345), manifiesta que, los actores de la educación del Ecuador, las estadísticas internacionales y los entendidos en el tema educativo, sean ecuatorianos y extranjeros; consideran al sistema educativo del Ecuador como uno de los más limitados en el mundo”<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Dirección Nacional Intercultural Bilingüe , 2002, pág. 8.

<sup>8</sup> DINEIB, 1993, pág. 358.

A nuestro parecer son cuatro las responsables de tal estado de cosas: el Ministerio de Educación, Directores y Maestros, Padres de Familia y la Sociedad en general con énfasis en los Medios de Comunicación.

Analicemos en esta primera parte las debilidades de cada uno de los actores de la Educación Ecuatoriana.

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN:** Uno de los principales problemas del Ministerio es la falta de presupuesto para desarrollar planes a fin de mejorar la calidad educativa en el Ecuador. Siempre se toma de ejemplo el presupuesto que Cuba le otorga al sector educación en comparación con el Ecuador. Si bien es cierto que la falta de recursos económicos limita seriamente la posibilidad de realizar programas destinados a la mejora de la calidad educativa, esto no implica la capacidad de crear e innovar utilizando los recursos materiales y humanos con los cuales se cuenta.

De esta manera detallemos algunas debilidades del Ministerio de Educación en el Ecuador:

La corrupción, es el cáncer que carcome la institucionalidad en el país. Son varias las ocasiones que se realiza la denuncia sobre un funcionario corrupto, sin embargo la oficina de asuntos legales demora en dar su fallo, o bien el funcionario es declarado inocente. La viveza criolla a fin de beneficiarse de los recursos del aparato estatal es una constante en la sociedad ecuatoriana, cuantas veces los mismos funcionarios del Ministerio crean Organismos No Gubernamentales a fin que dirijan algún programa financiado por el Estado, otras veces coordinan con los responsables de tales instituciones a fin de darles un jugoso contrato a cambio de alguna cuota a través de un tercero o aún peor en su propia oficina y en forma personal, como muchas veces hemos visto a través de las denuncias de los medios de comunicación.

De esta manera realicemos una análisis a fin de que los docentes respondan y explique; ¿Cuánto de estas capacitaciones financiadas por el Ministerio han llegado realmente a mejorar el nivel educativo del estudiantado?, ¿Por qué no se ha realizado

un seguimiento o supervisión de aquellos docentes que han sido capacitados con recursos del Estado?, ¿Realmente el Estado se ha preocupado que los conocimientos y destrezas que se desarrollan en las capacitaciones se apliquen en el aula y en beneficio de los alumnos?, ¿Por qué el Ministro de Educación al iniciar el año escolar, declara que existe un mínimo de horas que se tienen que trabajar en el año y en el transcurso de este, el presidente declara los feriados largos, con lo cual se hace imposible cumplir con las horas de clase programadas?, ¿Por qué si existe una ley, que no se puede tomar bebidas alcohólicas en los colegios estatales, esta no se cumple ya que todos los años en el día del maestro, las Unidades de Gestión Educativa permiten que dentro de ellas se organice tremendas fiestas en los locales de los Colegios Estatales donde el consumo de cerveza es una de sus principales características?

¿Hasta que punto los funcionarios del Ministerio de Educación tienen la debida capacitación para ejercer cargos de suma importancia?, ¿Se le puede dar un cargo de importancia a algún funcionario que ha tenido anteriormente denuncias y procesos por corrupción o acoso sexual?, ¿Por qué el Ministerio se ahoga en un mar de funcionarios, procedimientos y papeles, cuando su principal función debería ser la de brindar un mejor servicio al estudiantado ecuatoriano?, ¿Por qué no se sistematiza los procedimientos administrativos a fin que los trámites de los títulos de los alumnos del tercer año bachillerato, puedan realizarse con mayor rapidez?

A la vez que existen estas debilidades, el Ministro actual de Educación ha dado muestras de tratar de cambiar el enorme elefante del Ministerio de Educación, lo único que actualmente le interesa es aplicar la Nueva Ley de Carrera Pública Magisterial y la evaluación de los maestros, aunque parece que el resto de burócratas del Ministerio se duermen en sus cargos y no tienen la pasión para aplicar y desarrollar los cambios que el Ministro ha propuesto.

Nunca hubo dentro del Ministerio los estímulos reales para que el maestro siga capacitándose y mejorándose en su labor educativa. La actual Ley es muy clara al establecer una serie de remuneraciones de acuerdo con tu nivel de capacitación y

los informes de la labor pedagógica, solo quieren evaluar a los maestros de igual manera como se realizó en el Perú, dejando aparte la cúpula de la UNE.

Uno de los problemas actuales, es que todavía no se viene realizando en forma masiva la capacitación tan publicitada en los inicios del presente año 2008 Y 2009, es necesario a la vez de capacitar al maestro, realizar un programa ambicioso de supervisión a todos los maestros del Ecuador y ver los mecanismos para aquellos docentes que no cumplen con su labor pedagógica con eficacia y responsabilidad.

Según Rodas, M. (1997, pág 34), en lo que se refiere a los maestros, manifiesta, “que el problema tiene que ver con su formación profesional, ideología política y la mal entendida estabilidad laboral”<sup>9</sup>.

Por lo que la formación profesional y la ideología política están seriamente vinculadas en el sector Educación. Los principales centros formadores de maestros como: Universidades, institutos pedagógicos y las principales instituciones pedagógicas, tienen catedráticos de corte marxista que en forma constante orientan a los jóvenes a odiar al Estado ecuatoriano desde el primer año universitario, o a su vez a que se inserte dentro de un partido político

En estas instituciones se enseña al joven universitario que el único camino para mejorar la sociedad ecuatoriana es cambiar el tipo de Estado, se fomenta el marxismo como filosofía política a la vez que se trata de formar una personalidad rebelde ante cualquier tipo de autoridad. Soy testigo de cómo en algunas universidades del Ecuador, grupos de alumnos organizados se imponían ante el docente a fin que puedan llegar a las clases después de la hora de ingreso, sin que esto afectara sus calificaciones, previo chantaje que si el catedrático no permitía esta impuntualidad, los estudiantes iban a presentar una actitud negativa ante el decanato. Este tipo de actitudes por parte de los alumnos siempre estuvo impulsada por docentes de corte marxista que fomentaban ese espíritu rebelde, mal entendido por algunos estudiantes.

---

<sup>9</sup> RODAS, M. Guía para el docente, 1997, pág. 34.

Es en esta etapa de la formación del maestro ecuatoriano que se forma una sensación de pesimismo y desconfianza de cualquier proyecto para mejorar la calidad educativa. En estas instituciones universitarias existe un monopolio de docentes vinculados a un partido político, los cuales siempre orientan a los jóvenes en el camino anarquista y destructor.

Podemos observar que existen en las universidades catedráticos exigentes y responsables los cuales exigentes y de alto nivel académico, sin embargo los grupos de alumnos o maestros tratan de buscar a otro docente que no tenga estas exigencias, y de esta manera la educación siga sendo mediocre sin desarrollo y mejora en la calidad educativa.

Pero vemos en este ejemplo, como grupos de alumnos manipulados por personal universitario fomentan la indisciplina estudiantil por motivos políticos, a fin de beneficiar a algún docente de escaso nivel pero vinculado a un partido político se integre.

¿Cuáles son las consecuencias de la estabilidad laboral en el maestro? Podemos responder que si bien es cierto que es un derecho de cualquier obrero o empleado a tener una estabilidad laboral que le aseguren una estabilidad económica en su vida, también es real que tal estabilidad muchas veces es mal interpretada y degenera en impuntualidad, ineficacia en la labor pedagógica, abuso sobre el estudiante, incumplimiento de la documentación académica, mal trato a los padres de familia, etc.

La Unión Nacional de educadores en el Ecuador más conocido como UNE, tiene un enorme poder en la acción de los docentes de los colegios estatales. LA UNE está dirigido por gentes vinculadas al Movimiento Popular Democrático, los principales líderes sindicales tienen una ideología marxista y son muy conservadores de los derechos del profesorado ecuatoriano, aunque si son marxistas deberían preocuparse más por los derechos del pueblo en general, y qué motivo más importante que los hijos del pueblo. ¿Quiénes van a los colegios estatales? No son

acaso los hijos del pueblo, la gente más humilde, se preocupan en forma general los maestros en dar lo mejor de sí y cambiar el estado de cosas en el Ecuador. Si la UNE es realmente marxista debería preocuparse por la pésima calidad educativa en el Ecuador y fomentar un espíritu de superación en cada uno de sus miembros, en vez de estar promocionando huelgas y toma de locales.

Pero no todos los docentes son ineficaces y corruptos, conozco y soy testigo que existen muchos colegas que se preocupan realmente por la calidad educativa en su institución. Trabajan más horas de lo debido y se involucran en el trabajo con los alumnos y padres de familia. Es gente que realiza esta serie de acciones motivados por un fin eminentemente de servicio a la comunidad. Son estos docentes los cuales deberían ser diferenciados y no mezclados con el resto de personal incompetente e ineficaz.

### **Padres de familia**

Cisneros, P. (1984, pág. 56-58), en lo que se refiere a los padres de familia, manifiesta que “por lo general los padres de familia que nunca asisten a las reuniones son los que tienen hijos con graves problemas de conducta y desarrollo académico”<sup>10</sup>

Son varias las veces que se cita a los padres de los alumnos con este tipo de problemas y en su mayoría no se han presentado al centro educativo para ver la situación de sus hijos. Esto nos muestra una falta de preocupación de la educación de sus hijos. ¿Qué puede hacer el maestro ante el hecho que no existe ningún apoyo en casa de los estudiantes? Es muy poco, lo que el centro educativo puede hacer ante las inasistencias constantes y la impuntualidad de los alumnos. La conducta de un alumno, es el fiel reflejo de la educación y los valores que se le han impartido en casa.

Pero también existen los casos en los cuales los padres de familia se han acercado para ver los problemas de sus hijos, y aquí el maestro debe conocer mucho

---

<sup>10</sup> RODAS, M. Guía para el docente, 1997, pág. 34.

de psicología y tratar que los padres actúen ante sus hijos de manera lógica y coherente. Que se tomen acuerdos entre el padre e hijo a fin de mejorar la relación entre ambos. Son varias las ocasiones que los maestros conversan con los padres y ellos han podido reflexionar sobre sus propias actitudes hacia sus hijos.

Cuando existe la preocupación de los padres sobre la Educación de sus hijos, grandes cosas se pueden hacer a fin de mejorar el nivel académico de los estudiantes. Otro aspecto de la asociación de padres de familia, es penoso ver la falta de institucionalidad y ética en la actuación de los padres de familia, bien por parte de la dirigencia y de los asociados. Algunas veces los dirigentes hacen un mal uso de los fondos económicos de los padres y otras veces los asociados critican duramente la actuación de sus dirigentes sin ningún tipo de prueba.

Todo esto conlleva a que las reuniones de los padres de familia en ocasiones se transforme en un campo de batalla, de gritos, insultos y hasta golpes físicos. ¿Cuándo los padres podrán madurar sobre la importancia de las normas para actuar en forma ética y racional? , ¿Hasta cuando los padres de familia dejarán de llevarse por el chisme y el comentario mal intencionado a fin de servir como conejillos de indias?

Aquello necesario y fundamental en los padres de familia es la prudencia y la ética como leitmóvil de sus acciones. Pensar antes de actuar es fundamental, analizar las diversas opiniones, nunca dejarse llevar por el chisme, buscar las primeras fuentes y tomar siempre decisiones acertadas que vayan de acuerdo con el respeto de la legalidad y el accionar basado en la ética y la moral. Sin embargo los padres de familia son unos actores directos dentro del ámbito educativo en cualquier institución educativa.

## **Los medios de comunicación.**

GAYAS, J. (2003), nos dice que “cuantas veces somos testigos que las frases y actitudes que se difunden en los medios de comunicación son copiadas inmediatamente por los jóvenes escolares”<sup>11</sup>

De tal manera que los medios de comunicación deben estar prohibidos de mostrar escenas para adultos en horarios infantiles. Algunos programas abusan de la imagen de la mujer desnuda a fin de aumentar el rating. Viene ocurriendo que los Medios de Comunicación en especial los programas periodísticos su actuar como jueces en la hora de mostrar algunas situaciones ocurridas en el área educativa, la toma de locales educativos es un ejemplo constante, en los cuales grupos de maestros y padres de familia toman el centro educativo para exigir la salida del director acusado por corrupción, y los programas de televisión comunican tal hecho, en el cual queda sentenciado el director como corrupto sin que existe un análisis real sobre la actuación real de tal funcionario.

¿Cuántas veces el factor político es motivo para que los profesores y padres de familia saquen al director de una institución educativa sin que exista prueba real de actos de corrupción? La prensa informa lo que la gente grita en la calle, no analiza, no verifica y sólo muestra las imágenes del escándalo y el griterío. De esta manera llega un nuevo director a esta institución, el cual es primeramente amenazado que si no acepta los caprichos de impuntualidad e ineficacia para algunos docentes, le puede ocurrir lo mismo que al anterior director, esto es una constante en las instituciones educativas.

