

FORTALECER ADMINISTRATIVA, ESTRATÉGICA Y OPERATIVAMENTE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA LICEO DEL PACÍFICO DEL DISTRITO DE
BUENAVENTURA PARA PROMOVER LA PERMANENCIA ESCOLAR

CINDY JOHANNA MONTAÑO CORTES
CLARIBETH GRUESO GAMBOA
LILIANA MARCELA GOMEZ URAN

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA
2014

FORTALECER ADMINISTRATIVA, ESTRATÉGICA Y OPERATIVAMENTE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA LICEO DEL PACÍFICO DEL DISTRITO DE
BUENAVENTURA PARA PROMOVER LA PERMANENCIA ESCOLAR

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE
EMPRESAS

CINDY JOHANNA MONTAÑO CORTES
CLARIBETH GRUESO GAMBOA
LILIANA MARCELA GOMEZ URAN

Directora, Ps. PAOLA EDITH HURTADO
Especialista en Gerencia del Talento Humano

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA
2014

NOTA DE ACEPTACIÓN

Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad del Valle, para optar al título de profesional Administrador de Empresas.

Director (a)
Paola Edith Hurtado
Psicóloga
Especialista en Gerencia del Talento Humano

Jurado

Buenaventura, Junio 2014

AGRADECIMIENTOS

A Dios por sus bendiciones y permitirnos culminar esta etapa. A nuestros padres por la semilla de superación que han sembrado en nosotras, a nuestros hermanos, familia y amigos por su apoyo incondicional, por su comprensión y estímulo constante durante el proceso de aprendizaje.

A nuestra Directora Paola Edith Hurtado Arévalo, por su valiosa y desinteresada orientación y guía en la elaboración del presente Trabajo de Grado de investigación.

Y a todas las personas que de una u otra forma nos apoyaron en la realización de este trabajo y por último, pero no menos importante, a la Universidad del Valle, por ofrecernos la oportunidad de desarrollar capacidades, competencias y optar el Grado de Administrador de empresas.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

	Páginas
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1 sistematización del problema.....	16
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	16
1.3.1 Justificación práctica.....	16
1.3.2 Justificación Teórica.....	16
1.3.3 Justificación metodológica.....	18
1.3.4 Justificación académica.....	18
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.4.1 Objetivo General.....	19
1.4.2 Objetivos Específicos.....	19
2. MARCOS DE REFERENCIA.....	20
2.1 MARCO CONTEXTUAL	20
2.1.1 Mejoramiento de la eficiencia y gestión educativa.....	21
2.2 MARCO GEOGRÁFICO.....	21
2.2.1 Información general del Distrito de Buenaventura.....	23
2.2.2 Información de la Institución Educativa Liceo del Pacífico.....	24
2.2.2.1 Naturaleza.....	24
2.2.2.2 Reseña Histórica.....	24
2.2.2.3 Misión.....	24
2.2.2.4 Visión	25
2.3 MARCO TEÓRICO.....	26
2.3.1 Teoría sobre deserción escolar.....	27
2.4 MARCO CONCEPTUAL.....	35
2.5 MARCO LEGAL	37
2.5.1 La Constitución política de Colombia1991.....	37
2.5.2 Ley general de Educación (Ley 115 del 1994).....	39
3. ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	41
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.3 FUENTES DE DATOS.....	41
3.3.1 Fuentes de datos primarias.....	41
3.3.2 Fuentes de datos secundarias.....	41
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	42
3.4.1 La encuesta.....	42
3.4.2 La entrevista.....	42

3.4.3 La observación.....	43
3.5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	43
3.5.1 Presentación de la información.....	43
3.6 TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	43
3.6.1 Población objeto de estudio.....	43
3.6.2 Tamaño de la muestra.....	44
4. PLAN DE ANÁLISIS O PROCESAMIENTO DE DATOS.....	45
4.1 EDAD.....	45
4.2 GÉNERO.....	46
4.3 GRADO.....	47
4.4 ANÁLISIS DE FRECUENCIA DIRECTIVOS – DOCENTES.....	61
5. CONCLUSIONES.....	87
6. RECOMENDACIONES.....	89
6.1 RECOMENDACIONES ADMINISTRATIVAS.....	89
6.2 RECOMENDACIONES ESTRATÉGICAS.....	103
6.3 RECOMENDACIONES OPERATIVAS.....	105
7. BIBLIOGRAFÍA.....	110

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1. Matrícula año lectivo 2013.....	21
Tabla 2. Aspectos territoriales.....	29
Tabla 3. Deserción según nivel.....	30
Tabla 4. Desertores Intra- anuales según mes de deserción.	32
Tabla 5. Población objeto de estudio.....	43
Tabla 6. Tamaño de la muestra.....	44
Tabla 7. Edad, alumnos desertores de la Institución Liceo del Pacífico.....	45
Tabla 8. Género, alumnos desertores de la Institución Liceo del Pacífico...	46
Tabla 9. Grado, alumnos desertores de la Institución Liceo del Pacífico.....	47
Tabla 10. Motivo de escogencia de la Institución.....	48
Tabla 11. Motivo de abandono de la Institución.....	49
Tabla 12. Asistencia de maestros a la jornada laboral.....	51
Tabla 13. Preocupación del Director por el bienestar de los alumnos.....	52
Tabla 14. Ambiente del grupo.....	53
Tabla 15. Aprovechamiento del tiempo en la Institución.....	54
Tabla 16. Preocupación de los docentes.....	55
Tabla 17. Buenas relaciones.....	56
Tabla 18. Visitas del Director al salón de clases.....	57
Tabla 19. Asistencia a las reuniones de los Padres de Familia.....	58
Tabla 20. Deseo de culminar la educación escolar.....	59
Tabla 21. Desarrollo de trabajo remunerado.....	60
Tabla 22. Comodidad en la Institución.....	61

Tabla 23. Infraestructura óptima.....	62
Tabla 24. Estado de salones.....	63
Tabla 25. Estado de baños.....	64
Tabla 26. Estado de cafetería.....	65
Tabla 27. Estado de biblioteca.....	66
Tabla 28. Estado de las canchas.....	67
Tabla 29. Servicio del agua.....	68
Tabla 30. Iluminación óptima.....	69
Tabla 31. Manejo de basuras.....	70
Tabla 32. Servicio de transporte.....	71
Tabla 33. Herramientas necesarias para laborar.....	72
Tabla 34. Programas de motivación.....	73
Tabla 35. Reconocimiento a los docentes.....	74
Tabla 36. Relación con los Directores.....	75
Tabla 37. Relación con los compañeros de trabajo.....	76
Tabla 38. Relación con los Alumnos.....	77
Tabla 39. Dotación de Uniformes.....	78
Tabla 40. Conocimiento de la Misión.....	79
Tabla 41. Conocimiento de la Visión.....	80
Tabla 42. Conocimiento de Objetivos Institucionales.....	81
Tabla 43. Cumplimiento del Manual.....	82
Tabla 44. Encargado de solucionar conflictos.....	83
Tabla 45. Conciencia del alto nivel de Deserción.....	84
Tabla 46. Método para recibir información de los desertores.....	85
Tabla 47. Medida sobre la deserción.....	86

Tabla 48. Misión y Visión de la Institución Educativa Liceo del Pacífico....	89
Tabla 49. Plan Operativo 2014-2015 Institución Educativa Liceo del Pacífico.....	106

LISTA DE FIGURAS

	Páginas
Figura 1. Ciudad de Buenaventura.....	22
Figura 2. Ubicación de la Institución Educativa Liceo del pacífico.....	22
Figura 3. Aspectos territoriales.....	30
Figura 4. Deserción según género y nivel.....	31
Figura 5. Desertores Intra- anuales según mes de deserción.....	32
Figura 6. Edad, alumnos desertores de la Institución Liceo del Pacífico.....	45
Figura 7. Género, alumnos desertores de la Institución Liceo del Pacífico..	46
Figura 8. Grado, alumnos desertores de la Institución Liceo del Pacífico....	47
Figura 9. Motivo de escogencia de la Institución.....	48
Figura 10. Motivo de abandono de la Institución.....	49
Figura 11. Asistencia de maestros a la jornada laboral.....	51
Figura 12. Preocupación del Director por el bienestar de los alumnos.....	52
Figura 13. Ambiente del grupo.....	53
Figura 14. Aprovechamiento del tiempo en la Institución.....	54
Figura 15. Preocupación de los docentes.....	55
Figura 16. Buenas relaciones.....	56
Figura 17. Visitas del Director al salón de clases.....	57
Figura 18. Asistencia a las reuniones de los Padres de Familia.....	58
Figura 19. Deseo de culminar la educación escolar.....	59
Figura 20. Desarrollo de trabajo remunerado.....	60
Figura 21. Comodidad en la Institución.....	61
Figura 22. Infraestructura óptima.....	62
Figura 23. Estado de salones.....	63

Figura 24. Estado de baños.....	64
Figura 25. Estado de cafetería.....	65
Figura 26. Estado de biblioteca.....	66
Figura 27. Estado de las canchas.....	67
Figura 28. Servicio del agua.....	68
Figura 29. Iluminación óptima.....	69
Figura 30. Manejo de basuras.....	70
Figura 31. Servicio de transporte.....	71
Figura 32. Herramientas necesarias para laborar.....	72
Figura 33. Programas de motivación.....	73
Figura 34. Reconocimiento a los docentes.....	74
Figura 35. Relación con los Directivos.....	75
Figura 36. Relación con los compañeros de trabajo.....	76
Figura 37. Relación con los Alumnos.....	77
Figura 38. Dotación de Uniformes.....	78
Figura 39. Conocimiento de la Misión.....	79
Figura 40. Conocimiento de la Visión.....	80
Figura 41. Conocimiento de Objetivos Institucionales.....	81
Figura 42. Cumplimiento del Manual.....	82
Figura 43. Encargado de solucionar conflictos.....	83
Figura 44. Conciencia del alto nivel de Deserción.....	84
Figura 45. Método para recibir información de los desertores.....	85
Figura 46. Medida sobre la deserción.....	86

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Organigrama de la Institución Liceo del Pacífico.....	91
Gráfica 2. Estructura de Roles de la Institución Liceo del Pacífico.....	110

INTRODUCCIÓN

Este proyecto es realizado para promover la permanencia escolar con el propósito de fortalecer Administrativa, estratégica y operativamente la Institución Educativa LICEO DEL PACÍFICO con el fin de identificar y combatir una problemática social que aqueja a la ciudad como lo es la Deserción Escolar, lo que genera pérdida de recursos invertidos por el Estado; además, se le quita la oportunidad de educarse a otras personas y, por otra parte, al regresar a las aulas, limitan los recursos asignados para la educación de otros

La deserción escolar en el Distrito de Buenaventura es un fenómeno que afecta no sólo al alumno, sino a la familia y a la sociedad, ya que este joven, en el futuro, sufrirá las consecuencias de las desigualdades sociales y económicas de su ciudad. Un desertor del sistema educativo corre el riesgo de convertirse en un ser improductivo, ya que cuando no se terminan los ciclos educativos se tiene menor posibilidad de acceder a empleos o trabajos bien remunerados, lo cual genera pobreza perpetua en la ciudad.

El índice de deserción escolar en el Distrito de Buenaventura oscila entre el 19,9% de las personas que habitan en la zona rural y el 80,1% zona urbana¹, situación que preocupa enormemente a la comunidad educativa, a la Administración Distrital, Secretaría de Educación y por ende al Ministerio de Educación Nacional; razón por la que se han emprendido acciones que permitan disminuir este fenómeno al mínimo

La Institución LICEO DEL PACIFICO como empresa, construye y gestiona el conocimiento, selecciona contenidos informativos, evalúa recursos mediáticos, proporciona competencias y habilidades para aprender a aprender, aprender a desaprender, socializa y complementa los valores familiares y sociales y, con este marco de referencia, su ideario empresarial expresa una filosofía de gestión, que le permite ofrecer solución racional al problema o la satisfacción de la necesidad de distribuir los beneficios generados por sus procesos productivos y por quienes en ellos están involucrados,

Una de las herramientas de *marketing* en instituciones educativas es el “voz a voz”, la recomendación de las familias que ya son clientes. Para que una familia recomiende la Institución es necesario que esté satisfecha, y además, se sienta vinculada a ella; por razones como éstas la Institución debe generar estrategias que fortalezcan estos sentimientos e imagen institucional proactiva y positiva que cumpla con las expectativas que se generen desde el primer contacto. Conocer las causas que originan el abandono de los estudiantes de las Instituciones escolares, permite proponer modelos de retención como estrategia académica,

¹ Secretaría de Educación, Área de Cobertura, Buenaventura, ENDE 2012

entendiéndose como procedimientos que incluyen técnicas, operaciones o actividades, que persiguen un propósito determinado.

El trabajo se desarrolló con base en: Estudio y análisis del Problema de investigación, fundamentos teóricos de la investigación, aspectos metodológicos, interpretación, análisis y presentación de resultados.

Primero trata de la investigación a través del análisis bibliográfico y documental de cómo la Deserción Escolar al transcurrir el tiempo ha sido un problema en las Instituciones Educativas del Distrito de Buenaventura, todo esto con la finalidad de establecer bases teóricas para el proyecto.

Segundo, en el marco contextual se muestra los fundamentos teóricos, los cuales indican que el lugar del proyecto es Buenaventura, pero en especial la Institución Liceo del pacífico.

Tercero, en el marco teórico se conocerá cuáles son las diferentes definiciones de deserción y que teorías satisfacen a los cliente (estudiante, docente), y cuál es la ley que se rige en Colombia en cuanto a la educación.

Cuarto, para la recolección de datos se utilizan metodologías de tipo Descriptivo, con herramientas de medición cuantitativa y cualitativa, también se aplica la entrevista informal conversacional y encuestas estandarizadas que se manejan a lo largo del estudio. Una vez recopilada la información (encuesta y entrevista) los datos son categorizados con sus respectivas clases para facilitar el análisis e interpretación de los resultados. Se muestra la información recogida por medio de la presentación escrita, y la representación tabulada (cuadros o tablas) y las representaciones gráficas, que permiten mostrar de forma clara los resultados obtenidos para ser interpretados con la mayor objetividad posible.

Mediante este proceso de investigación se evidenció que la deserción es un fenómeno “invisible” que no es explícito; la institución reacciona ante este caso como si le fuese ajeno, sin darse cuenta de que sus factores de riesgos podrían detectarse y prevenirse con una eficiente administración escolar y con interés por parte de las autoridades escolares para dar soluciones a este.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A través del tiempo, en las aulas se ha observado que la asistencia escolar al inicio del año es elevada en las instituciones educativas, al grado que es necesario realizar procesos de selección de los estudiantes que ingresarán al nuevo año escolar. El problema de la deserción escolar se da al transcurrir el año lectivo, porque las aulas que inician con un promedio de 45 ó 50 estudiantes terminan al final del período escolar con promedios de 25 a 30, sin que se haga nada para evitar el comportamiento de este fenómeno.

Existen múltiples factores de tipo educativo, económico, sociales, entre otros, por lo que se da la deserción escolar, lo que es un problema cada vez más frecuente en las Instituciones Educativas, causas que deben ser investigadas para tratar de disminuir este problema, porque inciden internamente generando otros inconvenientes como la disminución del presupuesto de las instituciones educativas debido a que el Ministerio de Educación deposita el bono de gratuidad de acuerdo a la matrícula y cuando hay deserción éste disminuye; lo que trae consecuencias negativas porque no se pueden ejecutar los proyectos planificados.

Por otra parte, incide directamente en los niveles de educación superior porque disminuye la matrícula y en el ámbito social, hay muchos jóvenes que se quedan en la ociosidad y son presa fácil de las pandillas juveniles, generando más violencia en la sociedad u otros que buscan el riesgoso y trágico camino de las drogas y la prostitución.

La deserción escolar es un grave problema que afecta en muchos sentidos a los estudiantes, las instituciones y al sistema educativo pero principalmente al núcleo familiar que es quien recibe el primer impacto de este flagelo.

En la Institución Educativa Liceo del Pacífico existe un dato estadístico de 127 jóvenes desertores, según información brindada por la Secretaria de Educación y reportes del SIMAT, donde se evidencia la problemática y hace necesario un plan de choque inmediato para disminuir la deserción y promover la permanencia de los alumnos, aplicando metodologías que ayuden a aumentar la población estudiantil y se continúe siendo una Institución emblemática para el Distrito de Buenaventura.