La función de los medios debería ser analizar con más detalle la denuncia y no ser vehículos para servir a intereses mezquinos. En realidad los directores deberían ser rotados de su centro educativo por lo menos cada tres años. En las empresas privadas, los jefes de áreas son rotados a fin de tener un equilibrio en las relaciones humanas, esto es importante para el trabajo empresarial. Por qué el

---

<sup>11</sup> GAYAS, J. Folletos de instrumentos curriculares, 2003, pág. 56.



Ministerio de Educación no copia el ejemplo de rotación de la empresa privada a fin de dar un aire al personal administrativo y que puedan relacionarse con más eficacia con los nuevos subordinados.

Son varios años que los directores desempeñan su función en la misma institución educativa, demasiados para mantener una relación cordial con los docentes. La rotación sería la clave para solucionar este problema. En conclusiones, sobre el tema tratado podemos decir: La importancia que tiene el Ministerio de Educación en tener planes a mediano y largo plazo aplicados por gente con capacidad comprobada y actuación ética comprobada.

Javier S. (2004), manifiesta “que el papel del maestro en la educación intercultural bilingüe, no suele ser por sí misma objeto de atención en las políticas educativas, excepto cuando grupos particulares disponen de capacidad económica y respaldo político, como ocurre con la educación privada para jóvenes de ascendencia cultural extranjera, abierta también a los nacionales”<sup>12</sup>.

Procesos de descentralización administrativa como los que han llevado a cabo durante las últimas décadas la mayoría de nuestros países suelen ser ocasión para un relativo incremento en la valoración de características regionales y locales, así como para decisiones internas de instituciones y comunidades educativas.

Sin embargo, la experiencia centralista homogeneizante de muchos años no se rompe sólo por decisiones políticas. Aunque la lengua no es la cultura sino uno de sus aspectos, es posiblemente el más visible y, por tanto, más allá de ella lo que se hace en relación con la diversidad suele limitarse al plano en que maestro y alumnos comparten en forma espontánea pautas inconscientes.

El relativo auge de las tendencias regionales y locales en el marco de procesos de descentralización no significa por sí mismo énfasis intercultural,

---

<sup>12</sup> JAVIER S. La Educación Intercultural, 2003, pág. 78.

especialmente cuando la diversidad no es tematizable en forma tan clara como ocurre con la lengua.

Podría también pensarse que la diversidad no tiene que considerarse, necesariamente, entre culturas regionales sino entre paradigmas como urbano y rural. En este caso, habría que pensar en caracterizaciones más precisas que los lugares comunes, simplificaciones también homogeneizantes, del tipo urbano equivalente a moderno y letrado; rural equivalente a arcaico y oral.

De otra parte, las consideraciones de lo intercultural no son neutras. Cuando las relaciones socioeconómicas entre campos culturales son desiguales, y cuando se trata de políticas sociales institucionalmente definidas, existe hegemonía en las relaciones. Entre grupos sociales el más poderoso tiende a imponer valores, actitudes y, en muchos casos, decisiones. Finalmente, esta dinámica se manifiesta en prestigio y valoraciones inequitativas de formas de vestir, comer y comportarse, de lenguas y dialectos.

Pero no son las culturas las que se relacionan entre sí, sino los sujetos. Más que de educación intercultural, como si las culturas fueran homogéneas, deberíamos hablar de educación para la diversidad. Esto es válido para la población no hablante de lenguas vernáculas, lo mismo que para los indígenas y grupos de lenguas criollas, e incluye en este caso el componente del bilingüismo.

La educación para la diversidad comprende lo referente a formación de los maestros, a planes de estudio y a formas pedagógicas, entendidas como maneras de actuar en la escuela; todo lo que en ella se hace es pedagogía, inclusive lo menos explícito, el llamado currículo oculto.

Ahora bien, cuando se habla de Educación Intercultural Bilingüe, es usual que hagamos referencia, en especial, a escuelas de o para indígenas, población hablante de lenguas criollas o, en ocasiones, población afroamericana, destinadas a la educación formal de los niños y jóvenes. Se trata de escuelas con particularidades,

sobre todo curriculares, pero que conservan, en su gran mayoría, la forma convencional del sistema educativo escolar.

Esto se debe no sólo a decisiones de Estados controlados por grupos de la cultura hegemónica, sino también a que la escuela ha representado en muchos casos la conquista por los olvidados de un emblema del poder de los dominadores. Así, es común encontrar pueblos que durante años luchan por el acceso al servicio educativo, que desarrollan o asumen de otros el discurso de la Educación Intercultural Bilingüe, y que terminan obteniendo u organizando para sus jóvenes una escuela similar a aquella implantada para los campesinos mestizos, y con frecuencia de calidad inferior. Querían escuela, y **la escuela** es esa, funcione o no. Es la única referencia que siempre tuvieron de ella.

En términos amplios, desde el punto de vista de su origen, existen en nuestros países escuelas surgidas por iniciativa de organizaciones o comunidades étnicas, lo mismo que las provenientes de la gestión ajena, estatal o privada. La escuela de Educación Intercultural Bilingüe surgida de sus mismos beneficiarios es, posiblemente en la mayoría de los casos, fruto del sentimiento de amenaza y, por lo tanto, se encuentra con mayor facilidad entre quienes se sienten más amenazados. Así como no nos identificamos en relación con quienes son distintos, nadie se propone crear una escuela que corresponda a sus particularidades si no es porque tiene la experiencia de otra que no lo hace.

En gran parte la escuela intercultural bilingüe se crea por resistencia y significa la adopción de una práctica social de otra cultura. El proceso de su apropiación significa redefinir en la práctica su función, dándole una adecuada a la cultura que la ha adoptado, lo que generalmente ocurre en el sentido de instrumento de fortalecimiento y reproducción cultural.

Sin embargo, el tiempo parece haber demostrado a los pueblos que la escuela no es una práctica neutra, sino que puede contribuir al desmoronamiento de sus fundamentos culturales, sin aportar los beneficios que se le atribuyeron en un

principio. Esta comprobación conduce a un gran esfuerzo por transformarla en aquello que inicialmente se pretendía.

Ahora bien, la escuela de Educación Intercultural Bilingüe suele ser defectuosa por tener características similares a las que hacen deficiente la escuela campesina y la escuela de los pobres: ineficiencia, ineficacia y no pertinencia.

Ineficiencia, porque la mayor parte de quienes ingresan no asisten, no aprueban de grado en el tiempo establecido, o no regresan a ella al cabo de algún tiempo.

Ineficacia, porque quienes permanecen no adquieren los conocimientos que se supone deberían adquirir, o no en la medida suficiente.

## **5.5. LISTADO DE CONTENIDOS**

### **TALLER N° 1: Redes de centros educativos interculturales bilingües**

- Antecedentes.
- Objetivos de la red.
- Reseña histórica de la RCECIB Achuar Numbaimi.
- Constitución de la RCECIB Achuar Numbaimi
- Estructura Organizativa.
- Procesos.
- Funciones.

### **TALLER N° 2: Administración**

- Planificación
- Organización
- Dirección.
- Evaluación.

### **TALLER N° 3: Rol del administrador de la RCECIB Achuar Numbaimi**

- Administrador.
- Gestión administrativa.
- Estilo de liderazgo.
- Los líderes que la RCECIB Achuar Numbaimi necesita
- Característica de líderes que la RCECIB Achuar Numbaimi necesita
- Liderazgo y motivación.
- Liderazgo y trabajo en equipo.
- Los valores humanos como eje de la administración.

### **TALLER N° 4: Servicio al cliente.**

- Importancia del servicio al cliente
- Servicio.
- Los pecados del servicio
- ¿Quién es el cliente?,
- Tipos de clientes.
- ¿Por qué se pierde los clientes?
- Calidad de servicio al cliente

### **TALLER N° 5: LA MOTIVACIÓN**

- Definición
- Ciclo motivacional
- Influencia del grupo en la motivación.

## 5.6. DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS

### TALLER N° 1

Tema: Redes de centros educativos interculturales bilingües.

#### 1.- DINAMICA:

##### **Barómetro de valores**

Dividimos el espacio central en dos partes. Si es posible pintamos con tiza una raya en el suelo como si de una pista de tenis se tratara. Toda la gente se agrupa en el centro. Una persona leerá una frase un tanto ambigua, desde el centro, como si fuera jueza del partido.

Les pediremos que se posicionen totalmente a la izquierda las personas que están a favor del contenido de la frase. Las que están en contra se colocarán totalmente a la derecha.

Comienza el debate. Si alguna persona quiere suavizar su posicionamiento extremo dará un paso al centro expresando sus razones. Otras personas que puedan sentirse convencidas por esta opinión pueden también modificar su posición. Así irán hablando de una en una hasta que toda la gente haya podido participar.

Aquí van algunas frases a modo de referencia pero cada persona que coordina el taller puede aportar las suyas.

- ▶ La violencia siempre genera más violencia
- ▶ Siempre ha habido guerras y no lo podemos cambiar
- ▶ Educar para la paz es educar para la desobediencia
- ▶ La única forma de evitar una invasión es la violencia
- ▶ Donde hay justicia siempre hay paz
- ▶ La no violencia es “poner la otra mejilla”
- ▶ La protesta violenta puede estar justificada por las situaciones de injusticia en la que viven algunos pueblos.

Es mejor no alargar el Barómetro demasiado. Probablemente con dos o tres frases será suficiente para ir escuchando opiniones.

## **2.- Explicación Teórica o Conceptual**

Redes de centros educativos interculturales bilingües.

Antecedentes.- Se ha creado estas unidades ejecutoras en base de la Constitución Política de la República del Ecuador como establece el Art. 225 que “El Estado impulsara mediante la descentralización y la desconcentración, el desarrollo armónico del país, el fortalecimiento de la participación ciudadana y de las entidades seccionales, la distribución de los ingresos públicos y de la riqueza”. En el artículo 68, establece que “El sistema nacional de educación incluirá enseñanzas conformes a la diversidad del país. Incorporando en su gestión estrategias de centralización y desconcentración administrativas, financieras y pedagógicas. Los padres de familia, la comunidad, los maestros y los educados participaran en el desarrollo de los procesos educativos”. En los Arts. 69 y 84 literal 11 señala: “El estado garantizara el sistema de educación intercultural bilingüe...”, “Acceder a una educación de calidad. Contar con el sistema de educación intercultural bilingüe”; De la misma forma en el Art. 1, literales a) y b), y el Art. 5 literal b) de la ley de Modernización del Estado propugna la racionalización, eficiencia administrativa, descentralización, desconcentración y simplificación de sistema;

Según el Reglamento Sustitutivo para la Gestión de las Redes, en su Art. 3, establece que “Las redes escolares son estructuras educativas de centralizadas y desconcentradas técnica, pedagógica financiera y administrativamente, destinadas al mejoramiento de la calidad de la educación básica respetándose la respectiva jurisdicción sea hispana o intercultural bilingüe.

Una red escolar es un conjunto de instituciones educativas que se encuentran en una zona culturalmente homogénea y geográficamente cercana, asociadas alrededor de un de un proyecto de desarrollo educativo y comunitario, y dispone de una sede administrativa.

Para las redes interculturales bilingües, su sede se ubicara en un centro de educación intercultural bilingüe seleccionado en una asamblea de representantes de comunidades, padres de familia y educadores.

Convertir en el eje de desarrollo de la comunidad, mejorando la calidad de la educación y al mismo tiempo sustente técnicamente las demandas, aspiraciones y esfuerzos comunitarios para su progreso.

Recopilar la sabiduría indígena y propiciar al desarrollo de la red, estimulando las actividades de investigación.

*MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS REDES DE CENTROS EDUCATIVOS  
COMUNITARIOS INTERCULTURALES BILINGÜES (R- CECIBs)*

*Consuelo Yáñez Cossío: Ministra de Educación y Cultura*

*Juan Santiago Utitaj Paáti: Director Nacional de Educación Intercultural Bilingüe*

**LOS OBJETIVOS DE LA RCECIBs,**

En el Art.4 Las Redes de Centros Educativos Interculturales Bilingües tienen los siguientes objetivos:

- a) Organizar, ampliar y consolidar las oportunidades y la obligación del estado como de la población para acceder a la educación y lograr su permanencia en el sistema Educativo Intercultural Bilingüe.
- b) Planificar, organizar, ejecutar y evaluar la aplicación del MOISEIB en los CECIB, en el marco de la descentralización y de la desconcentración educativa.
- c) Desarrollar innovaciones educativas mediante los modelos de gestión: técnico pedagógico, administrativo, financiero y participación comunitaria en todos los niveles y modalidades del Sistema de Educación Intercultural Bilingüe.
- d) Fomentar una cultura de investigación y revitalización de los conocimientos y deberes locales y su incorporación al currículo educativo de la red.



- e) Organizar y ejecutar planes, programas y proyectos de mejoramientos de la calidad educativa y hacer variables las iniciativas locales para contribuir al desarrollo comunitario;
- f) Contribuir al fortalecimiento de la identidad, la cultura, la lengua indígena, la organización y participación comunitaria;
- g) Gestionar el mejoramiento profesional permanente del personal docente, administrativo, de servicios y demás actores involucrados;
- h) Promover la interrelación y sinergia de las comunidades del área de influencia, mediante una comunicación e información oportuna ante las redes y la Dirección Provincial de Educación Intercultural Bilingüe (**DIPEIB**) o la Dirección de Educación Intercultural Bilingüe de Nacionalidades (**DEIBNA**).

Reseña histórica de la RCECIB Achuar Numbaimi.

La red fue creada mediante Acuerdo Ministerial No.481 del 8 de agosto de 2002, por la gestión de los padres de familia y los dirigentes de las comunidades. En el mismo año se elaboró el Plan Estratégico para el periodo 2002-2003, cuyos componentes fueron: infraestructura educativa, capacitación docente, equipamiento, materiales didácticos, y participación comunitaria.

El plan fue financiado por el programa Redes Amigas, y se construyeron aulas escolares, baterías sanitarias, cocinas y comedores escolares, cerramientos, adecuaciones de aulas; se capacitó al personal docente y administrativo de la red; se dotó de equipos de computó, audio visuales; se adquirieron materiales didácticos para todas las aéreas; se mejoro la participación de los padres de familia en el proceso educativo.

La red de Centros Educativos Comunitarios Intercultural Bilingüe Achuar Numbaimi, se encuentra ubicado a 30 minutos de vuelo desde la parroquia Shell, en la comunidad de Numbaimi, parroquia Montalvo canton y provincia de Pastaza.

Los centros educativos de educación basica que conforman la R-CECIB Achuar Numbaimi son: Numbaimi, Muitsentsa, Tsempuntsa, Numbaimi, Guarani, Yankuam Kuankua, Vicente Anda Aguirre, Pukuan, Santiak, Shunta y Chinkin.

## Constitución de la RCECIB Achuar Numbaimi

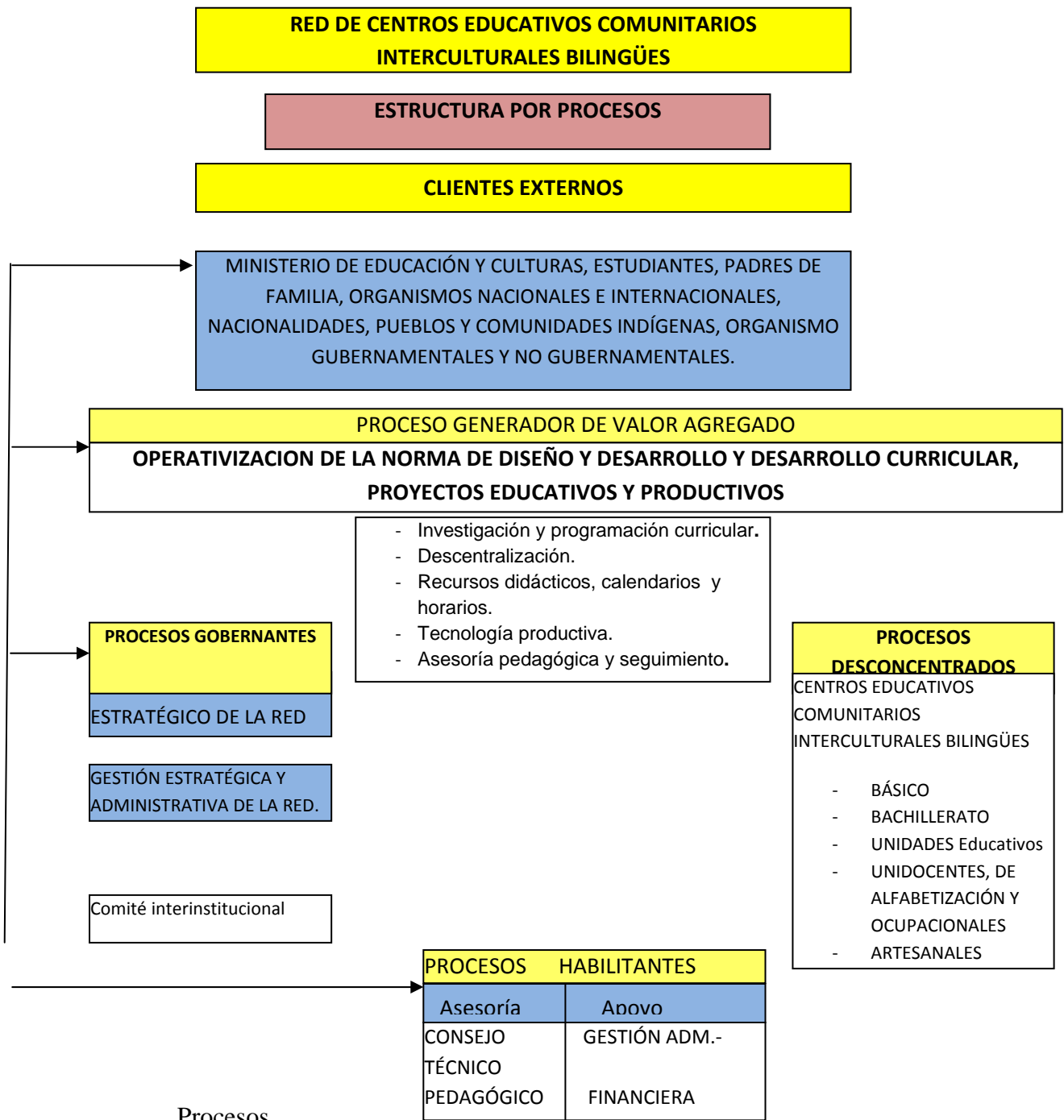
La R-CECIB Achuar Numbaimi, esta constituida por padres de familia, profesores, estudiantes de los establecimientos interculturales bilingües.

Su máxima instancia en la toma de decisiones, es el Gobierno de Educación Comunitaria conformada por los representantes de los padres de familia, síndicos, docentes y estudiantes.

Es una estructura educativa descentralizada y desconcentrada técnica, pedagógica, financiera administrativa, que tiene como objetivo mejorar la calidad de la educación intercultural bilingüe básica de 9 años. Se encuentran en una zona culturalmente homogénea y geográficamente cercana asociadas alrededor de un proyecto de desarrollo educativo y comunitario. Su sede administrativa es el CECIB- NUMBAIMI seleccionado en asamblea de representantes de comunidades, padres de familia y educadores.

Su identidad cultural es la Achuar y sus habitantes dominan el 100% del idioma Achuar

Estructura orgánica de la R-CECIB. Art. 9



La R-CECIB funcionara en base de la estructura orgánica por procesos, leyes y reglamentos pertinentes.

a) Proceso Gobernante .Tiene como misión la dirección, administrativa y subdirector de la red.

b) Proceso Generador de Valor Agregado.- Tiene como misión operatividad la armonía, diseño y desarrolla curricular y de proyectos educativos en la red.

Este proceso estará integrado por el Consejo Técnico Pedagógica, rector y directivos de los CECIBs

c) Proceso Habilitante de Apoyo.- Tiene como misión el apoyo a la gestión técnica pedagógica, administrativa financiera y de participación comunitaria de la red.

Este proceso estará integrado por el administrador /a financiero/a el/la secretaria /o Bibliotecario/a y personal de servicios generales. Además, como instancia de apoyo estará el Comité interinstitucional.

d) Proceso Desconcentrado.- Tiene como misión operativizar el modelo del sistema de educación intercultural bilingüe en cada uno de los CECIBs, en todos los niveles y modalidades que conforman la red.

A continuación se detalla las funciones que deben realizar cada uno de los administradores que están al frente de los departamentos de la R-CECIB funciones y atribuciones del Gobierno de Educación Comunitaria de la Red, que son las siguientes:

Funciones y atribuciones:

Del gobierno de Educación Comunitaria de la Red:

a) Velar por el cumplimiento de las políticas , principios , fines , objetivos y metas del sistema de Educación Intercultural Bilingüe y la aplicación del MOSEIB en la Red ;

- b) Vigilar y controlar el cumplimiento del presente reglamento y demás disposiciones legales en el ámbito de su competencia;
- c) Realizar el seguimiento y evaluación de la gestión técnico – pedagógica administrativa y financiera de la Red, el cumplimiento del plan estratégico institucional y la ejecución de proyectos educativos
- d) Aprobar el plan anual de actividades y la 83art8383rma presupuestaria de la red, proponer y sugerir reformas según el resultado de las evaluaciones;
- e) Elaborar, aprobar y/o reformar el Reglamento Interno de la red de manera participativa con los actores sociales y remitir a la DIPEIB o DEIBNA para su ratificación;
- f) Convocar previa autorización de la DIPEIB o DEIBNA a concurso de merecimientos y oposición para designar al director, subdirector, personal docente, administrativo y de servicios de la red, de acuerdo de los procedimientos legales y reglamentarios;
- g) Realizar reajustes de ubicación de docentes entre los centros educativos de la red, cuando la necesidad organizativa y de mejoramiento de servicios educativa se requiere, previo un estudio técnico realizado, mismo que se emitirá a la DIPEIB o DEIBNA respectiva, para que se proceda de conformidad a las normas legales establecidas;
- h) Vigilar y controlar la transparente y eficaz, administración de los recursos económicos de la red;

**Art.-16.-Del presidente del Gobierno de Educación Comunitaria:**

- a) Cumplir y hacer cumplir el presente reglamento y además disposiciones legales en el ámbito de su competencia;
- b) Convocar conjuntamente con el director de la red a las sesiones ordinarias y extraordinarias del Gobierno de Educación Comunitarias y las asambleas generales de la red;
- c) Presidir las sesiones del gobierno de educación comunitaria y las asambleas generales de la red;

- d) Vigilar ,observar y proponer alternativas que orienten el cumplimiento de políticas, fines ,principios y objetivos de la red;
- e) Actuar en calidad de veedor en la comisión de adquisiciones de la red;
- f) Dirigir la elaboración del reglamento interno de funcionamiento de la red; y,
- g) Las demás establecidas por este reglamento y aquellas dispuestas por gobierno de educación comunitaria.

Art. 22.Del Director(a)

- a) Cumplir y hacer cumplir las leyes, el presidente reglamento y mas disposiciones impartidas por las autoridades competentes y el Gobierno de Educación Comunitaria.
- b) Legal, judicial y extrajudicial a la red.
- c) Responsabilizarse de la planificación, dirección, asesoramiento y evaluar el cumplimiento de las políticas, fines y objetivos de la red, en coordinación con el subdirector de la red la DIPEIB O DEIBNA.
- d) Elaborar el Plan Estratégico de la red;
- e) Representar institucional con la participación de educadores, padres de familia y comunidades beneficiarias, en la coordinación con el subdirector para someterlos a la aprobación del Gobierno de Educación Comunitaria;
- f) Suscribir convenios y contratos con personas naturales o jurídicas, de acuerdo con la disponibilidad presupuestaria, previo autorización del Gobierno de Educación Comunitaria.
- g) Ejecutar el gasto autorizado por el Gobierno de Educación Comunitaria y legalizar los pagos conjuntamente con el/la administrador/a financiero/a de conformidad con las disposiciones legales;
- h) Presentar un informe quimestralmente de las labores al Gobierno de Educación Comunitaria, a la Asamblea General y la DIPEIB o DEIBNA respectiva, o cuando estas lo soliciten;
- i) Asegurar la participación de padres de familia, la comunidad, docentes, estudiantes y otros actores involucrados con el proceso y elevar sus demandas ante el Gobierno de Educación Comunitaria.

- j) Expedir nombramientos al personal administrativo y de servicio, previa la ratificación del Gobierno de Educación Comunitaria y poner en conocimiento la DIPEIB o DEIBNA;
- k) Convocar previa resolución del Gobierno de Educación Comunitaria de la red, a concursos de merecimiento y oposición para los cargos de director, subdirector y profesores de la red, dicha convocatoria contara con la autorización de la DIPEIB o DEIBNA respectiva;
- l) Conceder licencia al personal de la red hasta por treinta días, de acuerdo a la ley, vacaciones o permisos al personal de la red y directores de la CECIB de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias;
- m) Aplicar las sanciones disciplinarias a los docentes y personal administrativo de la red, de conformidad con los procedimientos legales y reglamentarios;
- n) Aplicar estímulos y sanciones disciplinarias dentro de su competencia a la personal directivo, docente, administrativo y de servicio, por causas determinadas por la ley;
- o) Autorizar matriculas extraordinarias y la recepción de exámenes conformidad con el reglamento de ley Orgánica de Educación;
- p) Nombrar profesores accidentales y sustitutos, previa autorización del Gobierno de Educación comunitaria, acepta las renuncias de este personal y poner en conocimientos de la Dirección Provincial o de nacionalidad las renuncias de profesores titulares serán elevadas por el Director de la Red ante la DIPEIB o DEIBNA, para su trámite de ley;
- q) Presidir el comité de adquisiciones; y,
- r) Convocar a la asamblea ampliada comunitaria, conjuntamente con el Presidente del Gobierno de Educación Comunitaria.