Es importante que el nivel de deserción en la Institución Educativa Liceo del Pacífico disminuya en cifras ampliamente significativas, ya que es crucial para la comunidad educativa, y porque termina afectando todos los ámbitos en que se desenvuelve quién deserta; es decir, la sociedad en general.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo fortalecer administrativa, estratégica y operativamente la Institución Educativa Liceo del Pacífico del Distrito de Buenaventura para promover la permanencia escolar?

1.2.1 Sistematización del Problema

¿Cuáles son los actuales índices de deserción en la Institución Educativa Liceo del Pacífico?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Institución Educativa Liceo del Pacífico?

¿Cómo evaluar las diferentes acciones que la institución Educativa Liceo del Pacífico utiliza para conservar la fidelidad de sus estudiantes?

¿Qué estrategias se pueden proponer a la Institución Educativa Liceo del Pacífico para disminuir la deserción escolar y optimizar sus resultados como Institución?

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación práctica: se evaluarán los diferentes factores que inciden en la deserción escolar y se propondrán acciones que permitan garantizar la permanencia de los estudiantes en la Institución Educativa Liceo del Pacífico.

1.3.2 Justificación teórica: En este enfoque es altamente relevante la calidad de la docencia y de la experiencia de aprender en forma activa por parte de los estudiantes en las aulas, las cuales afectan positivamente la integración social del estudiante (*Braxton*² et al. 1997).

El modelo organizacional de la deserción sostiene que la deserción y más particularmente, en el abandono de los estudiantes que ingresan a ella (*Berger*³ y *Milem*⁴ 2000; *Berger* 2002), depende de las cualidades de la organización en la integración social.

² John M. Braxton, profesor de Educación en el departamento de Liderazgo, Política y Organizaciones. Sus intereses de investigación se centran en la experiencia de los estudiantes de la universidad, la sociología de la profesión académica, y los procesos académicos del nivel del curso

³ John Berger, (Londres, 1926) se formó como pintor en la Central School of Arts. Es uno de los pensadores más influyentes de los últimos cincuenta años. Autor de novelas, ensayos, obras de teatro, películas, colaboraciones fotográficas y performances.

⁴ Jeffrey F. Milem, profesor en el Centro para el Estudio de la Educación Superior y el Director del Instituto de Investigación Médica de Arizona Educación (AMERI). Se desempeñó como jefe del Departamento para el Departamento de Estudios y Práctica Política Educativa, así como Decano Asociado de Asuntos Académicos de la Facultad.

La calidad de los servicios no es un concepto reservado únicamente a las empresas industriales, pues las condiciones actuales también han llevado a las organizaciones del sector educativo a buscar mayores niveles de eficiencia en su gestión, teniendo como meta fundamental la satisfacción de los alumnos. En los colegios, los requerimientos y demandas en términos de calidad – satisfacción y mejor preparación de los agentes educativos, están aumentando constantemente.

Todo proceso que organice a las instituciones como empresas lleva a considerar a los estudiantes como clientes, cada vez más exigentes, lo que requiere de una constante búsqueda de estrategias que permita identificarlos, atraerlos y retenerlos.

Por otra parte, en un mercado cada día más competitivo, son las ideas las que marcarán la diferencia; ideas que abrirán las puertas empresariales, con una mirada basada en el constante mejoramiento y equilibrio entre los objetivos de la institución como empresa y los estudiantes. Es en este sentido que la incorporación de nuevas estrategias, requerirán nuevas responsabilidades, que tendrán como base ofrecer soluciones con resultados exitosos y significativos.

Es así que ha sido necesario replantearse los conceptos básicos del *Marketing*, para llevarlos a un *Marketing* Relacional, que consistirá en establecer, una relación de beneficio mutuo, satisfacción plena del estudiante y rentabilidad para la empresa.

La fidelización de clientes se ha convertido en los últimos años en una fantasía y en una utopía, de la que todo el mundo habla, pero pocos la han visto; sin embargo, sí existe. Algunas empresas han logrado recurrencia de sus clientes, vía satisfacción y enriquecimiento emocional de la relación. Menos puntos, más cariño y emociones. Esa parece haber sido la moraleja que ha enseñado el mercado en los últimos años.

Calidad, calidez y precio justo. Experiencias dignas de ser contadas. Empleados fieles. CRM adecuado y segmentación con base tecnológica. ¿Qué es en realidad lo que influye de verdad en la fidelización del cliente?

CRM (*Customer Relationship Management*), en su traducción literal, se entiende como la Gestión sobre la Relación con los Consumidores, pero es tan genérico como toda frase en inglés traducida al español. Pero para su mejor comprensión básicamente se refiere a una estrategia de negocios centrada en el cliente.

Según Don Alfredo De Goyeneche, en su publicación en la revista Economía y Administración de la Universidad de Chile (Agosto – Septiembre 2001), se refiere a que en "CRM estamos frente a un modelo de negocios cuya estrategia está destinada a lograr identificar y administrar las relaciones en aquellas cuentas más valiosas para una empresa, trabajando diferentemente en cada una de ellas de

forma tal de poder mejorar la efectividad sobre los clientes". En resumen ser más efectivos al momento de interactuar con los clientes.

En definitiva, lo que desean las empresas es reducir el costo de obtener nuevos clientes e incrementar la lealtad de los que ya se acercaron. Estos últimos pasan a conformar uno de los activos más valiosos de la empresa.

Con la implementación del sistema CRM, la compañía deberá de ser capaz de anticiparse a los deseos del cliente. El sistema debe ser un medio de obtener información sin llegar al grado de acosar al cliente.

Finalmente el verdadero significado de CRM para la empresa es: incrementar ventas, incrementar ganancias, incrementar márgenes, incrementar la satisfacción del cliente y reducir los costos de ventas y de *marketing*.

1.3.3 Justificación metodológica: Se estudian las diferentes causas que inciden en la baja motivación del estudiante de perdurar en las aulas regulares y se realiza encuestas en la instalación educativa para realizar análisis de los factores más determinantes tales como: el ambiente familiar del estudiante, acompañamiento educativo, movilidad de las familias, metodología académica entre otros y se harán análisis estadísticos para diseñar e implementar estrategias orientadas a facilitar la permanencia de los estudiantes en el Sistema Educativo.

El desarrollo del presente trabajo pretende realizar un análisis de las causas de la deserción escolar mediante estudios de datos cuantitativos y cualitativos de deserción dentro de la Institución.

Es necesario hacer una revisión profunda del tema que permita determinar si la Institución Educativa y los padres de familia cumplen una función muy importante en la prevención del abandono escolar, entendiéndolas como un factor protector de riesgos para los alumnos.

1.3.4 Justificación académica: La presentación del trabajo tiene como primer objetivo la aprobación de la materia Trabajo de Grado, siendo ésta un requisito para poder obtener el título de Administrador de Empresas y poder ejercer como tal y en segundo lugar, servir de guía a colegios y comunidad en general como fuente de información en futuras investigaciones contribuyendo a fortalecer administrativa, estratégica y operativamente las Instituciones del Distrito de Buenaventura frente a la deserción escolar; además, el grupo investigador aporta información y sugiere recomendaciones que permitan disminuir esta problemática.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

Fortalecer administrativa, estratégica y operativamente las Institución Educativa Liceo del Pacífico del Distrito de Buenaventura para promover la permanencia escolar.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar los actuales índices de deserción escolar en la Institución Educativa Liceo del Pacífico.
- Conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Institución Educativa Liceo del Pacífico.
- Evaluar las diferentes acciones que la institución Educativa Liceo del Pacífico utiliza para conservar la fidelidad de sus estudiantes
- Proponer estrategias a la Institución Educativa Liceo del Pacífico para disminuir la deserción escolar.

2. MARCOS DE REFERENCIA

2.1 MARCO CONTEXTUAL

El Distrito Buenaventura fue fundado por Don Juan de Ladrilleros el 14 de julio de 1540, dando cumplimiento a una orden del Adelantado Pascual de Andagoya. El origen de su nombre se debe al día de la fiesta de San Buenaventura y a la tranquilidad de la bahía en la cual se encuentra ubicada la ciudad.

Buenaventura está localizado en la Costa Pacífica al sur-occidente de la República de Colombia, al norte de la Isla de Cascajal, en Latitud 03° 53' 35" Norte y Longitud 77° 04' 45" Oeste, constituyéndose en uno de los más importantes puertos naturales del país. El más importante puerto marítimo sobre el océano Pacífico

El movimiento portuario (Sociedad Portuaria y T.C Buen) es el principal generador de la economía Bonaverense pues más del 60% del tráfico marítimo en Colombia se realiza a través de él. El aprovechamiento forestal, la explotación del oro así como la pesca marina y fluvial también contribuyen a la economía regional.

El turismo es otra actividad económica generadora de recursos para la región; el comercio y la pesca complementan las fuentes productivas de Buenaventura regularmente para personas con escasos niveles de estudio.

Para disminuir esta situación del sistema productivo, se acude a las instituciones educativas, que son las responsables de cualificar las personas que son requeridas para dinamizar el sistema económico. Por ello todo ser humano inicia un proceso de aprendizaje que nunca termina y que involucra a la sociedad, la familia y al Estado. Teniendo en cuenta esto, en Colombia existe un sistema educativo que se articula y funciona a lo largo de toda la vida de la persona, por lo que se han creado programas tanto para la atención inicial desde el vientre materno, así como para el fomento y sostenimiento de programas de educación superior y formación para el trabajo.

Sin embargo estos esfuerzos no son suficientes ya que existe el analfabetismo en altos porcentajes en la región pacífica. Según el informe especial sobre Buenaventura, en lo social, las cifras de la Dirección de Planeación Municipal también son reveladoras: el analfabetismo en la población mayor de 15 años es de un 17% en la zona urbana y un 22% en la rural cuando el promedio nacional es de 9%. La deserción escolar está en el 25% y el 48% de los niños y jóvenes en edad escolar están por fuera del sistema educativo⁵.

La Secretaría de Educación de Buenaventura cuenta con 39 Instituciones Educativas Oficiales y 208 sedes de las cuales 20 de ellas son Urbanas y 19 en Zona rural.

⁵ <http://www.fedesarrollo.org.co/wp-content/uploads/2011/08/Hacia-un-desarrollo-integral-de-la-ciudad-de-Buenaventura-y-su-%C3%A1rea-de-influencia-Informe-final-2013.pdf>

La Secretaría fue certificada en el año 2002 y cuenta con 3 procesos certificados por el ICONTEC y se trabaja arduamente para sostener el proceso⁶.

Tabla 1. Matrícula año lectivo 2013

MATRÍCULA OFICIAL	MATRÍCULA NO OFICIAL CONTRATADA	TOTAL
56.730 Estudiantes	38.615 Estudiantes	95.345 Estudiantes

Fuente: Secretaria de Educación Distrital área Cobertura

2.1.1 Mejoramiento de la eficiencia y gestión educativa

La Secretaría de Educación logró en esta Administración en su proceso de modernización con la certificación de tres pasos, otorgados por el ICONTEC: Gestión de la cobertura del servicio educativo, Sistema de atención al ciudadano y Gestión del talento humano. Con este avance tiene como reto continuar de manera eficiente y sostenida, en el ciclo de modernización de la totalidad de sus procesos.

Sin embargo, uno de los aspectos fundamentales que sin lugar a dudas, contribuirá a facilitar la continuidad de los planes, programas y proyectos es contar con un Secretario de Educación estable, de manera permanente durante toda la Administración que tenga un perfil adecuado, que responda a las exigencias de la Educación en la ciudad, ya que actualmente la Administración Distrital, lleva 3 secretarios de Educación, uno de ellos con la más larga permanencia (de casi 1 año). Y la actual secretaria de educación Yenny María Angulo Quintana con un año y medio en el cargo, con mucho conocimiento de lo administrativo, financiero y pedagógico. De este factor depende en mayor medida la puesta en marcha de políticas educativas consistentes y con visión estratégica e integral.

2.2 MARCO GEOGRÁFICO

La Institución Educativa Liceo del Pacífico, que es objeto de estudio en esta investigación, está ubicada en el Avenida Simón Bolívar del Distrito de Buenaventura, Departamento Valle del Cauca, Colombia.

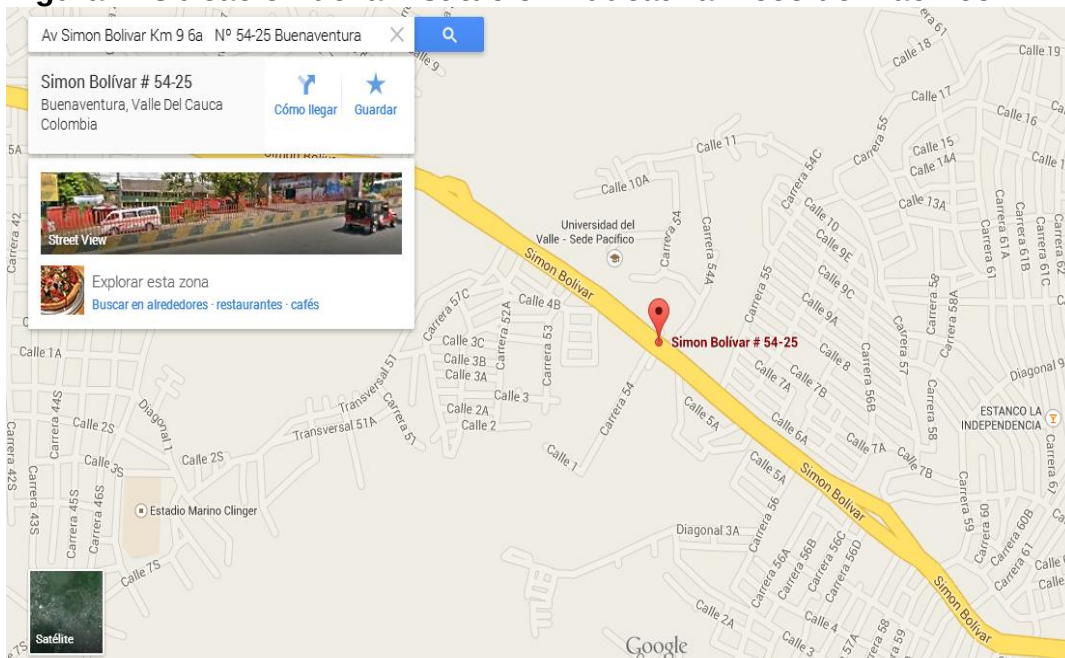
⁶ Secretaria de Educación, Área de Cobertura, Buenaventura

Figura 1. Ciudad de Buenaventura



Fuente: Historia de Buenaventura

Figura 2. Ubicación de la Institución Educativa Liceo del Pacífico



Fuente: Google Maps

2.2.1 Información general del Distrito de Buenaventura⁷

- **Ubicación** 3°52'38"N 77°1'36"O Coordenadas: 3°52'38"N 77°1'36"O (mapa)
Altitud: 7/msnm
- **Distancia:** 115 km a O de Cali
- **Superficie:** 6.078 km²
- **Fundación:** 14 de julio de 1540(473 años)
- **Población:** (2013) 384.504 habitantes
- **Densidad:** 92,56 hab./km²

Buenaventura oficialmente Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Eco turístico. Es una ciudad de Colombia ubicada en el departamento del Valle del Cauca. Es el puerto marítimo más importante sobre el Océano Pacífico y el más importante de Colombia por el volumen de carga que mueve (más del 60% del comercio del país). Se ubica en las coordenadas 3°53'35"N 77°4'10"O. Dista 115 km por carretera de Cali y está separada de ella por la Cordillera Occidental de los Andes

Hacia el sur, Buenaventura limita con terrenos cenagosos que se extienden hasta el municipio de López de Micay; por el norte, limita con los terrenos selváticos del departamento del Chocó. La ciudad de Buenaventura está integrada por los corregimientos de Barcos, Bocas del San Juan, Calle Honda, El Carmen, Cisneros, El Patico, El Tigre, Gamboa, Guadualito, Kilómetro 43 o la Triana, La Trojita, Mallorquín, Nicolás Ramos Hidalgo, Potedó, San Antonio de Yurumanguí, San Isidro, San Lorenzo, San Pedro de Naya, Silva y Taparal. Además, la ciudad está dividida en 12 comunas, de las cuales cuatro pertenecen a la zona insular y ocho a la zona continental.