*Acuerdo Ministerial N-481 de 8 de agosto 2.002.*

### **3.- Lectura:**

La RCECIB, se crea como eje de desarrollo de la comunidad, mejorando la calidad de la educación y al mismo tiempo sustente técnicamente las demandas, aspiraciones y esfuerzos comunitarios para su progreso.

Recopilar la sabiduría indígena y propiciar al desarrollo de la red, estimulando las actividades de investigación.

Será una institución educativa comunitaria descentralizada con poder para responder a una formación humana, científica, tecnológica atendiendo la diversidad de lenguas y culturas de las nacionalidades y pueblos indígenas del país; y, aplicar el modelo educativo intercultural bilingüe en base a los principios de universalidad, equidad, calidad y requerimiento de las comunidades indígenas.

Consolidar los valores culturales y fortalecer la identidad cultural y la unidad comunitaria de las nacionalidades y pueblos indígenas del Ecuador, formando personas que aporten al mejoramiento de la calidad y condiciones de vida de las familias y comunidades.

Reglamento para la gestión y organización de las redes de Centros Educativos Comunitarios Interculturales Bilingüe (R-CECIB). Las redes de Centros Educativos Comunitarios Interculturales Bilingües son instituciones descentralizadas y desconcentradas en los campos pedagógicos.

Financieros y administrativos, responsables de la aplicación del Sistema de Educación Intercultural Bilingüe –MOSEIB, creadas para ofrecer un servicio educativo de calidad y cumplir con los fines determinados en la Ley y este reglamento.

#### **4.- Trabajo Grupal.**

Para realizar este taller se formarán grupos de trabajo de aproximadamente 6 estudiantes cada uno de los cuales se dispondrá de un tiempo de 30 minutos para el análisis del respectivo documento, donde se elaboraran las conclusiones y recomendaciones del taller; dentro de este grupo necesariamente tendrán que elegir un jefe de grupo y secretario respectivamente, para que luego participen en la plenaria y de esta manera aporten con las ideas propuestas por el grupo.



### **5.- Exposición o plenaria**

El jefe de grupo o el secretario una vez realizado el análisis del tema dentro del grupo, socializará de las conclusiones y recomendaciones a lo que llegó el grupo, para esta actividad cada uno de los grupos utilizará un tiempo de 10 minutos.

### **6.- Conclusiones del taller.**

Durante el desarrollo del trabajo y una vez concluida la plenaria con todos los grupos, en forma general se propone en obtener las conclusiones del respectivo taller, para de esta manera proponer algunas alternativas de cambio.

### **7.- Participantes.**

- Administradores de la RCECIB y Centros educativos.
- Consejo de Gobierno Comunitario
- Estudiantes.
- Padres de familia.

## CRONOGRAMA DE APLICACIÓN DEL TALLER N° 1

**TEMA:** Redes de centros educativos interculturales bilingües.

**OBJETIVO:** Conocer los objetivos de la R-CEIB Achuar Numbaimi.

**HORARIO:** 8H30 – 12H00

**PARTICIPANTES:** Autoridades del plantel, docentes y estudiantes

ORD.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MATERIALES	METODOLOGÍA	TIEMPO	LUGAR
1	Saludo y bienvenida	Lic. Carlos Grefa.- Director del Centro			5 minutos	Casa Parroquial
2	Dinámica “Barómetro de valores”	Ana Vargas			10 minutos	Casa Parroquial
3	Exposición teórica o conceptual	Dr. Wilson Cisneros	Computadora Pantalla de proyección	Conferencia	40 minutos	Casa Parroquial
4	Receso	Ana Vargas	Refrigerio		20 minutos	Bar
5	Trabajo grupal	Dr. Wilson Cisneros y Ana Vargas	Papelotes Marcadores	Discusión	40 minutos	Casa Parroquial
6	Plenaria (10 minutos por grupo)	Dr. Wilson Cisneros	Carteles	Exposición	40 minutos	Casa Parroquial
7	Conclusiones del taller	Dr. Wilson Cisneros			10 minutos	Casa Parroquial
8	Cierre del taller	Lic. Carlos Grefa.- Director del Centro	Infocus Computadora		10 minutos	Casa Parroquial

## TALLER N° 2

**TEMA:** La administración

**1.- Dinámica:**

La técnica del barco.

**OBJETIVO:** Sensibilidad - valores personales

**PARTICIPANTES:** 40- 50 personas

**RECURSOS:** Humanos, tablero, tiza, borrador, hojas, lapiceros.

**INSTRUCCIONES:** El coordinador dibuja un barco, con su tripulación navegando en el mar, en el tablero, explica que la tripulación esta compuesta por un médico, un vaquero, un ingeniero, una prostituta, un deportista, un ladrón, un drogadicto, un sacerdote, un psicopedagogo, un alcoholico, un tecnólogo educativo, un pedagogo reeducativo, un obrero, etc.

El barco continúa su rumbo y de pronto crece el mar y el barco naufraga, logran sacar una pequeña barca en la cual solo caben dos personas uno quien la maneja y otro de la tripulación.

La pregunta para el grupo, la cual cada participante debe escribir en su hoja es ¿A quién salvaría usted? y Por qué lo salvaría?

Luego el coordinador solicita se formen grupos de 6 - 10 - 12 participantes, allí cada uno expone su pensamiento, su criterio; luego en el grupo se nombra un moderador y un relator, analizan los conceptos de cada uno y unifican un criterio por grupo lo exponen en plenaria cuando el coordinador de la señal. Finalmente se saca una conclusión de la dinámica por todos los participantes.

Nota: El coordinador puede buscar otros elementos de reflexión; ejemplo roles familiares, etc.

## 2.- Explicación teórica o conceptual

### La administración.

#### Planificación.

La Administración Educacional, en cuanto disciplina específica del ordenamiento y coordinación racional del proceso, introdujo la teoría general de sistemas, para el mejor manejo y obtención de los objetivos planteados en el ámbito educacional.

Por planificación podemos entender el primer paso del proceso administrativo, cuyo objetivo es definir los objetivos o logros a cumplir, ya sean estos objetivos generales o específicos, macro institucionales o solo de la institución, precisar que tiempo nos tomará lograr estas metas, que tipo de recursos pondremos a disposición de los objetivos que nos guían. Podríamos decir que es la coordinación ex – antes, entre las diversas unidades participantes en el proceso, con el objeto de alcanzar los objetivos predeterminados.

La planificación Educacional, al estar inserta dentro del macro proceso social, debe abordar a lo menos dos problemas centrales de la comunidad:

- Problema Político: Se refiere a las necesidades y la selección jerarquizada de los objetivos básicos de la comunidad, con relación a mejorar la participación en las decisiones políticas que los incumben y que les permitirán mejorar sus condiciones de vida.
- Problema Económico: Se relaciona con la adecuación de recursos escasos y de uso alternativo ante fines múltiples y jerarquizables.

De esta forma la planificación se convierte en una herramienta que sirve de hoja de ruta al sistema educativo, a la vez que se inserta plenamente de manera informada en las necesidades de la comunidad, permitiendo que la Educación se convierta en un poderoso instrumento de movilidad social.

Podríamos decir que la planificación es una absoluta necesidad dentro de una organización de carácter formal, ya que la Planificación permite lo siguiente:

- Reducir la incertidumbre frente a los cambios y la angustia frente al futuro
- Concentrar la atención y la acción en el logro de los objetivos propuestos
- Propiciar una operación económica, el hecho de concentrar la atención en los objetivos provoca reducir los costos, es decir buscar el mayor beneficio con el menor costo.
- Facilitar el control, permite el saber lo que se quiere hacer, permite encontrar la máxima eficiencia organizacional.

Organización.

Organizar es uno de los roles del administrador y es la parte de la administración que comprende la asignación de roles para las personas que componen una institución, se hace de una manera intencional para asegurar el logro de los objetivos propuestos.

El trabajo de organización dentro del proceso de, busca entre otros objetivos lograr la SINERGIA EDUCATIVA, la cual la podemos definir como el logro de la mayor potencia y efectividad fruto del trabajo mancomunado entre las distintas partes que conforman la organización, se podría resumir la Sinergia diciendo que el trabajo en equipo es siempre más provechoso que el de la mejor de las individualidades.

Para Bernard la organización “es siempre un sistema impersonal de coordinar los esfuerzos humanos, siempre con el propósito de unificar principio, con la indispensable habilidad para comunicarse manteniendo al personal dispuesto y satisfecho, realizando el trabajo con eficiencia y unido en la consecución del propósito institucional”

Para Stogdill la organización encierra la idea de grupo social en el cual los miembros se diferencian por las responsabilidades individuales que tienen que cumplir para alcanzar el objetivo común.

También podemos usar el concepto de acción conjunta de diversas operaciones destinadas a obtener un efecto único, con prudencia y racionalidad del uso de los recursos académicos y materiales.

No obstante lo anterior debemos dejar establecido que la buena organización, requiere previamente un buen trabajo de planificación.

Desde el punto de vista de la teoría de la Administración, La organización para que pueda obtener sus logros debe estar basada en algunos principios que la dan coherencia a la organización, de esta forma la organización toma su característica de predictiva.

La organización ayuda a crear un ambiente propicio para el desempeño humano, se debe considerar como un medio y no un fin en sí mismo visto así, tendremos que considerar la organización como una empresa cooperativa donde cada persona tiene una responsabilidad para cumplir, para lograr el producto, pero esta tarea específica debe ser cumplida en forma efectiva y armoniosa de manera que logre eficiencia. Quien organiza debe lograr que el grupo trabaje eficientemente como si fuera uno solo; esto encierra una idea aparentemente contradictoria. Por una parte es preciso separar las actividades que dentro de la empresa se realizan, y por otra es necesario unir de nuevo esas actividades, relacionándolas entre sí para darle significado de un todo.

Para George 92art92 organizar “es el arreglo de las funciones que se estimen necesarias para lograr el objetivo y es la indicación de la autoridad y la responsabilidad asignadas a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones respectivas.”

El término organización es utilizado por diferentes autores para transmitir diferentes matices de significados o diferentes ideas. Pero si partimos del origen de la palabra que significa instrumento, que sirve para estructurar una institución.

Para llevar a cabo el proceso administrativo, en todas las organizaciones, el éxito de un administrador en una organización no está enteramente relacionada con sus conocimientos académicos, eso es un aspecto muy importante sin embargo el administrador debe tener ciertas características de personalidad, de conocimiento tecnológico de administración, para llevar a cabo de manera más eficiente la administración el administrador debe tener un perfil adecuado:

- La capacidad para alcanzar mejores resultados.
- Las necesidades del cliente.
- El grado de satisfacción que le proporciona la competencia gerencia
- Utilizar parámetros de calidad en otro proceso.
- Orientar cada actividad hacia el estudiante.
- Debe ser un administrador concéntrico.

Principios de la Organización.

1. Propósito: Los Logros u objetivos a conseguir
2. Causa: Área de mando
3. Estructura: Autoridades, actividades departamentalizadas
4. Proceso: Efectividad, certidumbre y seriedad

En conclusión, el término "clima organizacional" es usado entonces en el contexto educativo para indicar una variedad de atributos en el ambiente interno de una organización educativa, este término expresa el ambiente interno percibido, el contexto psicológico en el cual el participante se desenvuelve.

En este propósito, se señala que son las percepciones de los miembros del grupo las que definen el clima organizacional, y sólo a partir de esas percepciones se podrá conocer y determinar las características del clima. Asimismo, establece que dos instituciones educativas, con características comparables, no tendrían el mismo clima organizacional, porque éste depende de los miembros y de sus percepciones. Afirma, igualmente que es relevante determinar el clima de la institución porque tiene efectos importantes en el desarrollo tanto de la institución como de sus integrantes.

La dirección.

La función Dirección es la tercera etapa del trabajo administrativo, la función dirección se inserta dentro de la etapa ejecutiva, es decir la etapa donde se realiza el acto administrativo propiamente tal.

De tal manera que "La dirección constituye el aspecto interpersonal de la administración por medio de la cual los subordinados pueden comprender y contribuir con efectividad y eficiencia al logro de los objetivos de la organización".

La función o etapa Dirección, al igual que las otras etapas tienen una naturaleza iterativa, es decir se repite en los distintos niveles donde ella se debe exteriorizar, la dirección en cuanto a su ejecución adquiere su mayor poder expansivo, desarrollo y eficacia cuando conjugan en sí tres elementos esenciales: a) el poder b) el liderazgo y c) el mando.

La práctica del poder para el logro de las metas u objetivos, puede definirse de la siguiente forma:

1. Poder Coercitivo: es el que tiene su origen en el temor y en la expectativa del subalterno de que el castigo se impone por no estar de acuerdo con las acciones y convicciones de su superior.
2. Poder de Recompensa: funciona en base a las recompensas por acatar acciones y deseos del superior.
3. Poder Legítimo: es el que se obtiene mediante el cargo, es el poder que concede la autoridad que se ha delegado



4. Poder Experto: se consolida por que la persona tiene alguna habilidad, conocimiento, o capacidad especial. Este caso posee ascendente entre subalternos y pares.
5. Poder Referente: se origina en la identificación y estima del subalterno hacia el superior.

La evaluación en el proceso administrativo.

Puede ser vista como la finalización de un determinado proceso de instrucción y de educación, pero, también ella pueda ser vista como el re-inicio del proceso, claro que ahora con mayor información con respecto hasta donde hemos avanzado en el logro de los objetivos iniciales planteados. Esto nos lleva a deducir que la Evaluación, cumple un rol central para corregir los errores, agregar nuevas estrategias, anexar nuevas metodologías y conocimientos que hagan que la educación sea más precisa y eficaz en la obtención de las metas propuestas. De allí que la Evaluación sea un paso fundamental para una educación de calidad.

La evaluación debe plantearse como finalidad mejorar las actividades que se hallan en marcha y de paso ayudar a la reprogramación y a la toma de decisiones futuras. Podríamos simplificar diciendo que la evaluación es siempre una información para la corrección y perfeccionamiento de lo realizado. Por lo que jamás la evaluación debe ser confundida con la calificación, que si bien es parte integrante de la evaluación, no es la evaluación entendida como proceso de crecimiento.

La evaluación en último caso permite y debe cumplir el papel de ser quien apoye el proceso calidad y excelencia educativa, ya que permite realizar las correcciones, las retroalimentaciones y fundamentalmente cumple el rol de ser quien indique cuando es necesario elevar los indicadores y objetivos, por que producto de las mejoras al PEA, ya se esta en disposición de hacerlo.

### **3.- Lectura: La administración**

La administración aparece desde que el hombre comienza a trabajar en sociedad. El surgimiento de la administración es un acontecimiento de primera importancia en la historia social en pocos casos, si los hay, una institución básicamente nueva, o algún nuevo grupo dirigente, han surgido tan rápido como la administración desde un principios del siglo. Pocas veces en la historia de la humanidad una institución se ha manifestado indispensable con tanta rapidez. La administración que es el órgano específico encargado de hacer que los recursos sean productivos, esto es, con la responsabilidad de organizar el desarrollo económico, refleja el espíritu esencial de la era moderna. Es en realidad indispensable y esto explica por qué, una vez creada, creció con tanta rapidez.

El ser humano es social por naturaleza, por ello tiende a organizarse y cooperar con sus semejantes. La historia de la humanidad puede describirse a través del desarrollo de las organizaciones sociales partiendo en la época prehispánica por las tribus nómadas, donde comienza la organización para la recolección de frutas y la caza de animales, y después con el descubrimiento de la agricultura da paso a la creación de las pequeñas comunidades.

### **4.- Trabajo Grupal.**

En este trabajo los alumnos con la ayuda de la técnica del Sol Didáctico trabajarán en grupos de 5, para luego de 30 minutos realizar la respectiva defensa con ayuda de un papelógrafo; en este grupo los alumnos deben escoger un secretario y la persona que va a exponer.

### **5.- Exposición o Plenaria.**

Cada grupo tendrá un participante, donde el tiempo máximo de exposición será de 5 minutos; por lo que se necesita que el trabajo se encuentre bien realizado y la explicación debe realizar con claridad para el entendimiento del resto de alumnos

## **6.- Conclusiones del taller**

Durante el desarrollo del trabajo y una vez concluida la plenaria con todos los grupos, en forma general se propone en obtener las conclusiones del respectivo taller.

## **7.- Participantes.**

- Autoridades del centro educativo
- Maestros
- Alumnos

## CRONOGRAMA DE APLICACIÓN DEL TALLER N° 2

**TEMA:** La administración.

**OBJETIVO:** Conocer las técnicas adecuadas para realizar una organización eficiente en la institución.

**HORARIO:** 8H30 – 12H00

**PARTICIPANTES:** Autoridades del plantel, docentes y estudiantes

ORD.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MATERIALES	METODOLOGÍA	TIEMPO	LUGAR
1	Saludo y bienvenida	Lic. Carlos Grefa.- Director del Centro			5 minutos	Casa Parroquial
2	Dinámica “La Carga Eléctrica”	Ana Vargas			10 minutos	Casa Parroquial
3	Exposición teórica o conceptual	Dr. Wilson Cisneros	Computadora Pantalla de proyección	Conferencia	40 minutos	Casa Parroquial
4	Receso	Ana Vargas	Refrigerio		20 minutos	Bar
5	Trabajo grupal	Dr. Wilson Cisneros y Ana Vargas	Papelotes Marcadores	Discusión	40 minutos	Casa Parroquial
6	Plenaria (10 minutos por grupo)	Dr. Wilson Cisneros	Carteles	Exposición	40 minutos	Casa Parroquial
7	Conclusiones del taller	Dr. Wilson Cisneros			10 minutos	Casa Parroquial
8	Cierre del taller	Lic. Carlos Grefa.- Director del Centro	Infocus Computadora		10 minutos	Casa Parroquial

### TALLER N° 3

**TEMA:** Rol del administrador de la RCECIB Achuar Numbaimi

#### 1.- Dinámica:

La carga eléctrica.

Integrantes: Más de 30 personas.

Objetivos: Integrar, divertir.

1. El animador pide que se retire un voluntario del círculo que han formado los jugadores.
2. En ausencia de este explica que durante el juego todos deben permanecer en silencio y que uno de ellos " tendrá carga eléctrica".
3. Cuando el voluntario coloque su mano sobre la cabeza de quien tenga la carga eléctrica todos deberán gritar y hacer gestos.
4. Se llama al voluntario y el animador le explica: " Uno de los presentes tiene carga eléctrica: Concéntrese y vaya tocando la cabeza de cada uno para descubrir quien tiene la carga eléctrica. Cuando lo descubra, avise".

NOTA: Cuando la persona toque al designado con la carga eléctrica, todos deberán pegar un grito

## 2.- Explicación teórica o conceptual

### Administrador

Según CARTWRIGHT y ZANDER (1986) proponen que “Un administrador es aquella persona dentro de la empresa que soluciona problema, mide recursos, planea su aplicación, desarrolla estrategia, efectúa diagnósticos de situaciones, Ext., exclusivos de la organización a la que pertenece”<sup>13</sup>.

### Gestión administrativa

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna, la supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

### Estilo de liderazgo.

Se puede afirmar que el docente líder desempeña ciertas funciones de manera que contribuye al logro de los objetivos organizacionales, mediante la coordinación de recursos, con el fin de obtener resultados provechosos, y por ende, una mejora en la calidad de gestión. Vale decir que el estilo de liderazgo que adopte el docente va a

---

<sup>13</sup> CARTWRIGHT Y ZANDER , (1986) Un líder para asumir; págs 270 - 276

permitir la motivación en los individuos hacia el trabajo efectivo, estableciendo relación entre estilo de liderazgo y la situación del clima organizacional. Ciertamente, en la circunstancia historia actual, a comienzos de un nuevo milenio, existe una intensa actividad entre las instituciones educativas, en las cuales se requiere de un liderazgo efectivo y eficaz para sobrevivir, ante las limitaciones económicas y las demandas de la sociedad.

En relación con esto último, cabe agregar que la formación de gerentes y líderes educativos, suponen una constante innovación en los conceptos, teorías, conocimientos, procedimientos y experiencias, comportamientos, métodos y técnicas que son aplicables a la gerencia educativa. Al respecto, Meléndez (2000), plantea que el gerente educativo debe ejercer un liderazgo que le permita integrar los recursos humanos a los proyectos de desarrollo de la institución; ser justo en la asignación de recursos necesarios, comprender la naturaleza de las actividades educativas y desarrollar con eficiencia y eficacia las funciones de planificación, toma de decisión, organización, control y motivación.

Los líderes que la administración de la R-CECIB Achuar Numbaimi necesita.

- 1) Un líder que piensa con mentalidad de rompe cabezas.
- 2) Los líderes sobrepasan los límites.
- 3) Los líderes dan poder a los demás, los buenos líderes buscan personas de confianza a quienes darles poder para que se realicen.
- 4) Los líderes se ven así mismo como agentes de cambios se sienten como facilitadores de proceso son innovadores.
- 5) Cuando alguien afirma que es líder, tiene que demostrar lo que él. Necesita que otros lo afirmen.
- 6) Quien llama a una función de liderazgo es Dios mismo; nadie se puede auto proclamarse líder.
- 7) Los líderes surgen en las familias, comunidades, organizaciones, etc.

*FREEMAN, "Administración" Prentice Hall Hispanoamericana, Mexico.1995.*

Características de líderes que la administración de da RCECIB Achuar Numbaimi necesita,

- Administradores con formación académica.
- Administradores con conocimientos de normas culturales de disciplina.
- Administradores con valores éticos y morales.
- Administradores fuertes sin temor a la represalia ni cuidar el puesto.
- Administradores con visión de futuro.
- Administradores dispuestos al sacrificio por mejorar el servicio al cliente.
- Administradores que cumplan con la trilogía de las nacionalidades indígenas: no robar, no mentir y no sr vago.
- Administradores que rindan cuenta a sus mandantes de su gestión

*Desarrollo de plan de investigación con la participación de los actores sociales, (Padres de familia, Docentes, y Educando) Técnicas de encuestas, (Red. Escolar Achuar Numbaimi).*

### Motivación y liderazgo

El éxito de un líder motivador está directamente relacionado con su sinceridad al mostrar interés por sus colaboradores. La mejor manera de de motivar a un colaborador consiste en demostrar que está consciente de sus necesidades, sus ambiciones sus temores y del mismo como individua.

La participación en toma de decisiones, las sugerencias, recomendaciones y en consejo son poderes estímulos y ofrecen mucho impacto de motivación en cualquier organización que tenga el valor de permitirlos

### Liderazgo y trabajo en equipo.

Todos vivimos siempre relacionados a algún grupo de personas ya sea como pareja, familias, escuelas, etc. Por ello es indispensable que aprendamos las reglas



para una mejor convivencia. Debemos recordar que para cualquiera que cumpla su función deberá de haber un espíritu de corporación entre sus miembros.

Cuando trabajamos en equipo nos convertimos en miembros útiles y valiosos dentro de las agrupaciones a las que pertenece. El apoyo solidario entre las personas es una ayuda que los objetivos de los grupos se logren con mayor efectividad. Los individuos que siempre están buscando lo suyo y se olvidan de los objetivos comunes son rechazados de manera sistemática. ¡Aun de su familia!

Cuando se trabaja en equipo las personas se sienten a gusto con lo que hace, las tareas se vuelven menos tediosas y pesadas, el ambiente es el que desearían tener en todo los lugares donde deben estar por mucho tiempo

Un equipo es un grupo de personas diferentes que estén de acuerdo y tienen un objetivo común. Persiguen y buscan la forma más eficiente de coordinarse para seguir su objetivo. Participan todos y por eso se ayudan entre sí. Un equipo posee valores como unión, coordinación y resultados.

Aprender a trabajar en equipo es convertirnos en un miembro útil para la institución a la que pertenece. ¿Cuáles son los requisitos indispensables para trabajar en equipo? ¿Cuáles son las barreras que afectan en equipo?

Un objetivo común que beneficie a todos, inspira a dar el mejor y mayor esfuerzo de mí en beneficio del interés colectivo. Obteniendo los mejores resultados tangibles e intangibles. Para que sea más fructífero este trabajo todos deben estar de acuerdo sobre el objetivo que persigue a la institución e informa a todos los miembros de las metas globales y departamentales.

Cooperar en obrar juntamente con otro u otros para un mismo fin. En un equipo es necesaria la cooperación de cada uno de sus integrantes para que las metas del grupo se logren y todos ganen.

Todos necesitamos de todos, esto es una realidad, tanto en una empresa, familia, iglesia o cualquier otro grupo social. El departamento donde laboras no puede lograr las metas sin tu ayuda, cualquier otro grupo al que pertenezcas requiere tu colaboración para cumplir sus fines.

Para formar equipo los participantes deberán aprender a involucrarse en el grupo, no estar al margen como observadores. Cuando se consolida a un equipo las personas participan e intervienen en el cumplimiento de los objetivos institucionales. ¡Participa! Tú eres parte del equipo no te margines, ni permitas que otros lo hagan. El triunfo del equipo es más nuestro cuando participamos todos en el juego.

*Borrell, francese, como trabajar en equipo. Bilbao. Ediciones Deusto. 2003*

Los valores humanos como eje en la administración.

Si no descubrimos lo que somos, tampoco descubriremos qué valores nos convienen y cuanto mejor percibamos nuestra naturaleza, tanto más fácilmente percibiremos los valores que le pertenecen.

: Hay una diferencia entre los valores humanos en general y nuestros propios valores personales. El concepto de valores humanos abarca todas aquellas cosas que son buenas para nosotros como seres humanos y que nos mejoran como tales, por lo tanto los valores personales son aquellos que hemos asimilado en nuestra vida y que nos motivan en nuestras decisiones cotidianas.

Podríamos comparar la diferencia entre los valores humanos en general y los valores personales con la diferencia que hay entre ciertas comidas y su respectivo valor nutricional para el cuerpo humano y la nutrición es para el cuerpo lo que los valores son para la persona humana.

A nuestras facultades superiores. Podemos clasificar los valores humanos en cuatro categorías: 1) valores religiosos, 2) valores morales, 3) valores humanos inframorales y 4) valores biológicos.