Las comunas económicamente más importantes son las localizadas en la isla de Cascajal, pero la más poblada es la número 12, en la zona de acceso a la ciudad. Buenaventura se comunica por una carretera que está pavimentada pero que presenta problemas ya sea de orden público o deslizamientos de tierra que cierran la vía. Esta carretera sale hacia el sector de Loboguerrero donde se fragmenta para ir a Cali o a Buga. Al llegar a Buga se atraviesa la doble calzada para salir hacia las ciudades de Pereira, Medellín y Bogotá.

⁷ <http://www.buenaventura.gov.co/>

2.2.2 Información de la Institución Educativa Liceo del Pacífico

2.2.2.1 Naturaleza

Artículo 4. La Institución Educativa Liceo del Pacífico tiene su domicilio en Buenaventura en la Avenida Simón Bolívar Kilómetro 9 N° 54-25 comuna 8 frente al Barrio Transformación parte alta. Resolución de aprobación No. 1425 del 30 de agosto de 2002.

Artículo 5. La Institución Educativa consta de tres sedes ubicadas en su orden así: Escuela la Salle en el barrio Caldas; Escuela Cristo Redentor en el barrio la Fortaleza y Escuela la Fortaleza en el barrio del mismo nombre en la Comuna 12 y 10.

2.2.2.2 Reseña Histórica

Artículo 6. La Institución Educativa Liceo Femenino del Pacífico fue creada por Decreto 876 de 9 de octubre de 1943 como escuela de comercio. Sección Femenina del Colegio Pascual de Andagoya. En 1960 por medio de la Ordenanza número 1451. La Honorable Asamblea Departamental asignó partidas separadas para atender el sostenimiento de los Colegios Pascual de Andagoya y Liceo Femenino del Pacífico. Desde ese año la institución empezó a funcionar como Colegio independiente de propiedad del Departamento del Valle del Cauca.

En el año 1994, siendo Rectora la *Magíster* María Antonia Cárdenas Hurtado –se creó la Banda de Paz la que posteriormente lleva su nombre en homenaje póstumo.

En este mismo año se conformó la Asociación de Ex-alumnas del Liceo.

Por decreto 1425 del 30 de agosto 2002, se fusionaron en una misma Institución con el nombre de Institución Educativa del Pacífico, el Liceo Femenino del Pacífico, Centro Docente La Salle, Centro Docente La Fortaleza y Centro Docente Cristo Redentor.

El Colegio ha sido líder en la formación de juventud femenina de Buenaventura y un número significativo de sus egresadas se destacan en el desempeño de las diversas actividades Financieras, Culturales, Administrativas, Educativas y Comerciales. La Institución Educativa cuenta con 88 grupos

2.2.2.3 Misión

Artículo 7. La institución Educativa Liceo del Pacífico, fundamenta su misión en la formación de los alumnos y alumnas desde grado cero, hasta la media técnica a través de:

- a) El desarrollo de las competencias comunicativas que les permitan expresarse con autonomía, comunicarse efectivamente, saber relacionarse con los demás y desarrollar el pensamiento.
- b) El ejercicio de valores como la tolerancia, el respeto, la honestidad, la justicia y la responsabilidad, contribuyendo así a la instauración de una sociedad más justa, solidaria y equitativa en la que prevalezca la aceptación a sí mismo y a los demás; respete las diferencias y genere cambios actitudinales como producto del conocimiento.
- c) La formación de estudiantes en el área comercial e informática, que conlleve a un desarrollo con visión microempresarial que responda a las necesidades laborales de la región.

2.2.2.4 Visión

Se transcribe la visión, tal cual es entregada por la institución, a pesar de estar desactualizada.

Artículo 8. En el año 2011 el Liceo del Pacífico al incrementar en un 20% su población estudiantil y contar al menos con 80% de sus maestros en el grado 9° del escalafón docente, competentes para desempeñarse en el saber específico en el área para la cual han sido requeridos; será la institución líder del Litoral Pacífico, en la formación de bachilleres con excelentes habilidades comunicativas que se desempeñaran en el mercado laboral de tipo secretarial, financiero, aduanero, portuario y en informática; capaces de construir su proyecto de vida con base en el ejercicio de valores que le permitan aportar a la creación de una nueva sociedad más justa, equitativa y pacífica.

La Institución fomentará los procesos investigativos como elementos fundamentales para el desarrollo de la ciencia y la tecnología en los diferentes campos del saber, acreditando el programa de competencias laborales y apuntando al desarrollo sostenible de la región.

Ejecutará de manera transversal los proyectos de Competencias Ciudadanas, Educación Sexual P.R.A.E. (Proyectos Ambientales Escolares y de Saneamiento Básico).

La Institución Educativa Liceo del Pacífico otorgará, a quien haya culminado satisfactoriamente el curso de la educación media diurna, el título de “Bachiller Técnico Comercial con Énfasis en Comercio Exterior y Gestión Portuaria”; a quienes culminen satisfactoriamente el curso de la educación media nocturna, les otorgará el título de “Bachiller Académico con Énfasis en Informática.”

2.3 MARCO TEÓRICO

Existen diferentes estudios sobre la deserción escolar, lo que conlleva al planteamiento de diferentes definiciones. Dentro de las situaciones sociales que actualmente vive el país y que es difícil de afrontar, por su complejidad y magnitud se encuentra la deserción escolar, la cual se ha venido incrementando a lo largo del tiempo.

La deserción escolar se entiende como el abandono que hace el estudiante de sus labores escolares; la revista Economía Colombiana la define “como el abandono del sistema educativo antes de haber culminado el ciclo escolar, es un fracaso para el estudiante y para el país, pues contraviene los fines últimos del sistema educativo y tiene considerables efectos negativos sobre el desarrollo social”. (Flórez 2004: 4)

“La deserción escolar según la Coalición Colombiana por el Derecho a la Educación (3 de Junio 2013): Colombia es uno de los países con más alto índice de deserción escolar, cerca del 50% de los jóvenes dejan la educación secundaria.

En contraste a esa situación, en Latinoamérica hay una diversidad de promedios: por ejemplo, en Guatemala, Panamá y Argentina, alrededor del 40 por ciento de los estudiantes concluyen la secundaria alta, mientras casi el 70 por ciento la terminan en países como Perú, Chile y Cuba”.

Para Blanca Cecilia Gómez, Coordinadora de la Coalición Colombiana por el Derecho a la Educación, en Colombia, la deserción más alta se presenta desde octavo grado, ya que los niños abandonan la escuela aproximadamente desde los 13 años en adelante. Igualmente, calcula que son los hombres quienes más deserción presentan.

“El principal motivo por el que los jóvenes dejan de estudiar, es porque la escuela no está siendo significativa para ellos, ya que según estudios, se ha convertido en un espacio separado de la vida que no les ofrece alternativas laborales ni culturales”, (Gómez, 2012)⁸

Según la Coalición, el 3 por ciento de los adolescentes en América Latina es analfabeto. A nivel Colombia las cifras de esa entidad, muestran que el 19,1 por ciento de los estudiantes tienen un retraso estudiantil de 2 o más años en primaria o secundaria.

Llama la atención, que para el caso de América Latina, han detectado que durante los últimos 10 años estudiantes de los sectores socio económicos medios y altos,

⁸ http://www.elcolombiano.com/BancoConocimiento/E/en_colombia_el_50_por_ciento_de_los_jovenes_abandona_la_educacion_secundaria/en_colombia_el_50_por_ciento_de_los_jovenes_abandona_la_educacion_secundaria.asp

han abandonado la escuela por múltiples factores; situación que sorprende a los analistas.

2.3.1 Teorías sobre Deserción escolar

Según Camiso, la deserción escolar es el fenómeno masivo que afecta a los niños y jóvenes provenientes de estratos más bajos de la población y que geográficamente se concentran en los cordones de pobreza de las grandes ciudades, zona rural de bajos niveles de desarrollo provocando el abandono de los centros educativos; además considera que las causas de deserción escolar, se pueden ubicar en dos categorías:

1. Las inquietudes que se refieren a los intereses de los alumnos para asistir a la escuela.
2. Los impedimentos materiales y físicos que tiene el alumno para no terminar su ciclo escolar.

Señala que un factor importante puede ser la pobreza de los estímulos culturales que rodean al desertor; pues las habilidades que se aprenden en la escuela no son comunes en los adultos de la familia, ni de la comunidad, no hay afinidad entre el lenguaje abstracto de la educación formal y el lenguaje concreto de la vida diaria. Poco cuenta el desertor con las oportunidades culturales propias de una clase social acomodada, tales como viajes, espectáculos, abundancia de libros, aprendizaje de otros idiomas o iniciación de las artes, pues cualquier familia urbana ve en la escuela un mecanismo de movilidad social. Según el autor, esta situación de pobreza prevalece en las familias más humildes, donde lo más importante es subsistir.

Señala el autor que el alumno siente el deseo eficaz de regresar a la escuela, cuando media, con toda seguridad una experiencia anterior al fracaso, cuando no tiene la presión familiar, ni las condiciones de vida favorables para ello. Por esto señala Camiso, que de los impedimentos materiales para seguir en la escuela, el más inmediato lo constituye la necesidad de trabajar para subsistir.

CEPAL (2002) “En promedio, cerca del 37% (15 millones) de los adolescentes latinoamericanos de entre 15 y 19 años de edad abandonan la escuela a lo largo del ciclo escolar, y la mitad de los que desertan lo hacen tempranamente, antes de completar la educación primaria”⁹.

⁹ <http://www.eumed.net/rev/ced/08/mdaac.htm>

*Franklin (2000: 8)*¹⁰ trata de unificar en un solo concepto la deserción escolar, definiendo ésta cómo, un estudiante que se inscribió en algún momento del año anterior y no se inscribió a principios del año corriente o actual, dejando inconclusa su preparación y sin haber sido transferido a otra escuela.

*Fitzpatrick (1992)*¹¹ la siguiente definición para la deserción. De acuerdo con dichos autores, “la deserción ocurre cuando los estudiantes dejan el colegio sin graduarse, independientemente si retornan o reciben un diploma. Dicha concepción tiene características estáticas puesto que deja de contemplar la opción del regreso a la escuela. Así mismo, es discutible el hecho que el alumno opte por otro tipo de diploma, quizá no uno humanista y científico, que es el que predomina en las escuelas, sino por una preparación más técnica y aplicada”.

*Lavaros*¹² y *Gallegos (2005: 9)*¹³ crean su propia definición a partir de las definiciones anteriores, estableciendo que “la deserción escolar se da cuando los individuos que habiendo asistido a la escuela el año anterior, en el año actual o corriente no lo están haciendo, sin tomar en cuenta a aquellos que han dejado de asistir por motivos como: cumplieron el ciclo secundario y se encuentran estudiando el bachillerato o una carrera técnica, estuvieron enfermos, accidentados o haciendo su servicio militar y que no decida regresar a la escuela”.

*Juan Carlos Tedesco De Allende*¹⁴ y *Gómez Villanueva (1989)*¹⁵ el estudio de la deserción representa una serie de factores que se entrelazan entre si y que van conformando lo que él denomina circuito causal de retroalimentación constante; en su estudio Tedesco establece cuatro conjuntos de variables que son las siguientes:

1. Variables exógenas materiales: Nutrición, vivienda, condición socioeconómica, composición familiar, entre otros.

¹⁰ Benjamín Franklin, (Boston, 17 de enero de 1706 al Filadelfia, 17 de abril de 1790) fue un político, científico e inventor estadounidense. Es considerado uno de los Padres Fundadores de los Estados Unidos. A los doce años empezó a trabajar como aprendiz en la imprenta de su hermano, James Franklin. Por indicación de éste, escribe sus dos únicas poesías, "La tragedia del faro" y "Canto de un marino"

¹¹ Becca Fitzpatrick (3 de febrero, de 1979) es una escritora estadounidense, conocida por haber escrito uno de los best sellers del New York Times: Hush, Hush.

¹² Pablo lavado Ph.D. Candidato en Ciencias Económicas, desarrollo un modelo empírico estructural de la anticoncepción y las posibilidades de participación bajo el control imperfecto de la fertilidad y el aprendizaje. Realizo Investigación pre-doctoral "Deserción escolaridad en el Perú: un marco utilizando modelos de duración" CIES (2006) (con José Gallegos).

¹³ José gallegos, historiador español especialista en Historia Contemporánea. Es académico correspondiente de la Real Academia de la Historia desde 2004. Miembro Correspondiente de la Academia Portuguesa de la Historia (1996), de la de Buenas Letras de Sevilla (1997) y de la Argentina de la Historia (2006).

¹⁴ Juan Carlos Tedesco (en 1944) educador y pedagogo argentino, que se desempeñó como Ministro de Educación de Argentina, se desempeñó como Director de la Oficina Internacional de Educación de la UNESCO, en Ginebra. Fue Director del IIPE/Unesco, Buenos Aires desde su creación hasta el año 2005

¹⁵ Gómez Villanueva. economista y político mexicano, miembro del Partido Revolucionario Institucional, que ocupado numerosos cargos políticos, tales como diputado federal, embajador y Secretario de la Reforma Agraria, entre otros

2. Variables exógenas culturales: Nivel educativo paterno, actitudes y valores hacia la educación, patrones lingüísticos, contactos con medios de la comunicación, entre otros.

3. Variables endógenas materiales: Esto es recursos y dotación de las escuelas, sistemas de promoción, entre otros.

4. Variables endógenas culturales: Actitudes, formación, contenidos de la enseñanza, métodos, entre otros.

De esta manera el fenómeno de la deserción escolar debe ser considerado desde una óptica integral. Esto es tomar en cuenta la diversidad de factores que lo originan. Sin objeción el estudio del fracaso escolar, la eficiencia terminal y en particular la deserción, constituye un reto para las instituciones educativas, un reto en el que la participación de quienes están involucrados en la educación debe preocuparse.

En el Distrito de Buenaventura se ha identificado mayor deserción en la media vocacional, cuando los alumnos tienen alrededor de 14 años. Es necesario hacer una revisión profunda del tema que permita revisar si las Instituciones Educativas, la Secretaria de Educación Distrital y los padres de familia cumplen una función muy importante en la prevención del abandono escolar, entendiéndolas como un protector de riesgos para los alumnos.

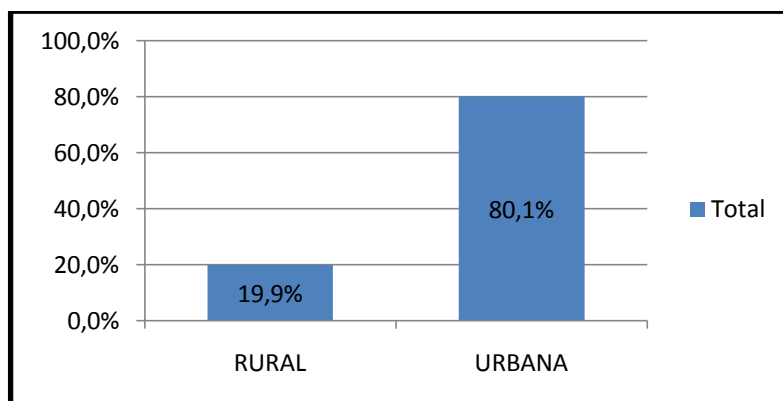
De acuerdo al seguimiento de la deserción escolar que realizó por parte del Ministerio de Educación Nacional (subdirección de permanencia educativa) al Distrito de Buenaventura en el año 2011, se caracterizaron 2.259 alumnos desertores intra-anales se hicieron los siguientes análisis:

Tabla 2. Aspectos territoriales

RURAL			URBANA		TOTAL PERSONA	TOTAL %
MUNICIPIO	Persona	%	Persona	%		
Buenaventura	449	19,9%	1.810	80,1%	2.259	100,0%
Total General	449	19,9%	1.810	80,1%	2.259	100,0%

Fuente: Ministerio de Educación Nacional año 2011.