1. Los valores biológicos o sensitivos no son específicamente humanos, pues los compartimos con otros seres vivos. Entre ellos están la salud, el placer, la belleza física y las cualidades atléticas. Desafortunadamente, muchos ponen demasiado énfasis en este nivel. No es raro escuchar frases como ésta: Mientras tenga salud, todo lo demás no importa.

2. Los valores humanos infra-morales son específicamente humanos. Tienen que ver con el desarrollo de nuestra naturaleza, de nuestros talentos y cualidades. Pero todavía no son tan importantes como los valores morales. Entre éstos están los intereses intelectuales, musicales, artísticos, sociales y estéticos. Estos valores nos ennoblecen y desarrollan nuestro potencial humano.

3. Los valores morales o éticos son superiores a los ya mencionados. Esto se debe a que tienen que ver con el uso de nuestra libertad, ese don inapreciable y sublime que nos permite ser constructores de nuestro propio destino. Estos son los valores humanos por excelencia, pues determinan nuestro valor como personas. Incluyen, entre otros, la honestidad, la bondad, la justicia, la autenticidad, la solidaridad, la sinceridad y la misericordia. Cada valor apoya y sostiene a los demás; juntos forman esa sólida estructura que constituye la personalidad de un hombre maduro.

4. Hay todavía un cuarto nivel de valores, el más elevado, que corona y completa los valores del tercer nivel, y que nos permite incluso ir más allá de nuestra naturaleza. Son los valores religiosos. Éstos tienen que ver con nuestra relación personal con Dios.

### **3.- Lectura: Rol del administrador.**

Dentro de una institución educativa como es la RCECIB Achuar Numbaimi, el rol del administrador es tan importante por cuanto, en él está depositada la confianza del pueblo para que la atención al cliente sea eficiente y eficaz.

Este taller busca que los administradores, identifiquen su rol, características para cambiar la administración con un liderazgo basado en principios, valores, y trabajo en equipo, que evite la resistencia al cambio y propongan cambios sustanciales en el desarrollo del proceso administrativo al servicio del cliente.

Estamos consiente que es necesario diseñar el rol del administrador con un perfil diferente que permita que la institución como es la RCECIB Achuar Numbaimi, esté al servicio de la comunidad y el responsable de la administración, administre con responsabilidad los recursos económicos, técnicos y humanos al servicio de los actores sociales.

#### **4.- Trabajo Grupal**

Los participante, primeramente se agruparan para luego trabajar en base al tema, para el cual el facilitador escoge la técnica de trabajo la misma que es el arbolgrama; en donde los alumnos en la parte del tronco podrán el tema, en los brazos de las ramas los subtemas, en las hojas los conceptos, en las frutas las características y en las flores se escribirán los ejemplos; una vez terminado y con ayuda de un papelógrafo se presentan a la exposición y utilizarán 30 minutos.

#### **5.- Exposición o plenaria**

Cada grupo para la exposición contará con 4 minutos, donde de explicar lo que ha entendido, si es preciso debe realizar con ejemplos prácticos, ayudado por su papelógrafo

#### **6.- Conclusiones del taller**

Se llegan a las conclusiones sobre el trabajo desarrollado, las mismas que deben ser aplicables a la realidad del trabajo expuesto.

## 7.- Participantes.

- Administradores de la RCECIB y los CECIB.
- Directivos del Consejo de Gobierno Comunitario de la R-CECIB
- Padres de familia.
- Estudiantes

### CRONOGRAMA DE APLICACIÓN DEL TALLER N° 3

**TEMA:** Rol del administrador de la R-CECIB Achuar Numbaimi

**OBJETIVO:** Establecer el rol del administrador y sus características..

**HORARIO:** 8H30 – 12H00

**PARTICIPANTES:** Autoridades del plantel, docentes y estudiantes

ORD.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MATERIALES	METODOLOGÍA	TIEMPO	LUGAR
1	Saludo y bienvenida	Lic. Carlos Grefa.- Director del Centro			5 minutos	Casa Parroquial
2	Dinámica “La Técnica del Barco”	Ana Vargas			10 minutos	Casa Parroquial
3	Exposición teórica o conceptual	Dr. Danilo Ríos	Computadora Pantalla de proyección	Conferencia	40 minutos	Casa Parroquial
4	Receso	Ana Vargas	Refrigerio		20 minutos	Bar
5	Trabajo grupal	Dr. Danilo Ríos y Ana Vargas	Papelotes Marcadores	Discusión	40 minutos	Casa Parroquial
6	Plenaria (10 minutos por grupo)	Dr. Danilo Ríos	Carteles	Exposición	40 minutos	Casa Parroquial
7	Conclusiones del taller	Dr. Danilo Ríos			10 minutos	Casa Parroquial
8	Cierre del taller	Lic. Carlos Grefa.- Director del Centro	Infocus Computadora		10 minutos	Casa Parroquial

## **TALLER N° 4**

**TEMA:** Servicio al cliente

### **1.- DINAMICA:**

#### **PERSONA, PALABRA, LUGAR**

**OBJETIVO:** Dar ocasión de una comunicación fácil a las personas, conocer la ideología y los valores del grupo.

**PARTICIPANTES:** para grupos de 20 personas.

#### **INSTRUCCIONES:**

1- personal, se pide a cada cual escoger una persona, una palabra y un lugar que le sea significativo.

2- por parejas cada cual escucha a su compañero y procura comunicarse con el y conocerlo. Al final se ponen los dos de acuerdo en una sola palabra, persona y lugar (3 minutos)

3- grupos de seis personas en estos grupos cada cual presenta a su compañero y procuran conocerse mas todos, al final los seis se ponen de acuerdo en una persona, palabra y lugar (3 minutos)

4- plenaria cada subgrupo de seis va diciendo que escogió y el por que, el animador va tomando nota de los valores mas significativos y posteriormente hablar sobre estos. (5 minutos)

**RECURSOS:** tablero o papelografo.

## 2.- Explicación teórica o conceptual.

### Servicio al cliente

#### Concepto.

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador, con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado, y se asegure el uso correcto del mismo.

#### Importancia del servicio al cliente:

No existe ninguna organización, de ningún sector que no preste servicio al cliente, todas las instituciones dan servicio, al cliente, de allí la importancia de ofrecer al cliente un servicio de calidad, ya que el éxito de toda institución depende del servicio y el producto que se le ofrece y saber esto depende también, a su vez, de conocer los deseos, necesidades, actitudes y tendencia de satisfacción del producto que compra.

#### El servicio al cliente:

Dentro de la investigación realizada a la administración de la R-CECIB Achuar Numbaimi, se identifico que los clientes al tomar con tacto con los administradores, no han recibido la atención que se merecen, el mismo a creado en los clientes desconfianza y baja credibilidad en los administradores Achuar e instituciones educativa interculturales como la R-CECIB Achuar Numbaimi, ante esto se requiere de la manera urgente:

Administradores, que den seguridad, den credibilidad, comprendan que el servicio es importante para atraer a los clientes, tener accesibilidad, cortesía y atender con cortesía aplicando los valores, además de tener comunicación utilizando un lenguaje sencillo para tenerlos informado de las bondades que ofrece la institución.



**INTRODUCCIÓN:** La institución es definida como un sistema de comportamientos de una sociedad, regulados por procesos estructurados mediante los cuales las personas llevan a cabo sus actividades, relativamente permanentes y organizadas, que formulan ciertas conductas sancionadas y unificadas con el propósito de satisfacer y responder a las necesidades básicas de una sociedad.

Las instituciones educativas se desarrollaron como una forma sistemática de proporcionar lo que no podía aprenderse fácilmente dentro de la familia, complementando la educación formal e integral del individuo a través de su vida misma que le apoyará para insertarse en la sociedad y desempeñar los roles que le permitan conseguir un nivel socioeconómico, cultural y familiar adecuado y positivo dentro de su entorno.

Debemos recordar que la familia se compagina para la formación integral del ente social; siendo en la familia donde normalmente un individuo aprende a confiar en su entorno familiar el cual le proporciona seguridad, amor, respaldo económico y estabilidad emocional, siendo esto siempre reforzado por la educación

**LA FAMILIA:** La familia constituye el núcleo de la sociedad, representa el tipo de comunidad perfecta, pues en ella se encuentran unidos todos los aspectos de la sociedad: económicos, jurídicos, socioculturales, etc.

La familia desde el punto de vista de la Sociología de la Educación es el primer grupo en que el niño, por la interacción social, recibe la primera educación; es más es el -grupo fundamental y primario- para esta educación en la que la sociedad tiene un carácter fundamental.

La familia es ante todo una institución social que influye con valores y moral, donde los padres y hermanos enseñan normas reforzadas para ayudar en la conducta de los hijos, en ningún otro campo influyen como en éste la religión, las buenas costumbres y la moral. La importancia de dichos valores morales no solo es para como los niños

responden ante cada situación concreta que se les pregunta, sino que los envuelve, influye, detiene o estimula.

Entran en contacto con valores familiares no solo del ambiente que los rodea y del núcleo donde se desenvuelven social y educativamente.

A lo largo de la historia la familia ha prevalecido como una institución viva y universal, es la base de toda cultura. La importancia de la familia y de su bienestar proviene de la influencia que ejerce en el individuo y su trascendencia sobre el ambiente. Es el primer lugar donde el ser humano percibe a los demás y se integra a la comunidad.

La familia está orgánicamente unida a la sociedad, al construir su fundamento y alimento continuo mediante su función de servicio a la vida, en la familia se hacen ciudadanos, y éstos encuentran en ella la primera escuela de las virtudes que engendran la vida y el desarrollo de la sociedad, constituyendo el lugar natural y el instrumento más eficaz de humanización de la sociedad; colabora de manera original y profunda en la construcción del mundo, haciendo una vida propiamente humana, en particular custodiando y transmitiendo las virtudes y valores.

Existen varias formas de organización familiar y de parentesco, entre ellas se han distinguido tres tipos de familias:

- **La familia nuclear o elemental:** es la unidad familiar básica que se compone de esposo (padre), esposa (madre) e hijos. Estos últimos pueden ser la descendencia biológica de la pareja o miembros adoptados por la familia.
- **La familia extensa o consanguínea:** se compone de más de una unidad nuclear, se extiende mas allá de dos generaciones y esta basada en los vínculos de sangre de una gran cantidad de personas, incluyendo a los padres, niños, abuelos, tíos, tías, sobrinos, primos y demás; por ejemplo, la familia de triple generación incluye a los padres, a sus hijos casados o solteros, a los hijos políticos y a los nietos.

- **La familia compuesta:** descansa en el matrimonio plural. En la poligamia, un hombre y varias esposas, la forma de familia compuesta más frecuente y generalmente la más popular, el hombre desempeña el papel de esposo y padre en varias familias nucleares y las une por tanto en un grupo familiar más amplio. El caso opuesto la poliandria, una mujer y varios esposos, se registra muy rara vez; donde ella existe parece estar asociada a una situación de bajos recursos económicos.

**LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA:** Entre las instituciones formativas de nuestro entorno social, la educación ocupa un lugar principal. " El hombre es el único ser capaz de educarse, porque es el único se capaz de una autoperfección. Educación y actividad en orden a la más radical perfección es lo mismo. Tan radical como que depende de ella la realización plena del ser personal del hombre"

Al igual que la institución familiar, la institución educativa permite la transmisión de conocimientos, cualificaciones laborales, normas y valores culturales, y esta orientada a la formación, transmisión y comunicación del conocimiento, de las habilidades y valores de la sociedad viendo el importante rol que juega la familia.

La educación tiene muchas funciones manifiestas, de las cuales las principales son, ayudar a que las personas desarrollen su potencialidad y prepararlas para roles ocupacionales dentro de la comunidad donde se desenvuelven.

En el trayecto de la historia, el conocimiento ha transformado a la sociedad y a la economía, el conocimiento es el único recurso significativo. Los factores adicionales de la producción como son la tierra, el trabajo y el capital no han desaparecido, pero han pasado a ser secundarios o complementarios en el desarrollo de la productividad laboral en la vida actual.

Hoy se esta aplicando el conocimiento al conocimiento. Este es el tercer paso y tal vez el último en la transformación del mismo. El conocimiento cambia fundamentalmente la estructura de la sociedad; crea una nueva dinámica económica, una nueva política. A través de la educación, las personas han obtenidos

innumerables logros sociales relacionados con la movilidad, el ascenso, el progreso social y mejores ingresos, con lo cual se contribuye al desarrollo y a la realización personal. Pero además, la educación formal integra a los individuos política y socialmente dentro de la cultura principal de la sociedad, enfatizando y reproduciendo los valores culturales dominantes.

En tal sentido, la escolaridad es considerada como una vía para el logro de oportunidades. Las escuelas apartan a los niños y jóvenes del mundo privado y de las reglamentaciones familiares para socializarlos en un mundo público en el cual las reglas impersonales y el status social reemplazan las relaciones personales. En las escuelas, los niños aprenden a adaptarse a una institución jerárquica en donde el poder y los privilegios se distribuyen en forma impersonal y desigual. Las nuevas exigencias educativas del mercado demandan una transformación radical del sistema de educación, a partir del cual la escuela habrá de proporcionar una educación universal de alto nivel, infundirle a los estudiantes en todos los niveles y de toda edad, la motivación para aprender y la disciplina para continuar aprendiendo, tiene que estar abierta tanto a las personas que por cualquier razón no tuvieron acceso a una educación superior en sus años tempranos.

### **3.- LECTURA: PADRES VS DOCENTES EN LA EDUCACIÓN**

En estos momentos pareciera que los padres consideran que pueden y deben decidir sobre el trabajo del docente en el aula y en los exámenes de sus hijos, se transforman en jueces y recriminan a todos y contra todos, se han dado casos de violencia, padres que insultan y hasta golpean a docentes después de un examen de recuperación y los docentes por su lado realizan prolongadas e inútiles reuniones institucionales para tratar entre tantos temas, el consejo de convivencia y ver cómo pueden mejorar todo lo referido al trabajo con el alumno y se realiza hasta un seguimiento para mejorar y retener al mismo en el sistema educativo que todos sabemos que ha comenzado el siglo con una crisis muy difícil de superar.

Los padres no se acercan al colegio hasta que la situación se agrava y no se puede hacer nada por su hijo, a pesar de que durante el año fue convocado por docentes, preceptores y notas a concurrir al establecimiento.

Por lo que al fin de año, cuando su hijo no tiene posibilidades y repite, el padre sostiene que conoce muy bien a su hijo y que le tiene confianza y que seguro le ha ido muy mal porque un docente no lo acepta o porque hay drogas en el colegio, cosa que sabe muy bien por lo que su hijo le ha comentado, pero nunca, si es que lo supo, ayudó a las autoridades del colegio sobre el tema.

#### **4.- TRABAJO GRUPAL**

Para realizar este taller se formarán grupos de trabajo de aproximadamente 6 estudiantes cada uno de los cuales se dispondrá de un tiempo de 30 minutos para el análisis del respectivo documento, donde se elaboraran las conclusiones y recomendaciones del taller; dentro de este grupo necesariamente tendrán que elegir un jefe de grupo y secretario respectivamente, para que luego participen en la plenaria y de esta manera aporten con las ideas propuestas por el grupo.

#### **5.- EXPOSICIÓN O PLENARIA**

Luego de haber analizado procedemos a obtener las conclusiones de cada uno de los grupos, mediante exposiciones, donde participarán de uno a dos personas seleccionadas previamente, por lo que el tiempo de duración para los expositores será de 8 minutos por grupo, con un tiempo de 10 minutos.

#### **6.- CONCLUSIONES DEL TALLER**

- Al final de la sesión hay que evaluar la técnica para saber cual es el criterio de los alumnos; es decir si la técnica aplicada fue propicia para analizar cada uno de los aspectos establecidos en el taller.
- Se llegará a una generalización de los contenidos.

## **7.- PARTICIPANTES**

- Autoridades del centro educativo
- Maestros
- Alumnos

## CRONOGRAMA DE APLICACIÓN DEL TALLER N° 4

**TEMA:** LA FAMILIA Y EDUCACIÓN

**OBJETIVO:** Conocer los elementos necesarios para organizar y evaluar el proceso de enseñanza.

**HORARIO:** 8H30 – 12H00

**PARTICIPANTES:** Autoridades del plantel, docentes y estudiantes

ORD.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MATERIALES	METODOLOGÍA	TIEMPO	LUGAR
1	Saludo y bienvenida	Lic. Carlos Grefa.- Director del Centro			5 minutos	Casa Parroquial
2	Dinámica “Persona, palabra, lugar”	Ana Vargas			10 minutos	Casa Parroquial
3	Exposición teórica o conceptual	Dra. Cumandá Cevallos	Computadora Pantalla de proyección	Conferencia	40 minutos	Casa Parroquial
4	Receso	Ana Vargas	Refrigerio		20 minutos	Bar
5	Trabajo grupal	Dra. Cumandá Cevallos y Ana Vargas	Papelotes Marcadores	Discusión	40 minutos	Casa Parroquial
6	Plenaria (10 minutos por grupo)	Dra. Cumandá Cevallos	Carteles	Exposición	40 minutos	Casa Parroquial
7	Conclusiones del taller	Dra. Cumandá Cevallos			10 minutos	Casa Parroquial
8	Cierre del taller	Lic. Carlos Grefa.- Director del Centro	Infocus Computadora		10 minutos	Casa Parroquial

## **TALLER N° 5**

### **TEMA: Motivación**

#### **1.- DINAMICA:**

##### **PRESENTACION CON FOTOS**

**OPORTUNIDAD:** para grupos que casi no se conocen

**OBJETIVOS:** facilitar la comunicación entre el grupo.

**LUGAR:** salón o/a campo abierto

##### **INSTRUCCIONES:**

- 1- se colocan en una mesa una serie de fotos enumerándolas con lápiz.
- 2- los participantes la miran y eligen con la que mas se identifiquen.
- 3- forman grupos de 8 personas y comentan por que la eligieron y eligen una la cual los va a representar.
- 4- plenaria, por que la escogieron, como se sintieron.

#### **2.- EXPLICACIÓN TEÓRICA O CONCEPTUAL**

##### **LA MOTIVACIÓN**

**DEFINICIÓN:** La motivación es, en síntesis, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía.

Los factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido. La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos, y fuerzas similares.



Decir que los administradores motivan a sus subordinados, es decir, que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera

**CICLO MOTIVACIONAL:** En cuanto a la motivación, podríamos decir que tiene diversas etapas, las cuales forman parte del siguiente ciclo:

El ciclo anterior ilustra un círculo completo, en el cual se logra un equilibrio si las personas obtienen la satisfacción. La satisfacción con el trabajo refleja el grado de satisfacción de necesidades que se deriva del trabajo o se experimenta en él.

En el caso de que sea imposible la satisfacción de la necesidad, el ciclo motivacional quedaría ilustrado de la siguiente forma: Esto provoca la frustración de la persona. Ahora bien podríamos mencionar a qué nos referimos con este concepto. Frustración es aquella que ocurre cuando la persona se mueve hacia una meta y se encuentra con algún obstáculo. La frustración puede llevarla tanto a actividades positivas, como constructivas o bien formas de comportamiento no constructivo, inclusive la agresión, retraimiento y resignación.

También puede ocurrir que la frustración aumente la energía que se dirige hacia la solución del problema, o puede suceder que ésta sea el origen de muchos progresos tecnológicos, científicos y culturales en la historia.

Esta frustración lleva al individuo a ciertas reacciones:

1. Desorganización del comportamiento
2. Agresividad
3. Reacciones emocionales
4. Alineación y apatía.

**INFLUENCIA DEL GRUPO EN LA MOTIVACIÓN:** Las personas tratan de satisfacer al menos una parte de sus necesidades, colaborando con otros e un grupo. En él, cada miembro aporta algo y depende de otros para satisfacer sus aspiraciones.

Es frecuente que en este proceso la persona pierda algo de su personalidad individual y adquiera un complejo grupal, mientras que las necesidades personales pasan a ser parte de las aspiraciones del grupo.

Es importante señalar que el comportamiento individual es un concepto de suma importancia en la motivación. Tiene como características el trabajo en equipo y la dependencia de sus integrantes. Para que pueda influir en un grupo, el gerente no debe tratarlo como un conjunto de individuos separados, sino como un grupo en sí.

Cuando los gerentes quieran introducir un cambio lo más apropiado sería aplicar un procedimiento para establecer la necesidad del cambio ante varios miembros del grupo, y dejar que ellos de alguna manera, logren que el grupo acepte el cambio.

Cuando se trata de grupos se deben tener en cuenta ciertos requisitos básicos para lograr la motivación:

- Saber a quién poner en cierto grupo de trabajo
- Desplazar a un inadaptado
- Reconocer una mala situación grupal

Las diversas investigaciones realizadas han demostrado que la satisfacción de las aspiraciones se maximiza cuando las personas son libres para elegir su grupo de trabajo. De la misma forma, las satisfacciones laborales de cada integrante se acentúan en tales condiciones, tal vez se debe a que cada uno trabaja con empleados a los que estima, con quienes prefiere colaborar y los ajustes del comportamiento son relativamente pequeños.

### **3.- LECTURA: EL PODER DE LA MOTIVACIÓN**

Las personas actúan por diferentes motivaciones. Si sabemos cuáles son y se asignan tareas en función a estas, aprovecharemos mejor los potenciales del personal en las compañías y aumentaremos su productividad.

Paralelo a la integración global que pretende la empresa para una acción más eficiente y competitiva, o como irreversible ajuste al medio con respecto al cambio económico, científico, tecnológico, político y organizacional, debe considerarse lo que corresponde al activo humano. Esto es así porque las personas están involucradas en forma directa con la compañía, además porque todo movimiento que realice la organización estará condicionado por el grado motivacional del trabajador, considerado desde su perspectiva individual y grupal.

El poder de la motivación son impulsos que nos hacen actuar; son mecanismos que parten desde nuestro fuero interno, que nos guían prácticamente hacia el exterior y nos retratan en un momento dado, produciendo una imagen muy acertada de nuestra verdadera personalidad. En algunas personas la acción citada es pasiva, en otras activa y dinámica, pero lo cierto es que dependiendo de la situación, de nuestro temperamento y carácter, así actuaremos.

#### **4.- TRABAJO GRUPAL**

Para realizar este taller se formarán grupos de trabajo de aproximadamente 6 estudiantes cada uno de los cuales se dispondrá de un tiempo de 30 minutos para el análisis del respectivo documento, donde se elaboraran las conclusiones y recomendaciones del taller; dentro de este grupo necesariamente tendrán que elegir un jefe de grupo y secretario respectivamente, para que luego participen en la plenaria y de esta manera aporten con las ideas propuestas por el grupo.

#### **5.- EXPOSICIÓN O PLENARIA**

El jefe de grupo o el secretario una vez realizado el análisis del tema dentro del grupo, socializará de las conclusiones y recomendaciones a lo que llegó el grupo, para esta actividad cada uno de los grupos utilizará un tiempo de 10 minutos.

## **6.- CONCLUSIONES DEL TALLER**

Durante el desarrollo del trabajo y una vez concluida la plenaria con todos los grupos, en forma general se propone en obtener las conclusiones del respectivo taller, para de esta manera proponer algunas alternativas de cambio.

## **7.- PARTICIPANTES**

- Autoridades del centro educativo
- Maestros y estudiantes

## CRONOGRAMA DE APLICACIÓN DEL TALLER N° 5

**TEMA:** LA MOTIVACIÓN

**OBJETIVO:** Manifiestar que la motivación es uno de los pasos cruciales para la enseñanza y aprendizaje.

**HORARIO:** 8H30 – 12H00

**PARTICIPANTES:** Autoridades del plantel, docentes y estudiantes

ORD.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MATERIALES	METODOLOGÍA	TIEMPO	LUGAR
1	Saludo y bienvenida	Lic. Carlos Grefa.- Director del Centro			5 minutos	Casa Parroquial
2	Dinámica “Presentación con fotos”	Ana Vargas			10 minutos	Casa Parroquial
3	Exposición teórica o conceptual	Lic. Salomón Villegas	Computadora Pantalla de proyección	Conferencia	40 minutos	Casa Parroquial
4	Receso	Ana Vargas	Refrigerio		20 minutos	Bar
5	Trabajo grupal	Lic. Salomón Villegas y Ana Vargas	Papelotes Marcadores	Discusión	40 minutos	Casa Parroquial
6	Plenaria (10 minutos por grupo)	Lic. Salomón Villegas	Carteles	Exposición	40 minutos	Casa Parroquial
7	Conclusiones del taller	Lic. Salomón Villegas			10 minutos	Casa Parroquial
8	Cierre del taller	Lic. Carlos Grefa.- Director del Centro	Infocus Computadora		10 minutos	Casa Parroquial

## **5.7. Recursos Humanos, Económicos y Materiales**

### **Humanos**

Autoridades del plantel

Facilitador mediador

Alumnos

Maestros

Padres de familia

### **Económicos**

Pago a facilitador	\$300.00
Materiales	\$100.00
Pago Internet	\$50.00
Refrigerio	\$200,00
<u>Total</u>	<u>\$650.00</u>

### **Materiales**

Papelotes

Marcadores

Computadora

Acetatos

Material de escritorio

Pizarrón

Salón de clases

Cinta adhesiva

Cartulinas

Proyector

## BIBLIOGRAFÍA

- Cortez Uberto, (2003), Organización y Administración Educativa, Primera Edición, Quito, Editorial CODEU.
- Instrumentos curriculares, del modelo de Educación Intercultural Bilingüe.
- Innovaciones educativas, modelo de Educación Intercultural Bilingüe
- Lussier Robert, (2007), El Liderazgo, Segunda Edición, México, Editorial Edamsa Impresiones.
- Manual de redes de centros educativos comunitarios interculturales bilingües.
- Romero Cristina (2007), Liderazgo Educativo, Primera Edición, Quito, Editorial CODEU.
- Reglamento para la gestión y organización de redes de centros educativos bilingües.
- Villena Danilo, (2006), Modulo de Liderazgo Educativo, Primera Edición, Riobamba, Editorial Freire.
- Romero Augusto, (1990), Administración de las Instituciones Escolares, Primera Edición, Bogota, Editorial Sabana.
- Lemus Luis, (1990), Organización, Dirección y Supervisión de Escuelas, Primera Edición, Bogota, Editorial Unimas.
- Desarrollo de plan de investigación con la participación de los actores sociales, (Padres de familia, Docentes, y Educando) Técnicas de encuestas, (Red. Escolar Achuar Numbaimi).