Figura 3. Aspectos territoriales



Fuente: Ministerio de Educación Nacional año 2011.

De acuerdo al reporte del número de estudiantes que desertaron de la zona rural y urbana, se encontró un alto nivel de alumnos que desertaron de la zona urbana 1.810 alumnos que equivale al 80.1%, y en la zona rural de 449 alumnos correspondiente al 19.9% esto es debido a distintas causas en las que se enumeran las siguientes:

- Los problemas económicos del hogar.
- La situación de desplazamiento forzado.
- Cambio de domicilio en los hogares.
- Poca motivación de los hogares a los niños sobre la educación¹⁶.

Tabla 3. Deserción según nivel:

SECUNDARIA	946	41,88%
Sexto	361	15,98%
Séptimo	230	10,18%
Noveno	200	8,85%
Octavo	155	6,86%
PRIMARIA	912	40,37%
Tercero	208	9,21%
Segundo	188	8,32%
Cuarto	188	8,32%
Quinto	161	7,13%
Primero	156	6,91%
Aceleración del Aprendizaje	11	0,49%
MEDIA	274	12,13%

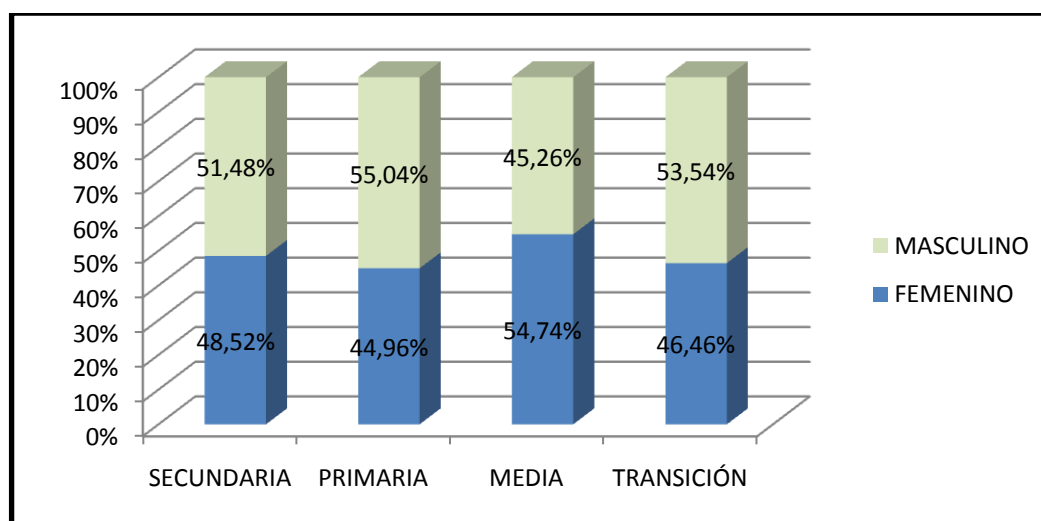
¹⁶ Secretaría de Educación, Área de Cobertura, Buenaventura, ENDE 2012

Continuación de tabla 3.

Once	141	6,24%
Décimo	133	5,89%
TRANSICIÓN	127	5,62%
Transición	127	5,62%
Total general	2.259	100,00%

Fuente: Ministerio de Educación Nacional año 2011

Figura 4. Deserción según Género y Nivel:



Fuente: Ministerio de Educación Nacional año 2011.

De acuerdo al análisis de la figura de género y nivel de estudio se focaliza que la deserción es mayor en el género masculino que en el femenino en mayor porcentaje en la primaria (502 alumnos género masculino grado primaria) equivalente al 55.04%. En cuanto al género femenino se reporta mayor deserción en el grado de secundaria (459 alumnos en el grado secundaria equivalente al 51.48%).

Este factor es debido a que los niños desde muy temprano son obligados a reclutamiento forzoso a algunos se inclinan por la delincuencia común. En el caso del género femenino la deserción es en su mayoría por embarazos a temprana edad.

En cuanto a la deserción de los niños es mayor la resistencia de volver a las aulas algo que llama la atención es que las niñas que abandonan tienen más probabilidad de regresar que los niños. Es decir la desvinculación de las niñas es más temporal y la de los niños tienden a ser definitiva

En la siguiente figura se presenta un mayor grado de deserción en secundaria con un total de 946 alumnos correspondiente al 41.88%, en el primer lugar se reportan los estudiantes de grado sexto en un total de un porcentaje del 15.98% este factor se puede presentar por el cambio de transitoriedad de la primaria al bachillerato, también que la mayoría de los estudiantes realizan su primaria en instituciones contratadas para la prestación del servicio educativo (no-oficiales) y los estándares de calidad son más bajos que los que se implementan en las instituciones educativas oficiales.

Tabla 4. Desertores intra- anuales según mes de deserción

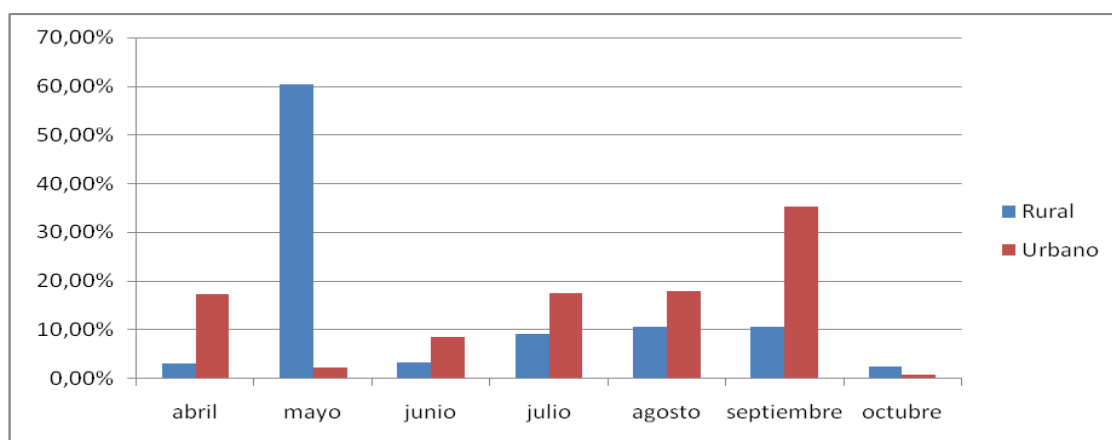
MES DE DESERCIÓN	ZONA DE RESIDENCIA		TOTAL GENERAL
	RURAL	URBANO	
ABRIL	3,22%	17,37%	14,25%
MAYO	60,36%	2,38%	15,14%
JUNIO	3,42%	8,51%	7,39%
JULIO	9,26%	17,59%	15,76%
AGOSTO	10,66%	17,88%	16,29%
SEPTIEMBRE	10,66%	35,41%	29,97%
OCTUBRE	2,41%	0,85%	1,20%
TOTAL GENERAL	100%	100%	100%

Fuente: Ministerio de Educación Nacional año 2011.

En cuanto a la deserción por mes se reporta en mayor porcentaje el mes de mayo en la zona rural por ser el mes de las cosechas y los alumnos se dedican a trabajar en las actividades agropecuarias o trabajos de minería.

En el mes de septiembre se reporta un alto nivel de deserción debido a las celebraciones de ferias que se realizan en el Distrito de Buenaventura en agosto.

Figura 5. Desertores intra- anuales según mes de deserción



Fuente: Ministerio de Educación Nacional año 2011.

*Arrien (2009)*¹⁷ La educación, en la interacción pedagógica de los sujetos que activan el proceso educativo tiene espacios y acumula aspectos que no han sido desarrollados y apreciados en su rica dimensión. Uno de estos espacios es precisamente la relación entre la satisfacción que genera en una persona o grupo, su proceso educativo y la calidad de la propia educación como espacio amplio de los aprendizajes para la vida, es decir aquellos aprendizajes que superando su estrecha relación con las distintas disciplinas se ubican en el desarrollo progresivo de cada persona dándole un sentido más pleno a su realidad de persona inserta en un contexto y circunstancias determinados.

Se asume que la calidad de la educación constituye la verdadera razón de ser de la educación, su complejidad se hace cada vez mayor tanto en relación con su conceptualización como en su aplicación y forma de apreciarla. Dentro de un enfoque amplio y diverso de la calidad, en la actualidad se considera la satisfacción que produce el proceso educativo en alumnos, profesores, padres y sociedad, un elemento consubstancial de la calidad educativa. ¿Están todos ellos satisfechos de la educación, su proceso y su producto? ¿Está la sociedad satisfecha de la educación que fundamenta su reproducción cultural y su desarrollo?

“Quienes ven en la satisfacción un elemento de la calidad educativa sostienen que no puede haber calidad si la gente que participa en el proyecto y que hacer educativos no está satisfecha. Hay quien avanza algo más en esta perspectiva afirmando que la satisfacción es lo más importante en la calidad de la educación. Los conocimientos son importantes, dicen, pero lo que debe preocuparnos es que el ser humano sea feliz, que la educación genere bienestar no sólo psicológico y humano sino también social.” *Arrien (2009)*

La satisfacción del cliente es la percepción que el cliente tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. La satisfacción es un estado psicológico, y por tanto subjetivo, cuya obtención asegura fidelidad. La satisfacción del cliente es a la organización, lo que la felicidad es a la persona.

Según *Mason*¹⁸ y *Weller (2000)*¹⁹ uno de los factores que más afectan a la satisfacción de los alumnos es el apoyo de los agentes educativos y los respectivos servicios relevantes. Por el contrario, algunos de los elementos que generan ansiedad en los alumnos que cursan sus estudios secundarios se refieren

¹⁷ Juan Bautista Arrien, Sacerdote. Futbolista. Rector. Educador. Doctor en Filosofía. Padre. Abuelo. Esposo. Amigo. Sobreviviente. En la década de los años 80, Juan B. Arrien estuvo estrechamente asociado a todas las grandes tareas educativas que se emprendieron en ese entonces: la Cruzada Nacional de Alfabetización de 1980

¹⁸ Robin Mason (nacido en 1958) pintor británico nacido en Porthcawl, Gales del Sur. Él es el jefe de BA y MA pintura en City and Guilds of London Art School. Diseñó un cartel para el transporte de Londres en 1991.

¹⁹ Martin Weller Profesor de Tecnología Educativa de la Universidad Abierta. Sus intereses de investigación están en la producción académica digital, educación abierta y el impacto de las nuevas tecnologías. Su reciente libro *The Scholar Digital*, fue publicado por Bloomsbury Academic bajo una licencia Creative Commons.

a la falta de comunicación y atención por parte del colegio, falta de criterios claros y la ausencia o ambigüedad en la prestación de servicios. La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional.

La meta de la institución debe ser que los estudiantes que cursan secundaria manifiesten su satisfacción con el rigor de los cursos, con las interacciones con su profesor y los otros estudiantes, con la justicia con que se le evalúa, entre otros., así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones.

Según *Benjamín Franklin* (2008:7)²⁰ “lo importante ya no es captar nuevos clientes sino mantener satisfechos a aquellas personas o empresas que ya lo son”. Si a lo anterior se le añade el concepto de cliente como rey de la empresa aparece la nueva concepción que debe disponer cualquier tipo de organización empresarial.

Para que hoy en día, una empresa pueda mantenerse en el mercado, existen dos vías de actuación:

- a) Incrementar las ventas a los clientes ya existentes, para lo que deben estar plenamente satisfechos con las actuaciones anteriores.
- b) Ganar nuevos clientes, y para ello es necesario que los clientes potenciales adquieran una impresión positiva sobre la empresa, bien sea mediante esfuerzos de comunicación, posicionamiento, o incluso de la red de ventas, bien mediante otros clientes satisfechos que hablen favorablemente de la empresa.

En la actualidad la satisfacción del cliente se estima que se consigue a través de conceptos como los deseos del cliente, sus necesidades y expectativas. Estos conceptos surgen de la Teoría de la Elección del Consumidor. Esta teoría dice que una de las características principales de los consumidores es que su capital disponible para comprar productos y servicios no es ilimitado, por lo que, cuando los consumidores compran productos o servicios consideran sus precios y compran una cantidad de estos, que dados los recursos de los consumidores satisfacen sus deseos y necesidades de la mejor forma posible.

De forma adicional, cuando los otros consumidores toman una decisión siempre se enfrentan a una disyuntiva, deben sacrificar algo para obtener otra cosa, es decir, cuando compran una cantidad mayor de un bien, pueden comprar menos de otros bienes y cuando gastan la mayor parte de sus recursos, tienen menos posibilidad de ahorro, con lo que tendrán que conformarse con consumir menos en el futuro. En esta teoría aparecen como aspectos a tener en cuenta a la hora de elegir uno u otro producto o servicio los precios, el atractivo y la calidad de éstos

²⁰ Benjamín Franklin, (Boston, 17 de enero de 1706 al Filadelfia, 17 de abril de 1790) fue un político, científico e inventor estadounidense. Es considerado uno de los Padres Fundadores de los Estados Unidos. A los doce años empezó a trabajar como aprendiz en la imprenta de su hermano, James Franklin. Por indicación de éste, escribe sus dos únicas poesías, "La tragedia del faro" y "Canto de un marino"

entre otros. Dichos conceptos son los que previamente deberían considerarse para el modelado de la satisfacción del cliente.

Por último, es importante reseñar por separado la propuesta de *Johnson*²¹ y *Fornell*²² (1991) que consiste en un modelo donde la satisfacción del cliente está formada por la acumulación de la experiencia del cliente con un producto o servicio. Exponen que esta percepción de la satisfacción del cliente no es una percepción estática en el tiempo, sino que la satisfacción del cliente recoge la experiencia adquirida con la compra y uso de un determinado producto o servicio hasta ese instante de tiempo.

2.4 MARCO CONCEPTUAL

La palabra **deserción** se deriva del vocablo desertar que a su vez etimológicamente, viene del latín "*Desertare*", que significa abandonar o dejar de hacer algo.

El término es utilizado principalmente en dos ámbitos institucionales que tienen ambos que ver con el cumplimiento de una tarea que lleva varias etapas o momentos: una de estas instituciones es el ejército y la otra es la escuela. En cualquiera de los dos casos la deserción es comprendida como un fenómeno negativo aunque en el caso del ejército tiene un sentido mucho más relacionado con el delito y en el caso de la escuela se suele entender como una problemática social de dura solución.

De una manera más concreta el equipo investigador determina que la deserción escolar es el ausentismo o desvinculación de los estudiantes del Sistema Educativo, es decir, que niños y jóvenes que asisten al colegio dejan de hacerlo y no logran culminar sus estudios

Sistema educativo: ES el conjunto organizado de servicios y acciones educativas llevados a cabo por el Estado (nacional, provincial o municipal) o reconocidos y supervisados por él a través de los Ministerios de Educación (u organismos equivalentes) en función de una normativa nacional, provincial o municipal.

Institución Educativa: Conjunto organizado de recursos humanos y físicos que funcionan bajo una autoridad de un rector o responsable, dedicado a impartir educación a estudiantes de un mismo nivel educativo y con un turno y horario determinado.

Matrícula: Es el conjunto de personas anotadas en una lista o registro para un fin determinado (La Educación).

²¹ Michael D. Johnson, inició su mandato como el sexto decano de la Escuela de Administración Hotelera de la Universidad de Cornell, el 1 de julio de 2006. la investigación de Johnson se enfoca en el desarrollo de sistemas de información de los clientes y cómo pueden ser utilizados para la estrategia de la artesanía y gestionar las relaciones con clientes.

²² Claes Fornell, experto en la medición de la satisfacción del cliente y la medición de activos Nacido y criado en Suecia, recibió un Doctorado en Economía en 1976 en la Universidad de Lund, Suecia.

Nivel educativo: Cada una de las etapas que forman la educación de un individuo tomando como base un promedio de edad determinada. El cual al finalizar se le otorga un certificado de acreditación del nivel en cuestión.

Servicio: Es un conocimiento que se caracteriza por no ser propedéutico y estar fuera de los niveles educativos, en algunos casos tienen la finalidad de preparar al educando para que ingrese a la fuerza de trabajo.