## ANEXOS

### Cronograma de actividades para el 7mo y 8vo semestre

Actividades	Meses												
	Septiembre				Octub- novieb.	Dic- ene	Fe-	Marz	Abr may	Junio			
	1	2	3	4						1	2	3	4
1.- Selección y planteamiento del tema	X												
2.- Elaboración del marco teórico		X	X	X	X								
3.- Elaboración y aplicación de encuestas					X								
4.- Tabulación en interpretación de resultados						X							
5.- Elaboración de conclusiones y recomendaciones						X							
6.-Elaboración de los contenidos de talleres							X						
7.- Desarrollo de los talleres								X	X				
8.- Entrega del borrador de la tesis										X			
9.-Corrección de la tesis											X		
10.- Entrega de la tesis												X	



# UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

## FICHA DE ENCUESTA A LOS ESTUDIANTES

Provincia:.....Cantón:.....Comunidad:.....

- 1) ¿Cree usted que la falta de cumplimientos de las responsabilidades de los funcionarios de la R-CECIB-A, es por la pérdida de autoridad del administrador?

SI

NO

- 2) ¿Existe armonía entre los Administradores de la R-CECIB-A, Numbaimi?

SI

NO

- 3) Los funcionarios de la R-CECIB-A, Numbaimi están preparados para administrar una institución?

SI

NO

- 4) ¿Cree usted que los problemas en la administración de la R-CECIB-A, Numbaimi es por falta de normas educativas?

SI

NO

- 5) ¿El administrador, aplica normas disciplinarias a sus colaboradores como habito de responsabilidad educativa y familiar cuando estos no cumplen con sus funciones?

SI

NO

- 6) ¿En la R-CECIB-A, Numbaimi la administración se lleva bajo normas educativas?

SI

NO

- 7) ¿El mejoramiento del servicio al cliente depende de normas educativas?

SI

NO

8) ¿Los administradores respetan a sus compañeros, profesores y padres de familia?

SI

NO

9) ¿Los administradores de la R-CECIB-A, Numbaimi han establecido normas educativas con la participación de los actores sociales?

SI

NO

10) ¿Conoces el orgánico estructural con qué se administra la R-CECIB-A, Numbaimi?

SI

NO

11) ¿Crees tú que el rol o papel que desempeña el administrador de la R-CECIB-A, Numbaimi es el adecuado?

SI

NO

12) El servicio de la R-CECIB-A, Numbaimi al cliente es :

- |              |     |            |     |
|--------------|-----|------------|-----|
| a) Excelente | ( ) | c) Buena   | ( ) |
| b) Muy Buena | ( ) | d) Regular | ( ) |

**TABLA DE ENCUESTAS APLICADAS A LOS ESTUDIANTES**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
1.- ¿Cree usted que la falta de cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios de la R-CECIB Achuar Numbaimi, es por la pérdida de autoridad del administrador?	Si	31	88.57
	No	4	11.43
2.- Existe armonía entre los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi?	SI	26	74.28
	NO	9	25.72
3.- ¿Los funcionarios de la R-CECIB Achuar Numbaimi están preparados para administrar una institución?	SI	30	85.72%
	NO	5	14.28%
4.- ¿Cree usted que los problemas en la administración de la R-CECIB Achuar Numbaimi es por falta de la aplicación de normas educativas y culturales por parte de los administradores?	SI	29	82.85%
	NO	6	17.15%
5.- ¿El profesor aplica normas disciplinarias como hábito de responsabilidad educativa y familiar?	Si	30	85.72%
	No	5	14.28%
6.- ¿En la R-CECIB Achuar Numbaimi, la administración se lleva bajo Normas Educativas?	Si	9	25.72%
	No	22	62.86%
7.- ¿El mejoramiento del servicio al cliente depende de normas educativas?	SI	30	85.72%
	NO	5	14.28%
8.- ¿Los administradores respetan a sus compañeros, profesores y padres de familia?	SIEMPRE	8	22.86%
	NADA	3	8.57%
	POCO	24	68.57%

9.- ¿Los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi han establecido normas educativas con la participación de los actores sociales?	Si	20	57.14%
	No	15	42.86%
10.- ¿Conoce el orgánico estructural con que se administra la R-CECIB Achuar Numbaimi la R-CECIB Achuar Numbaimi?	Si	20	57.14%
	No	15	42.86%
11.- ¿Crees tú que el rol o papel que desempeña el administrador de la R-CECIB Achuar Numbaimi es el adecuado?	SI	20	57.14%
	NO	15	4.86%
12.- El servicio que la R-CECIB Achuar Numbaimi brinda al cliente es	EXCELENTE	2	5.72%
	MUY BUENO	8	22.85%
	BUENO	21	60.00%
	REGULAR	4	11.43%

# UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

## FICHA DE ENCUESTA A DOCENTES

Provincia:.....Cantón:.....Comunidad:.....

- 1) ¿La R-CECIB-A, Numbaimi tiene un Reglamento para dirigir la administración de los Centros Educativos?

SI

NO

- 2) Los administradores de la R-CECIB-A, Numbaimi, cumplen y hacen cumplirla ley, y Reglamento de educación?

MUCHO

POCO

NADA

- 3) ¿Los directivos han asesorado en la elaboración del reglamento interno de su centro educativo?

SI

NO

- 4) ¿E l director de la R-CECIB-A, Numbaimi, es justo cuando tiene que disciplinar a los profesores y estudiantes?

SI

NO

- 5) ¿Cree usted que el rol del administrador es fundamental en el servicio al cliente?

SI

NO

- 6) ¿Cree que es necesario profundizar en los administradores de la R-CECIB-A, Numbaimi una cultura de valores para que exista respeto?

SI

NO

- 7) Los administradores de la R-CECIB-A, Numbaimi conocen de la legislación educativa?

SIEMPRE

AVECES

NUNCA

8) ¿Existe comunicación entre los directores, estudiantes, docente y padres de familia de la R-CECIB-A, Numbaimi?

SIEMPRE       AVECES       NUNCA

9) ¿Conoces el orgánico estructural y funcional de la R-CECIB-A, Numbaimi?

SI       NO

10) ¿Los administradores de la R-CECIB-A, Numbaimi cumplen con la ley y reglamentos de la ley de educación?

SI       NO

11) ¿Cree usted que el rol o papel que desempeña el administrador de la R-CECIB-A, Numbaimi es el adecuado?

SI       NO

12) El servicio de la R-CECIB-A, Numbaimi brinda al cliente es:

- a) Excelente ( )    b) Muy buena ( )  
c) Bueno ( )    d) Regular ( )

**TABLA DE ENCUESTAS APLICADAS A LOS DOCENTES**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
1.- ¿La R-CECIB Achuar Numbaimi tiene un reglamento para dirigir la administración de los centros educativos?	Si	32	91.43%
	No	3	8.57%
2.- ¿Los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi, cumplen y hacen cumplir la ley y Reglamento de Educación?	MUCHO	4	11.43%
	POCO	27	77.14%
	NADA	4	11.43%
3.- ¿Los directivos han solicitado el reglamento interno de su Centro Educativo?	SIEMPRE	13	37.14%
	NUNCA	22	62.86%
4.- ¿El Director de la R-CECIB Achuar Numbaimi, es justo cuando tiene que disciplinar a los profesores y educadores?	SI	30	85.71%
	NO	5	14.29%
5.- ¿Cree usted que el rol del administrador es fundamental en el servicio al cliente?	Si	29	82.86%
	No	6	17.14%
6.- Cree que es necesario profundizar en los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi, una cultura de valores para que exista respeto?	Si	35	100.00%
	No	0	0.00%
7.- ¿Los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi conocen de la legislación educativa?	SIEMPRE	4	14.43%
	A VECES	31	88.57%
	NUNCA	0	0.00%
8.- ¿Existe comunicación entre los directivos, estudiantes, docentes y padres de familia de la R-CECIB Achuar Numbaimi?	SIEMPRE	10	28.57%
	A VECES	25	71.43%
	NUNCA	0	0.00%

9.- ¿Conoce el orgánico estructural y funcional de la R-CECIB Achuar Numbaimi?	Si	17	48.57%
	No	18	51.43%
10.- ¿Los Administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi cumplen con la ley y reglamento de la ley de educación?	Si	27	77.14%
	No	8	22.86%
11.- ¿Cree usted que el rol o papel que desempeña el administrador de la R-CECIB Achuar Numbaimi es el adecuado?	SI	20	57.14%
	NO	15	4.86%
12.- El servicio que la R-CECIB Achuar Numbaimi brinda al cliente es:	EXCELENTE	2	5.72%
	MUY BUENO	8	22.85%
	BUENO	21	60.00%
	REGULAR	4	11.43%



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**

**FICHA DE ENCUESTA A LOS PADRES DE FAMILIA**

**Provincia:.....Cantón:.....Comunidad:.....**

1) Los administradores de la R-CECIB-A, Numbaimi cumplen con la ley y reglamento de la ley de educación?

SI

NO

2) ¿Los administradores le han atendido con respeto y consideración en sus requerimientos?

SI

NO

3) ¿Los profesores cumplen con las disposiciones, acuerdos y resoluciones de los administradores de la R-CECIB -A, Numbaimi?

SI

NO

4) ¿Cree usted que el rol del administrador, será mejor cuando estos conozcan y practiquen las normas educativas?

SI

NO

5) ¿Es necesaria una norma educativa para que exista buena atención a los clientes de parte de los administradores de la R-CECIB-A, Numbaimi?

SI

NO

6) ¿Se aplica normas culturales en la administración para llevar adelante el proceso educativo?

SI

NO

7) ¿Conoce el orgánico estructural y funcional de la R-CECIB-A, Numbaimi?

SI

NO

8) ¿Existe comunicación entre los administradores de la R-CECIB-A, Numbaimi, estudiantes, padres de familia y docentes?

SI

NO

9) Usted aconseja y da a conocer normas culturales en wayusa a los administradores de la R-CECIB-A, Numbaimi?

SI

NO

10) ¿La R-CECIB-A, Numbaimi ha establecido reglas disciplinarias para el control de sus colaboradores?

SI

NO

11) El rol o papel que desempeña el administrador de la R-CECIB-A, Numbaimi es el adecuado?

SI

NO

12) Usted como cliente de la R-CECIB-A, Numbaimi recibe un servicio:

a) Excelente ( )      c) Buena ( )

b) Muy buena ( )      d) Regular ( )

**TABLA DE ENCUESTAS APLICADAS A LOS PADRES DE FAMILIA**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
1.- ¿Los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi cumplen con la ley y el Reglamento de la Ley de Educación?	SI	34	97.14%
	NO	1	2.86%
	NO CONTESTA	0	0.00
¿Los administradores le han atendido con respeto y consideración en sus requerimientos?	SIEMPRE	19	54.29%
	POCAS VECES	15	42.86%
	NUNCA	1	2.86%
3.- ¿Los profesores cumplen con las disposiciones, acuerdos y resoluciones de los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi?	SI	32	91.43%
	NO	3	8.57%
4.- ¿Cree usted que el rol del administrador será mejor cuando éstos conozcan y practiquen las normas educativas?	SI	27	77.14%
	NO	8	22.86%
5.- ¿Es necesario una norma educativa para que exista buena atención a los clientes de parte de los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi?	Si	28	80.00%
	No	7	20.00%
6.- ¿Se aplica normas culturales en la administración para llevar adelante el proceso educativo?	Si	30	85.72%
	No	5	14.29%
7.- ¿Conoce el orgánico estructural y funcional de la R-CECIB Achuar Numbaimi?	SI	17	48.57%
	NO	18	51.43%
8.- ¿Existe comunicación entre los administradores de la R-CECIB	SI	24	68.57%
	NO	11	31.43%

Achuar Numbaimi, estudiantes, padres de familia y docentes?			
9.- ¿Usted aconseja y da a conocer normas culturales en Wayusa a los administradores de la R-CECIB Achuar Numbaimi?	Si	4	11.43%
	No	31	88.57%
10.- ¿La R-CECIB Achuar Numbaimi ha establecido reglas disciplinarias para el control de sus colaboradores?	Si	28	80.00%
	No	7	20.00%
11.- ¿El rol o papel que desempeña el administrador de la R-CECIB Achuar Numbaimi es el adecuado?	SI	21	60.00%
	NO	14	40.00%
12.- El servicio que la R-CECIB Achuar Numbaimi brinda al cliente es:	EXCELENTE	7	20.00%
	MUY BUENO	9	25.71%
	BUENO	14	40.00%
	REGULAR	5	14.29%