Marginación: Es vivir en lejanía de un factor que otros poseen, es un aislamiento aparente ante la posibilidad de educación. El joven, al estar fuera de un sistema educativo no adquiere las herramientas necesarias para desarrollar sus potencialidades y de ésta manera poder defenderse en el contacto social. Por eso, la marginación es relativa a los individuos que por diversas circunstancias viven alejados de la oportunidad de estudio.

Dicho de otra forma, se entiende marginación como la situación de las comunidades que están alejadas de los principales poblados y que no cuentan con los recursos como educación, agua, drenaje, luz y transporte.

Abandono: La noción de abandono hace referencia al acto de dejar de lado o descuidar cualquier elemento, persona o derecho que se considere posesión o responsabilidad de otro individuo. El abandono puede ser utilizado en el ámbito legal o en diferentes espacios y situaciones de la vida cotidiana, conllevando algunos de los posibles abandonos mayor gravedad que otros.

Rezago educativo: Debe tomarse como una situación de atraso, carencia, demora. Las personas que poseen ésta característica se clasifican dentro de los que sólo tienen primarias y secundarias, de ello, se toma la expresión que su preparación queda en espera de algún tiempo mejor para estudiar. Es entendida también, como la edad normal para el estudio de una etapa, la primaria por ejemplo, debe estudiarse de los 6 a los 12 años, si alguien quisiera estudiar esa misma etapa a los 22 años, se le considera rezagado.

Cientes: Es aquella persona que recibe cierto servicio o bien, a cambio de alguna compensación monetaria o cualquier otro objeto de valor. Un cliente puede ser catalogado en dos categorías principales como cliente final, que es el que adquiere el producto o servicio por el simple deseo de poseerlo y utilizarlo, o como cliente intermedio, que es el que compra el producto o servicio con el fin de volverlo a vender para obtener una ganancia.

De igual manera, a la hora de catalogar a los clientes de una empresa o negocio se puede encontrar tres tipos que son el cliente complacido, el cliente satisfecho, el cliente insatisfecho.

Cliente complacido: Es aquel que ha tenido una experiencia con el producto que ha superado sus expectativas, y que es muy probable que no desee cambiar de empresa o de producto en el corto o mediano plazo.

Cliente satisfecho: Es aquel que encontró un producto o servicio a la altura pero que podría cambiar de empresa si se le ofrece una oferta mejor.

Cliente insatisfecho: Es aquel que tuvo una experiencia mala con el producto o servicio y que hará lo posible por no volver a repetirla, buscando a otra empresa incluso aunque le cueste un poco más de dinero.

Satisfacción: Bajo el término de la satisfacción se entiende la agradable reacción emocional de felicidad tras haber cumplido un deseo o haber alcanzado una meta. La satisfacción, como toda emoción, le sirve de estímulo al comportamiento del ser humano y juega un papel importante en todo sistema social.

Insatisfacción: Sentimiento de malestar o disgusto que se tiene cuando no se colma un deseo o no se cubre una necesidad.

Calidad: Es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, entre otros.

Marketing: es un concepto inglés, traducido al castellano como mercadeo o mercadotecnia. Se trata de la disciplina dedicada al análisis del comportamiento de los mercados y de los consumidores. El *marketing* analiza la gestión comercial de las empresas con el objetivo de captar, retener y fidelizar a los clientes a través de la satisfacción de sus necesidades

2.5 MARCO LEGAL

2.5.1 LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991

La Asamblea Nacional Constituyente que se realizó en 1991 aprobó una nueva constitución para Colombia, cambiando lo que había regido desde 1886; un gran porcentaje de analistas y dirigentes de la sociedad han coincidido en que esta asamblea es uno de los hitos más importantes de la historia política del siglo pasado y lo sustentan en la coyuntura circunstancial en el ámbito nacional e internacional que lo rodearon, por abrir posibilidades de instituciones y normas para una convivencia ciudadana y por haberse convertido en un auténtico tratado de paz y reconciliación entre los Colombianos.

Durante la década de los 90 (noventa), el estudio y reflexión sobre la constituyente de 1991 sería la base para la reafirmación de la democracia, la reorganización del Estado y de las relaciones entre los ciudadanos y las instituciones, es por ello que analizando el resultado del proceso, es decir en la constitución actual se puede destacar los siguientes aspectos: la nueva constitución define el estado como “un Estado social de derecho, democrático, participativo, pluralista, descentralizado y con autonomía de sus entidades territoriales, fundado en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que integran la Nación y en la prevalencia del interés general”.

Social de derecho: Porque todas sus actuaciones deben sujetarse a la normatividad, promover la igualdad las posibilidades para el pleno goce de los derechos y propender la justicia social.

Democrático: Porque su legitimidad y poder emanan del pueblo y por qué tanto la organización pública como la privada deben respetar los derechos de las minorías, la igualdad política y las oportunidades de participación de los ciudadanos y asociados.

Pluralista: Porque reconoce la diversidad de etnias y culturas, de credos y opciones políticas, como los pilares de la convivencia y el respeto de la dignidad humana.

Participativo: Porque se garantiza la intervención de la ciudadanía en la solución de conflictos, con base en la concertación y en el control y fiscalización de las actuaciones de la administración pública.

El gran reto es construir una cultura de la participación, formar un nuevo ciudadano y una nueva sociedad para que se haga posible la convivencia, la tolerancia y el respeto a la diversidad étnica – cultural, como fundamentos de la paz y que en Colombia nadie sea perseguido por sus ideas y se garantice al derecho a la vida digna.

A partir de la Constitución Política de Colombia, se resalta la participación como parte integral en el desarrollo del hombre, como ser participe e integrante de una sociedad. La Escuela se presenta como pilar esencial para el desarrollo de los principios democráticos contemplados en la carta política, es decir, se pretende formar ciudadanos potenciales, capaces de afrontar su realidad individual y social con tolerancia y respeto. Otros artículos que sirven de sustento son:

Artículo 16: Todas las personas tienen derecho al libre desarrollo de su personalidad sin más limitaciones que las que imponen los derechos de los demás y el orden jurídico.

Artículo 20: se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial.

Es importante destacar el artículo 27, que brinda a la Escuela (educación) la garantía de libertad de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra. A la Escuela se le otorga dentro de la misma constitución principios que le conceden la capacidad de formar seres democráticos y autónomos. Se crea un estilo escolar donde su eje participativo es abierto.

2.5.2 LEY GENERAL DE EDUCACIÓN (LEY 115 DE 1994)

La Ley General de Educación es un desarrollo de la constitución política de 1991 en el campo específico de la educación, donde los cambios que introduce el sistema educativo son inspiración de los principios fundamentales y de las libertades individuales establecidas en la carta magna. Del mismo modo esta ley plantea objetivos particulares, ubicando como referente los artículos 5, 8, 13, 21, 25, 64 y 65; entre los cuales se destacan y tienen relevancia en la presente investigación:

Artículo 5. “La promoción en la persona y en la sociedad de la capacidad para crear, investigar, adoptar la tecnología que se requiere en los procesos de desarrollo del país y le permita al educando ingresar al sector productivo”.

Artículo 8. “La sociedad es responsable de la educación con la familia y el Estado. Colaborará con éste en la vigilancia de la prestación del servicio educativo y en el cumplimiento de su función social”.

Artículo 13: "Fomentar en la institución educativa, prácticas democráticas para el aprendizaje de los principios y valores de la participación y organización ciudadana y estimular la autonomía y la responsabilidad"

Artículo 21: " El desarrollo de valores civiles, éticos y morales de organización social y de convivencia humana"

Artículo 25. “La formación ética y moral se promoverá en el establecimiento educativo a través del currículo, de los contenidos académicos pertinentes, del ambiente, del comportamiento honesto de directivos, educadores, y personal administrativo, de la aplicación recta y justa de las normas de la institución, y demás mecanismos que contemple el Proyecto Educativo Institucional”.

Artículo 64. “...el Gobierno Nacional y las entidades territoriales promoverán un servicio de educación campesina y rural, formal, no formal e informal, con sujeción a los planes de desarrollo respectivos. Este servicio comprenderá especialmente, la formación técnica en actividades agrícolas, pecuarias, pesqueras, forestales y agroindustriales que contribuyan a mejorar las condiciones humanas de trabajo y

la calidad de vida de los campesinos y a incrementar la producción de alimentos en el país”.

Artículo 65. “Las Secretarías de Educación de las entidades territoriales, o los organismos que hagan sus veces, en coordinación con las Secretarías de Agricultura de las mismas, orientarán el establecimiento de Proyectos Institucionales de Educación Campesina y Rural, ajustados a las particularidades regionales y locales”.

“Los organismos oficiales que adelanten acciones, en las zonas rurales del país estarán obligados a prestar asesoría y apoyo a los proyectos institucionales”.

Hay que destacar algunas de sus principales disposiciones entre las que sobresale el artículo 92 que determina la importancia y prevalencia que deben existir en cuanto al desarrollo pleno de la personalidad de los educandos y además el acceso que los mismos deben tener a la cultura, el conocimiento científico y la formación de valores éticos, morales y ciudadanos todo esto encaminado a formar estudiantes útiles para el desarrollo socio – económico del país y además el PEI (Proyecto Educativo Institucional) debe incluir lo planeado para armonizar con otros fundamentos como: la participación, la comunicación, la negociación, la capacidad para la toma de decisiones, la adquisición de criterios entre otros que permitan alcanzar la educación y formación que nuestra nación requiere.

La Ley General de Educación recoge grandes aspectos que hacen referencia a la participación directa de la comunidad educativa en la solución de sus conflictos, dentro de la misma se incluyen las organizaciones democráticas que deben conformarse en la Escuela; este mismo documento abre espacios innovadores a la participación y permite a los educandos desempeñar un papel más influyente dentro de la Escuela, brindándole nuevos derechos y deberes. Es definitivamente la Ley 115, un elemento que gestiona un camino e ilumina esta investigación porque de ella se desprenden los lineamientos básicos.

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se manejará un tipo de investigación DIAGNÓSTICA, el cual reseña rasgos, cualidades o atributos de la población objeto de esta investigación. Ya que se pretende fortalecer administrativa, estratégica y operativamente la Institución Educativa Liceo del Pacífico del Distrito de Buenaventura para promover la permanencia escolar, basándose en datos referenciados en el marco teórico que reflejan la deserción como una problemática que aqueja no solo a Buenaventura sino al país.

3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

Esta investigación tendrá herramientas de mediciones cuantitativas, cualitativas y deductivas, la cual está basada en la comprensión del comportamiento humano frente a diversos factores, que con base a la recolección de información pertinente, proporcionará estrategias que ayuden a implementar una propuesta coherente y eficiente para promover la permanencia escolar en la Institución Educativa Liceo del Pacífico.

3.3 FUENTES DE DATOS

Para obtener la información de este trabajo de grado se aplicará la entrevista informal conversacional y encuestas estandarizadas que se manejarán a lo largo del estudio. Una vez recopilada la información (encuesta y entrevista) los datos serán categorizados con sus respectivas categorías para facilitar el análisis e interpretación de los resultados.

3.3.1 Fuentes de datos primarias

Se hará visitas a la Institución y entrevistas a los docentes además de encuestas principalmente a los estudiantes desertores, estas encuestas constan de preguntas abiertas y cerradas con el fin de propiciar que los estudiantes expresen información fiable de perspectiva personal sobre la deserción escolar, el lenguaje de cada encuesta será sencillo y de fácil comprensión para el estudiante desertor.

3.3.2 Fuentes de datos secundarias

Estos datos se conseguirán a través de consultas bibliográficas, mediante la revisión e investigaciones que han llevado a cabo esta problemática, además revisando archivos y bases de datos que brindará la Secretaria de Educación del Distrito de Buenaventura que permitirán la cuantificación de la población desertora.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Con la finalidad de buscar información que será de gran utilidad para este trabajo de grado, se utilizan varias técnicas de recolección como lo son las entrevistas, encuestas, inspección de registro (revisión en el sitio) u observación.

Teniendo en cuenta que a cada método de investigación le corresponde su técnica e instrumento de recolección de datos, y que esta investigación es cuantitativa la recolección de estos datos se hará utilizando los siguientes instrumentos:

3.4.1 LA ENCUESTA la cual es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos. Estas encuestas contienen una serie de preguntas en cuyas respuestas se encontrarán los datos necesarios para direccionar el proyecto.

- a) **La Encuesta Personal:** En la encuesta personal la información se obtiene mediante un encuentro directo y personal entre el entrevistador y el entrevistado.
- b) **Encuesta en el centro de trabajo:** El otro tipo de encuesta que se utiliza es la encuesta en el centro de trabajo, donde el investigador se dirige al lugar de trabajo del grupo que se estudia, estos son los estudiantes, los docentes y los directivos de la Institución Educativa Liceo del Pacifico.

Para la realización de la encuesta se utiliza un cuestionario con las preguntas para una mejor recolección de los datos.

3.4.2 LA ENTREVISTA Será otra de las técnicas a tener en cuenta para la recolección de los datos, ya que esta desde un punto de vista general, es una forma específica de interacción social. Donde el investigador está frente al entrevistado y se le formula preguntas, y a partir de estas respuestas surgen los datos de interés.

- a) **Entrevista Estructurada:** Este tipo de entrevista está limitada a un listado de preguntas que el investigador debe proponer. En el mismo orden y sin dejar de hacer ninguna de ellas, además no puede agregarse otras, dicho tipo de entrevista puede ser aplicada por personas con un mínimo nivel de conocimiento de la información.

3.4.3 LA OBSERVACIÓN Es una técnica bastante objetiva de recolección. Con ella se puede obtener información aun cuando no exista el deseo de proporcionarla y es independiente de la capacidad y veracidad de las personas a estudiar.

3.5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para hacer el tratamiento de la información se escoge el programa de Excel, ya que permite procesar todos los datos recolectados con los métodos que se implementan en esta investigación.

3.5.1 PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

En la presentación de la información se escoge la presentación escrita, representación tabular (cuadros o tablas) y las representaciones de figuras, que permiten mostrar de forma clara los resultados obtenidos para ser interpretados de la mejor manera posible.

3.6 TAMAÑO DE LA MUESTRA

3.6.1 Población Objeto de Estudio

Se pretende realizar un estudio en la Institución Educativa Liceo del Pacífico donde se busca evaluar las causas que inciden en el alto nivel de deserción escolar que se presenta en la Institución, para ello se desea tomar una muestra con un nivel de confiabilidad de 95% y un margen de error del 5%, con una población objeto de 1 a 11 grado, teniendo en cuenta una población (N) de 127 alumnos desertores

Tabla 5. Población Objeto de Estudio

GRADOS	TOTAL	MUJERES	HOMBRES
PRIMERO	3	0	3
SEGUNDO	4	1	3
TERCERO	7	1	6
CUARTO	9	5	4
QUINTO	7	1	6
SEXTO	18	8	10
SÉPTIMO	19	11	8
OCTAVO	25	13	12
NOVENO	17	12	5
DÉCIMO	15	8	7

Continuación de tabla 5.

ONCE	3	1	2
TOTAL	127	61	66

Fuente: Encuesta a los alumnos desertores de la Institución Liceo del Pacífico

3.6.2 Tamaño de la muestra

Variable de interés: causas que inciden en el alto nivel de deserción escolar

Probabilidad de éxito p: 50% (0,5)

Probabilidad de fracaso q: 50% (0,5)

Población N: 127

Nivel de confiabilidad: 95% (Z= 1,96)

Margen de error: 5%

Tabla 6. Tamaño de la muestra

$\sigma^2 * N * p * q$		121,9708		121,9708			
-----	=	-----	=	-----	=	95	Encuestas
-		-----		-			
$e^2 * (N-1) + \sigma^2 * p * q$		0,315	+	0,9604		1,2754	

Fuente: Programa estadístico SPSS

4. PLAN DE ANÁLISIS O PROCESAMIENTO DE DATOS

Se realizaron análisis de distintos factores como edad, género, entre otros, que dieron a conocer minuciosamente las causas que inciden en el alto nivel de deserción escolar en la Institución Educativa Liceo del Pacífico del año 2013, frente a una población objeto de 127 alumnos desertores entre los grados 1 – 11.

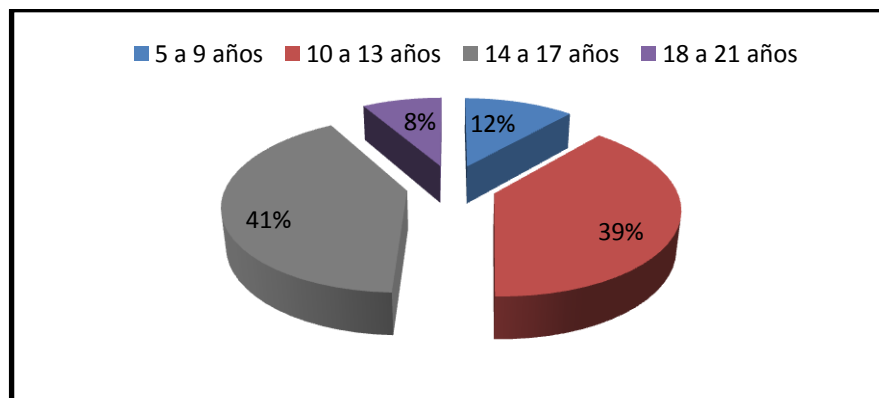
4.1 EDAD

Tabla 7. Edad, alumnos desertores de la Institución Liceo del Pacífico

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5 a 9 años	11	12%
10 a 13 años	37	39%
14 a 17 años	39	41%
18 a 21 años	8	8%
TOTAL	95	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Figura 6. Edad, alumnos desertores de la Institución Liceo del Pacífico



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

En el análisis de la variable edad se observa, que la edad más frecuente de los alumnos desertores de la Institución en el año 2013 es de 13 a 15 años, con el 17% de participación, debido a que en estas edades los jóvenes son más vulnerables a ser persuadidos fácilmente por malas amistades (drogadicción,

alcoholismo, vandalismo entre otros), carencia económica, desmotivación por el estudio y así mismo se encuentra la menos frecuente que es de 21 años de edad con el 1% de participación, ya que a esta edad se visualizan en un grado de educación más avanzado, produciéndole vergüenza el recibir clases con alumnos de menor edad además el hecho de que los jóvenes presentan necesidad de generar ingresos.

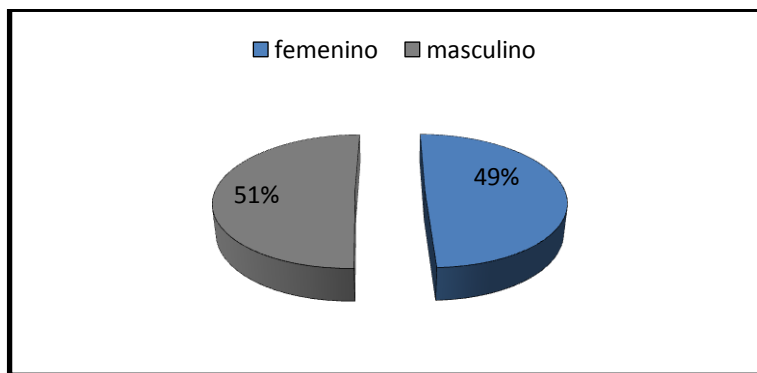
4.2 GÉNERO

Tabla 8. Género, alumnos desertores de la Institución Liceo del Pacífico

GÉNERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FEMENINO	47	49%
MASCULINO	48	51%
TOTAL	95	100,0

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Figura 7. Género, alumnos desertores de la Institución Liceo del Pacífico



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

El análisis arroja que el género que más desertó en el año 2013 en la Institución fue el masculino con un porcentaje del 51% esto debido al alto nivel de violencia que existe en el puerto, puesto que este género es más vulnerable a la hora de ser influenciados por grupos al margen de la ley viéndose incitados por mejorar su situación económica, dejando así a las mujeres con un 49% la cual arroja una gran diferencia, esto se debe a que este género presenta poca orientación sexual dando como resultado un alto número de embarazos.

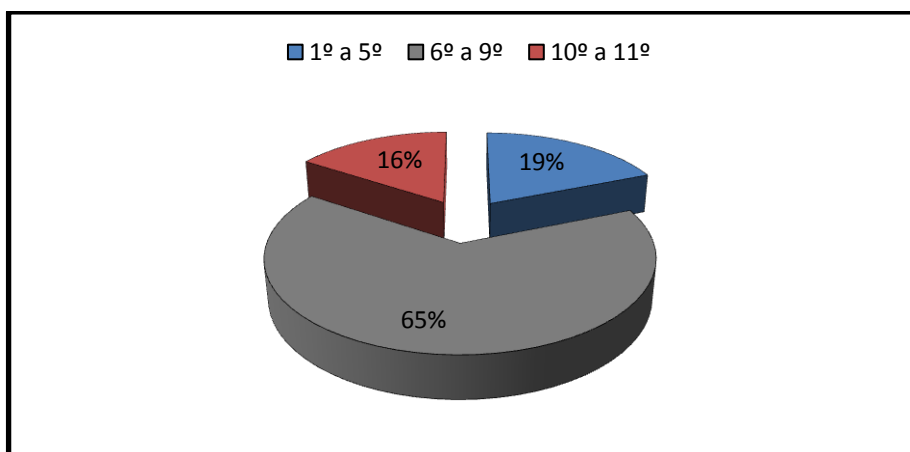
4.3 GRADO

Tabla 9. Grado, alumnos desertores de la Institución Liceo del Pacífico.

GRADO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1º a 5º	18	19%
6º a 9º	62	65%
10º a 11º	15	16%
TOTAL	95	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Figura 8. Grado, alumnos desertores de la Institución Liceo del Pacífico.



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

En el análisis de esta variable, se observa que el grado más frecuente en el que los alumnos desertan es séptimo y octavo con un porcentaje de 18% debido a que en estos grados pertenece la mayoría de alumnos con edades de 13 a 15 años siendo los más desertores de la Institución.

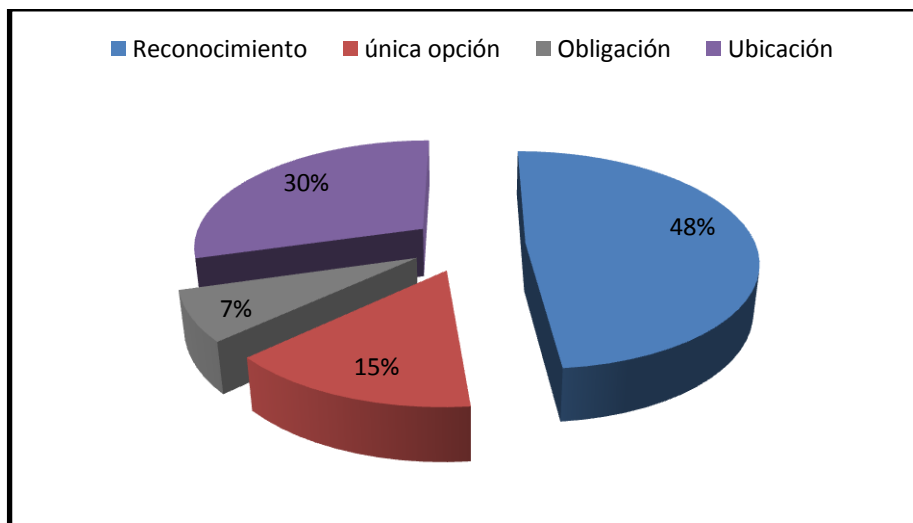
¿Por qué escogiste la institución Liceo del Pacífico para estudiar?

Tabla 10. Motivo de escogencia de la Institución.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RECONOCIMIENTO	46	48%
ÚNICA OPCIÓN	14	15%
OBLIGACIÓN	7	7%
UBICACIÓN	28	30%
TOTAL	95	100,0

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Figura 9: Motivo de escogencia de la Institución.



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

En el siguiente análisis se observa que el 48% de los jóvenes encuestados escogió la Institución Liceo del Pacífico por su reconocimiento, ya que éste es un plantel emblemático del puerto y ha formado profesionales y gente de bien para la ciudad; por otro lado, el análisis arroja que el 7% de los encuestados entraron a la Institución por obligación.

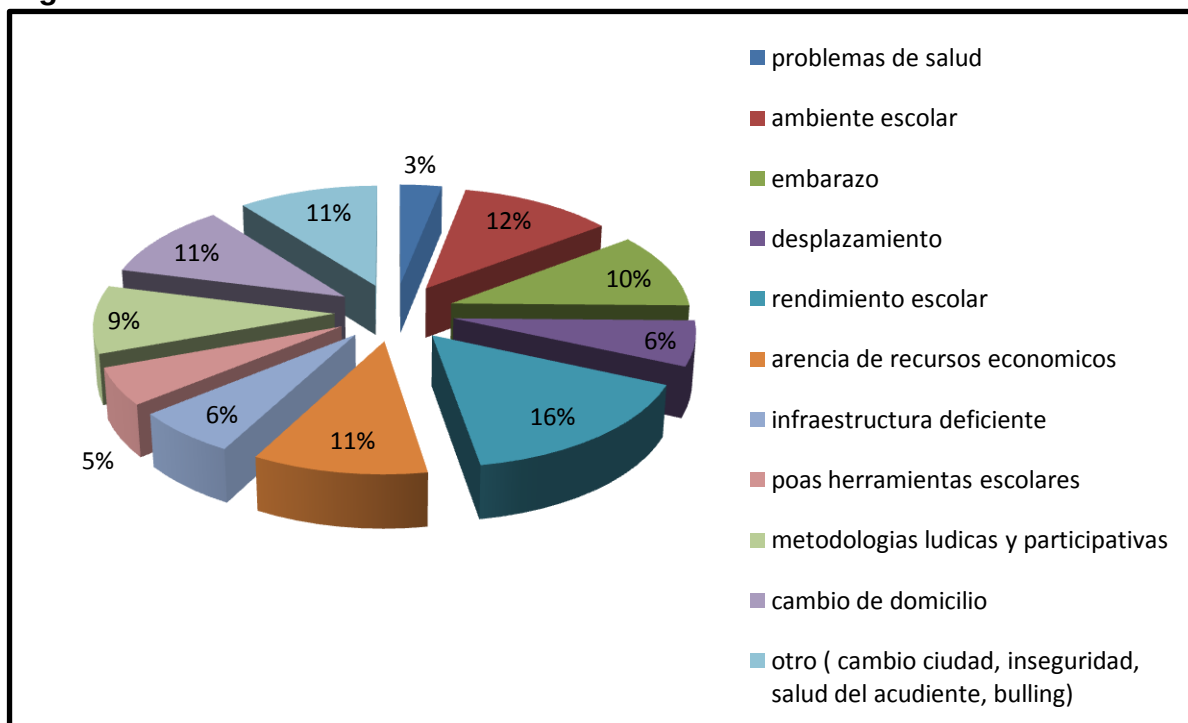
¿Los motivos por los que abandonaste la Institución Liceo del pacífico fueron?

Tabla 11. Motivos de abandono a la Institución

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PROBLEMAS DE SALUD	3	3%
AMBIENTE ESCOLAR	11	12%
EMBARAZO	10	10%
DESPLAZAMIENTO	6	6%
RENDIMIENTO ESCOLAR	15	16%
CARENCIA DE RECURSOS ECONÓMICOS	10	11%
INFRAESTRUCTURA DEFICIENTE	6	6%
POCAS HERRAMIENTAS ESCOLARES	5	5%
METODOLOGÍAS LÚDICAS Y PARTICIPATIVAS	9	9%
CAMBIO DE DOMICILIO	10	11%
OTRO (CAMBIO CIUDAD, INSEGURIDAD, SALUD DEL ACUDIENTE, <i>BULLYING</i>)	10	11%
TOTAL	95	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Figura 10. Motivos de abandono a la Institución



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

En este análisis se observa que el 16% de los encuestados abandonaron la Institución debido a su rendimiento escolar; esto es resultado de que los profesores van a su ritmo, es decir, a la hora de aplicar su metodología no se preocupan porque los alumnos capten lo enseñado. Dentro de este porcentaje de jóvenes desertores, están aquellos que son afectados por el *bullying*²³ que existe por parte de los compañeros y docentes, esto quiere decir que hay profesores que hacen una mala interpretación del sistema educativo, abusando de su situación de poder, por una razón u otra de los alumnos y alumnas tomados como “blanco”, que sufren insultos, burlas, amenazas, trato distante, castigos y apodos hasta llegar a casos graves de acoso como el de tipo sexual.

Es importante resaltar que en la mayoría de los casos el alumno que es acosado de forma psicológica y verbal no se atreve a ser frente al asunto, pues tiene miedo al profesor porque le puede suspender y se llega a pensar que es una conducta normal, este tipo de persecuciones se produce de forma muy frecuente y como no hay violencia física no se le da importancia y se deja pasar. El alumno se sentirá humillado y no querrá ir a la clase del profesor e incluso dejará de ir a la institución. En algunas ocasiones las personas que están a su alrededor (compañeros, profesores, directivos) saben cómo es ese profesor, pensarán que es algo “normal” en él, pues es su carácter y su forma de ser; debido a que se ve como algo natural esto se encubre.

A diferencia de lo que arroja las encuestas, el grupo investigador realizó una visita a la Institución donde se observa que la infraestructura contribuye de manera notoria en la desmotivación de los estudiantes, pues ésta se encuentra en muy malas condiciones, sus salones a pesar de ser amplios y ventilados, su silletería es deficiente, los baños aunque cuenta con agua potable todo el día, presentan aspecto desagradable puesto que son compartidos entre hombres y mujeres, algunos no tienen puertas, hay baldosas zafadas y existe una humedad que puede resultar perjudicial para la salud de los alumnos.

Otra razón por la cual los alumnos de esta institución se desmotivan es la falta de herramientas escolares que facilitan el éxito al impartir conocimiento e información tales como carteles, revistas, afiches, murales, fotografías, mapamundis, proyectores entre otros; las metodologías activas (lúdica y participativas) influyen de manera directa, puesto que si los docentes no hacen permanente el entusiasmo de los alumnos para ir a sus clases por medio de actividades como los juegos educativos, donde disfrute y aprenda éstos serán reacios a asistir a ellas.

²³ El acoso escolar (también conocido como hostigamiento escolar, matonaje escolar o, incluso, por su término inglés bullying)

Una razón más por la cual puede aumentarse este ítem, es por la presencia de trastornos de salud tales como limitaciones visuales, auditivas, de aprendizaje, de memoria, etc., que no están diagnosticadas y por ende no están tratadas. Las estrategias actuales de enseñanza – aprendizaje en donde no se garantiza la inclusión de la diversidad que hace presencia en los salones de clase facilita la deserción de aquellos que por una u otra razón no asimilan, comprenden o aprenden y deciden irse de las aulas.

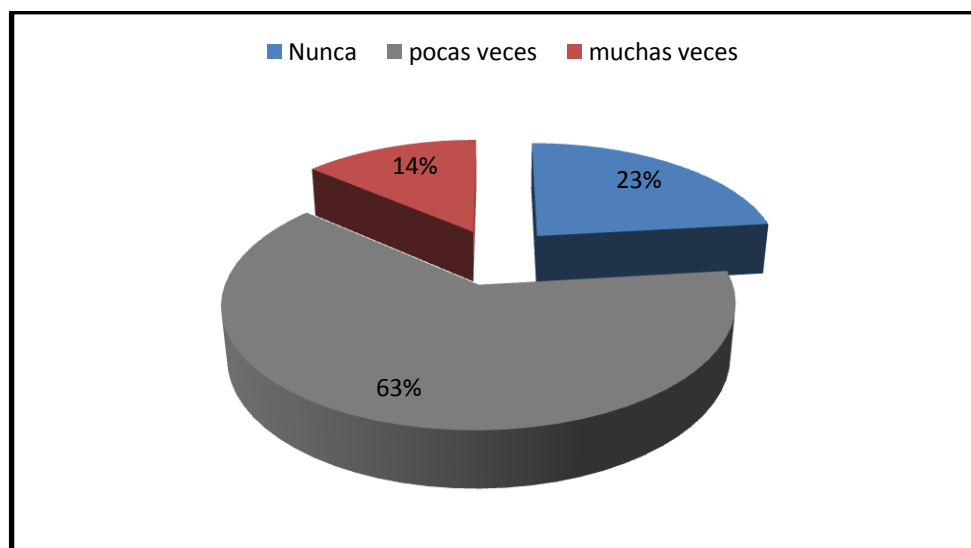
¿Los maestros faltaban a clases o llegaban tarde?

Tabla 12. Asistencia de maestros a la jornada laboral

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	22	23%
POCAS VECES	60	63%
MUCHAS VECES	13	14%
TOTAL	95	100,0

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Figura 11. Asistencia de maestros a la jornada laboral



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia..

El 63% de los encuestados afirman que los profesores faltaban pocas veces, lo que permite inferir que estos están cumpliendo con sus obligaciones laborales, sin embargo el impacto no es tan positivo dado que la percepción del estudiante

como cliente de esta organización es que los responsables de la institución (director y docentes) no hacen lo suficiente para mantener su nivel de satisfacción. La interacción entre director y docentes y entre docentes y estudiantes permite percibir una actitud indiferente desde la dirección.

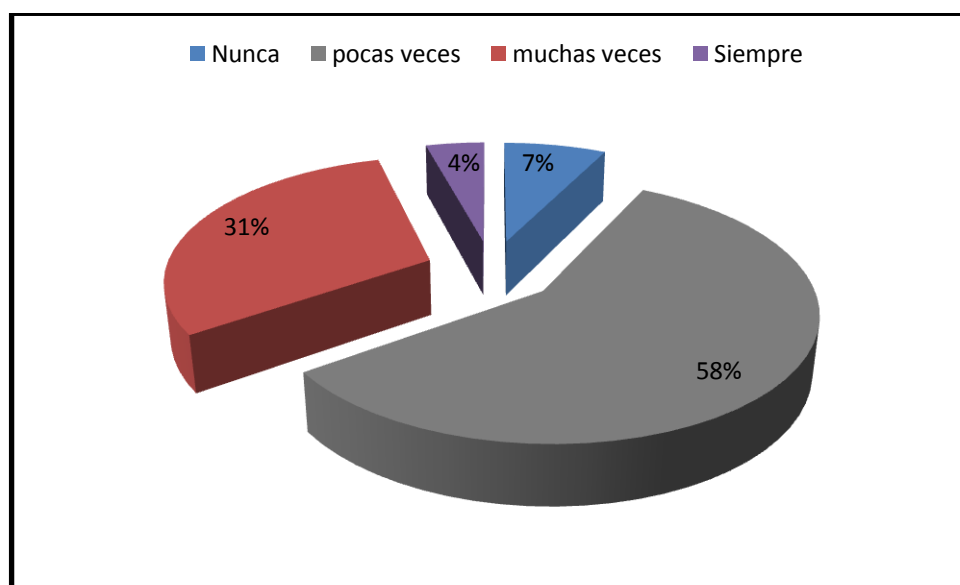
¿El director (a) se preocupaba por el bienestar de los alumnos?

Tabla 13. Preocupación del Director por el bienestar de los alumnos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	7	7%
POCAS VECES	55	58%
MUCHAS VECES	29	31%
SIEMPRE	4	4%
TOTAL	95	100,0

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Figura 12. Preocupación del Director por el bienestar de los alumnos



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Se observa que el 58% afirman que el director (a) de esta Institución se preocupa pocas veces por el bienestar de los alumnos, reflejando el inconformismo de los estudiantes al no sentir apoyo en la satisfacción de sus necesidades. El estado de las instalaciones en cuanto a infraestructura y dotación sumada a las políticas

de servicio al cliente que se perciben dan como resultado este alto porcentaje de insatisfacción y un mínimo porcentaje del 4% afirman que siempre.

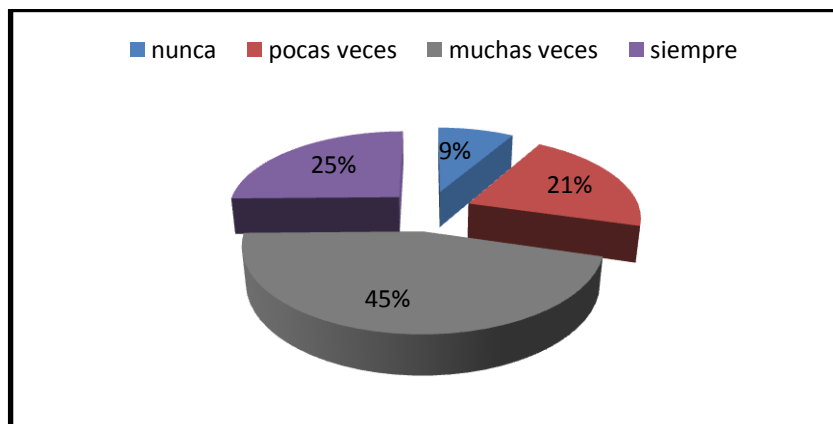
¿El ambiente de tu grupo era agradable y amistoso?

Tabla 14. Ambiente del grupo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	8	9%
POCAS VECES	20	21%
MUCHAS VECES	43	45%
SIEMPRE	24	25%
TOTAL	95	100,0

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Figura 13. Ambiente del grupo



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia..

Para el 45% de los alumnos encuestados afirman que el ambiente de su grupo era agradable y amistoso muchas veces debido a que existía un alto nivel de compañerismo y el 9% manifiestan que el ambiente nunca era agradable. Es muy importante el papel que juega el clima organizacional en este aspecto puesto que la permanencia del estudiante se ve ligada al nivel de satisfacción que tengan dentro y fuera de su aula de clase, esto referente al ambiente que se viva con sus compañeros y a la hora de compartir este espacio. Este ambiente es producto de las de necesidades, intereses, inquietudes, actitudes y expectativas de los mismos estudiantes, junto con otros factores, influye en distintos tipos de resultados como

el nivel de aprendizaje de los estudiantes, y la distribución del conocimiento entre los estudiantes de distinta clase social.

Un aspecto que aporta favorablemente este ítem de alto impacto en el estudiantado es el interés de la institución por facilitar espacios idóneos de convivencia e interacción y así potenciar las relaciones interpersonales entre los estudiantes y los docentes, favoreciendo el clima organizacional.

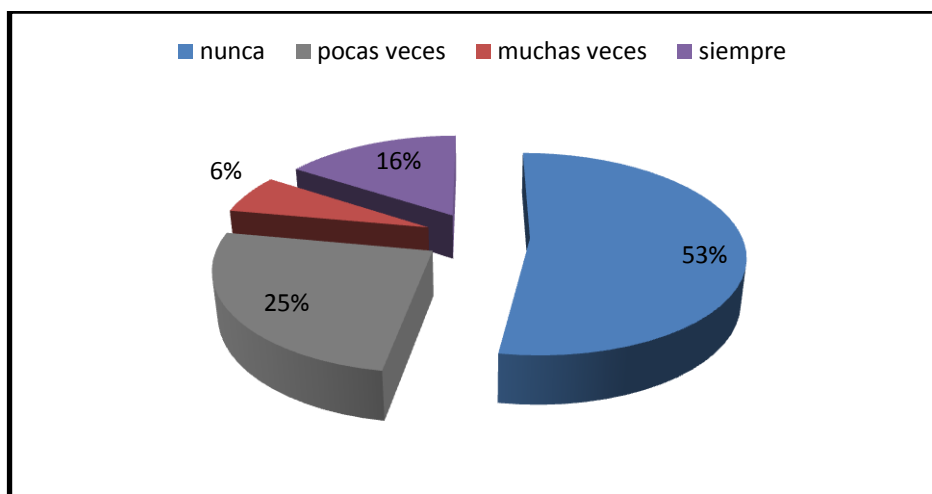
¿Consideras que durante tu estancia en la Institución aprovechabas el tiempo aprendiendo cosas interesantes?

Tabla 15. Aprovechamiento del tiempo en la Institución

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	50	53%
POCAS VECES	24	25%
MUCHAS VECES	6	6%
SIEMPRE	15	16%
TOTAL	95	100,0

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Figura 14. Aprovechamiento del tiempo en la Institución



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Se observa que el 53% de los alumnos no aprovechaba el tiempo en la Institución para enriquecer sus conocimientos para su formación escolar y el 6% afirmó que muchas veces se interesó por aprender. Esta variable hace pensar, ¿Qué está haciendo, el colegio para motivar a que sus estudiantes no derrochen su tiempo

en cosas que no le aportan a su aprendizaje? Aquí entra a jugar la oferta deficiente de actividades extracurriculares de interés para los jóvenes, ocasionando el mal uso del tiempo libre que tienen los estudiantes, pues el uso de este es considerado para la adolescencia un espacio de relajación y ocio, en el cual los adolescentes disponen las actividades que más les gusta realizar.

Debido a que la institución no cuenta con estrategias que permitan la inserción de los alumnos dentro del ámbito laboral con programas que los motiven o ilustren, como talleres de emprendimiento, empleabilidad, cultura, deporte hace que estos mismos no aprovechen su estadía dentro de la institución.

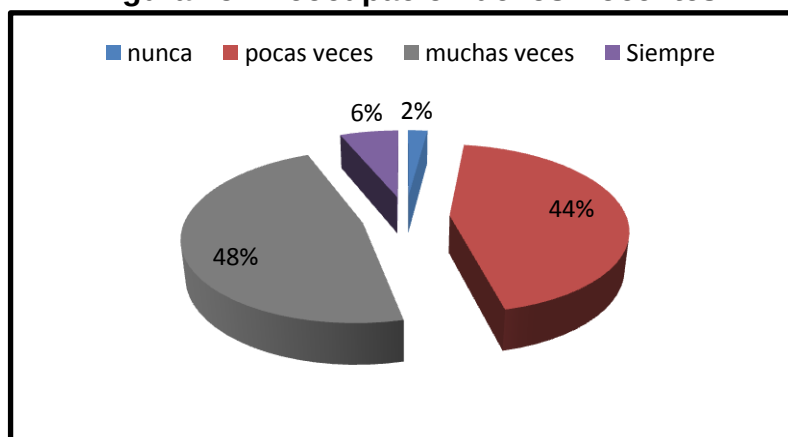
¿Los docentes se preocupaban por el aprendizaje de los alumnos?

Tabla 16. Preocupación de los Docentes

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	2	2%
POCAS VECES	42	44%
MUCHAS VECES	45	48%
SIEMPRE	6	6%
TOTAL	95	100,0

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Figura 15. Preocupación de los Docentes



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

El 48% de los encuestados afirman que los profesores se preocupan por el aprendizaje de los alumnos muchas veces, reflejando su compromiso con la educación de sus alumnos, cabe resaltar que el análisis arroja un alto porcentaje

44% de alumnos que afirman su inconformidad con el poco interés de los docentes por hacer su trabajo con calidad.

Esto debido a que muchos de los docentes asisten a su lugar de trabajo a cumplir con su labor y no se interesan por conocer más de sus estudiantes y/o proponer actividades lúdicas, participativas y significativas para facilitar el proceso de interacción, de aprendizaje y de apropiación de los nuevos conceptos, mantener sus expectativas altas, pero realistas, ayudar a los estudiantes a establecer sus propios objetivos, ser entusiasta con su asignatura, poner énfasis en el dominio y aprendizaje, más que en las notas, hacer *feedback* con los estudiantes tan pronto como sea posible, compensar el éxito, todo esto con el fin de motivarlos a seguir ilustrándose, esto hace que los mismos no se preocupen, ni tengan un mayor interés por aprender más de lo que se les enseña dentro del aula.

¿Había buenas relaciones entre docentes y estudiantes?

Tabla 17. Buenas relaciones

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	3	3%
POCAS VECES	41	43%
MUCHAS VECES	44	46%
SIEMPRE	7	8%
TOTAL	95	100,0

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Figura 16. Buenas relaciones



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

El análisis arroja que el 46% de los alumnos afirmaron que muchas veces tenían buena relación con los docentes, lo que no necesariamente contribuye con un

ambiente laboral grato, con una cultura empresarial que promueva el sentido de pertenencia y el compromiso con las tareas. Y el 3% afirmaron que nunca, lo que quiere decir que estos alumnos no se sentían cómodos bien sea con las condiciones o herramientas necesarias, con el medio, con sus compañeros, en este caso con sus profesores, y en general con la Institución.

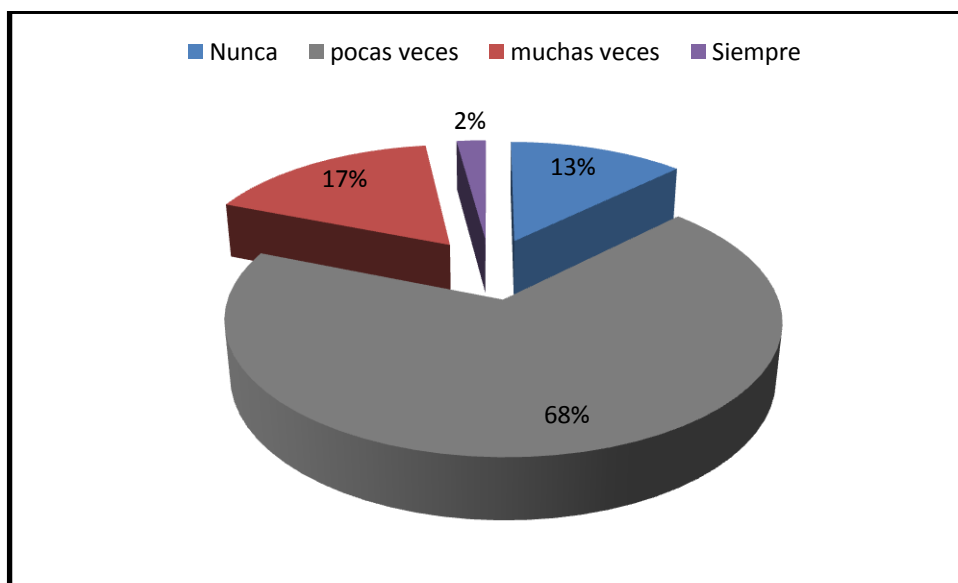
¿El director (a) visitaba tu grupo para conocer la dinámica de trabajo?

Tabla 18. Visitas del Director al salón de clases

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	12	13%
POCAS VECES	65	68%
MUCHAS VECES	16	17%
SIEMPRE	2	2%
TOTAL	95	100,0

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Figura 17. Visitas del Director al salón de clases



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

El 68% de los alumnos afirman que el director (a) pocas veces visitaba al grupo, reflejando que no está comprometido ética y socialmente con la Institución y la educación, ni tampoco creando ciertos compromisos con el personal, el alumnado, olvidando que debe desarrollar procedimientos y mecanismos internos

necesarios para lograr entender la cultura y el clima de la institución que está a su cargo. No obstante el director debe entender y mejorar la organización escolar, es decir que él tiene la responsabilidad de conocer profundamente a su institución y las necesidades de su entorno en este caso la de sus alumnos.

Por lo tanto esta persona encargada de la institución demuestra una estructura diferente, en la cual centraliza su poder no generando su participación democrática y responsable con los diferentes componentes de la comunidad escolar, limitándose a sí mismo para obtener información de primera fuente sobre las expectativas o necesidades de su personal. El 2% afirmaron que siempre está supervisando, monitoreando y evaluando las metas y objetivos de la institución, este porcentaje al mostrar un reducido número de opinión no logra generar impacto en la percepción desfavorable del colectivo.

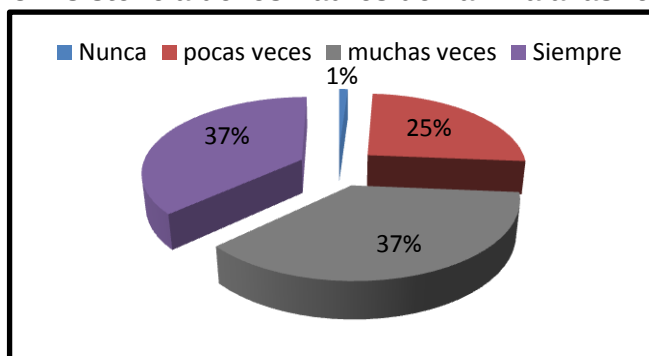
¿Tus padres asistían a las reuniones convocadas por la Institución?

Tabla 19. Asistencia a las reuniones de los Padres de Familia

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	1	1%
POCAS VECES	24	25%
MUCHAS VECES	35	37%
SIEMPRE	35	37%
TOTAL	95	100,0

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Figura 18. Asistencia de los Padres de Familia a las reuniones.



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

El análisis arroja que el 37% de los alumnos afirman que sus padres asistieron a las reuniones muchas veces y siempre reflejando la participación de los padres de familia como un apoyo incondicional, debemos resaltar que el solo hecho

de que los padres asistan a las reuniones no hace a estos comprometidos con el estudio de sus hijos, los alumnos requieren de un apoyo integral, un seguimiento a su educación, puesto que la manera como los padres colaboren, motiven y guíen es la parte fundamental para que el colegio complemente su educación, esta Institución no presenta ninguna táctica o estrategia que permita hacer conscientes a los padres de familia que su colaboración sea ardua y constante en el aprendizaje de sus hijos.

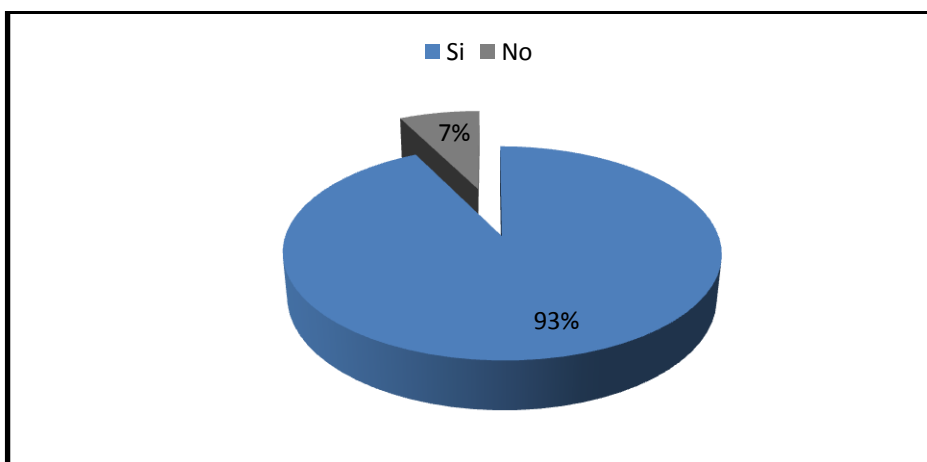
¿Desea seguir estudiando hasta terminar su educación académica?

Tabla 20. Deseo de culminar la educación escolar.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	88	93%
NO	7	7%
TOTAL	95	100,0

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Figura 19. Deseo de culminar la Educación Escolar



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

El análisis arroja que el 93% de los alumnos desertores desean culminar su educación, algunos de estos manifiestan que será después de que la Institución mejore sus condiciones académicas e infraestructura o termine su ciclo de gestación y mejore la situación económica en su hogar y el 7% afirmaron que no desean seguir estudiando porque algunos tienen la necesidad de trabajar y otros dedicarse a su familia.

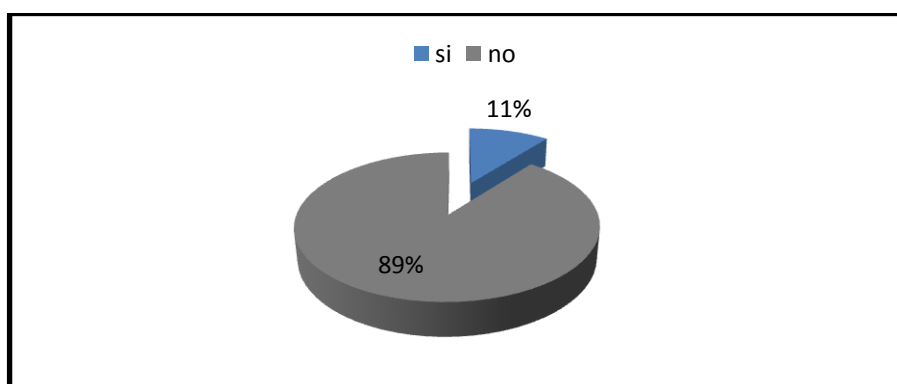
¿Actualmente desarrollas algún trabajo por el cual recibes un sueldo?

Tabla 21. Desarrollo de trabajo remunerado

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	11%
NO	85	89%
TOTAL	95	100,0

Fuente: Encuesta a los alumnos desertores de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

Figura 20. Desarrollo de trabajo remunerado



Fuente: Encuesta a los alumnos desertores de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

El análisis arroja que el 89% de los alumnos encuestados no desarrollan ninguna actividad laboral pero desean culminar su formación académica, es decir que la Institución puede ofrecer opciones, estrategias y mecanismos para lograr que estas personas vuelvan a la institución y el 11% si laboran para suplir sus necesidades básicas.

4.4 ANÁLISIS DE FRECUENCIA DIRECTIVOS – DOCENTES

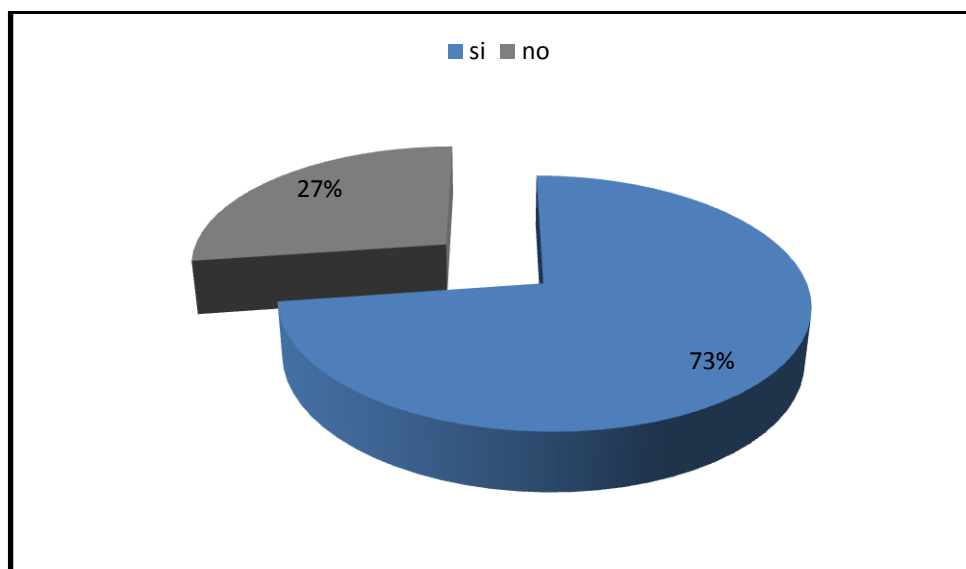
¿Se siente a gusto con la Institución Educativa Liceo del pacífico?

Tabla 22. Comodidad en la Institución

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	40	73%
NO	15	27%
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Figura 21. Comodidad en la Institución



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

Se puede observar que el 73% de los docentes y administrativos manifiestan estar a gusto en la Institución más por los lazos de amistad que forjan entre compañeros que por el mismo amor al trabajo, por otro lado el 27% de estos revelan no sentir el mismo confort debido a que la institución no brinda actividades y métodos que los motive a prestar su servicio a parte de la motivación económica.

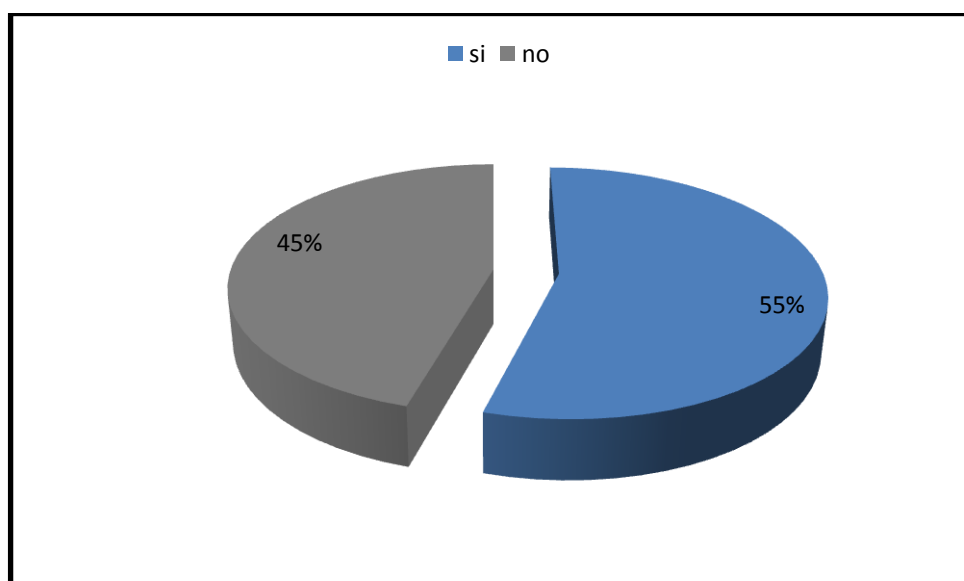
La Institución Educativa Liceo del Pacífico, ¿cuenta con una infraestructura óptima para desempeñar su labor de manera cómoda?

Tabla 23. Infraestructura óptima

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	55%
NO	25	45%
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Figura 22. Infraestructura Óptima



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico Elaboración propia.

El 55% de los encuestados afirman contar con una infraestructura óptima pero se evidencia que el 45% de estos tienen una percepción diferente acerca de las instalaciones de la Institución, además cabe resaltar que muchas de las respuestas positivas de los docentes genera una preocupación explícita por no afectar la imagen del colegio.

Aunque la diferencia entre las opiniones positivas y negativas frente a la infraestructura de la institución no es mucha, debido a que los encuestados que ofrecieron respuestas más espontáneas, son de docentes y administrativos que llevan un tiempo menor en la institución además, son profesionales más actualizados y reconocen la importancia del ambiente laboral con condiciones de

iluminación, ventilación y armonía apropiada la cual se ven afectados por no contar con estos beneficios

Califique (malo, bueno o excelente) el estado de los siguientes espacios

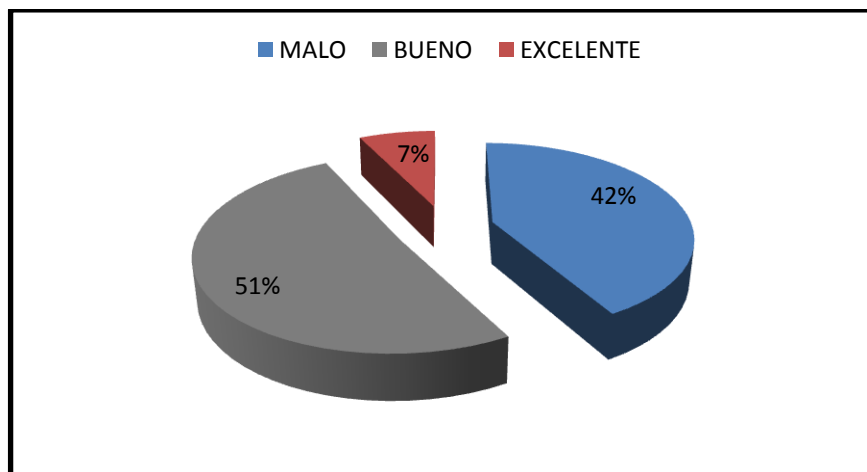
SALONES

Tabla 24. Estado de salones

OPCIONES	SALONES	PORCENTAJE
MALO	23	42%
BUENO	28	51%
EXCELENTE	4	7%
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico Elaboración propia.

Figura 23. Estado de salones



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

El 51% de los encuestados manifiestan que los salones de esta institución se encuentran en buenas condiciones según el punto de vista de los docentes y administrativos, donde por el contrario el 42% de estas personas no están conformes con las circunstancias donde dictan sus clases, a pesar de ser amplio y con buena iluminación de luz día, los pupitres y elementos dentro de ellos están en condiciones no óptimas para el desempeño de su labor, el 7% afirma que las condiciones de estos espacios son excelentes, cabe resaltar que alguna de estas

personas no expresan con sinceridad sus opiniones por fidelidad o respeto a la institución

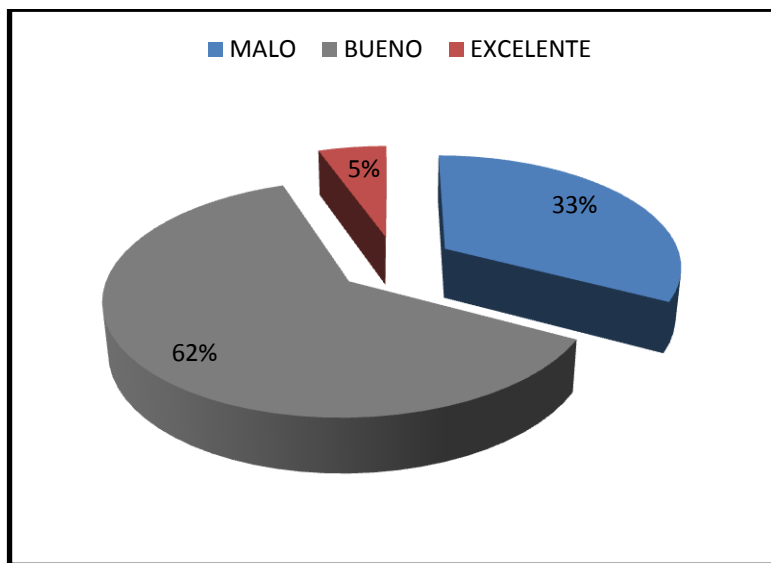
BAÑOS

Tabla 25. Estado de baños

OPCIONES	BAÑOS	PORCENTAJE
MALO	18	33%
BUENO	34	62%
EXCELENTE	3	5%
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

Figura 24. Estado de baños



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

Se observa que el 62% de los docentes y directivos deducen que los baños de la Institución están buenos que se sienten satisfechos con las condiciones en las cuales se mantienen estos espacios, por lo tanto el 33% dicen no estar conformes les parece malo este servicio, agregándole que aunque tienen sus baños aparte del de los alumnos, se sienten incómodos por los baños de éstos, pues debido a su pésimo estado provoca olores desagradables afectando su labor en las aulas.

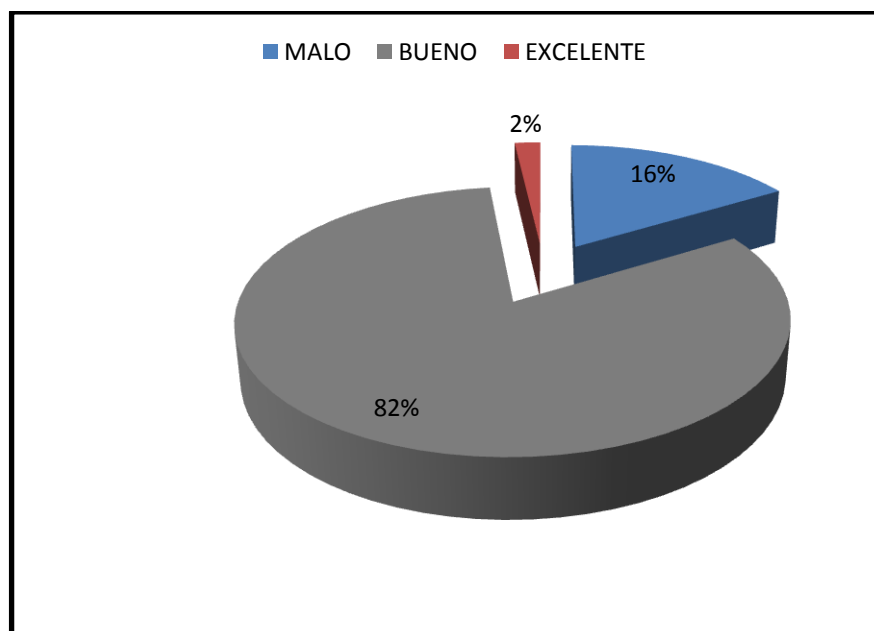
CAFETERÍA

Tabla 26. Estado de Cafetería

OPCIONES	CAFETERIA	PORCENTAJE
MALO	9	16%
BUENO	45	82%
EXCELENTE	1	2%
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

Figura 25. Estado de Cafetería



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

El análisis arroja que el 82% de los servicios ofrecidos por parte de la cafetería de la Institución son buenos, es decir que este espacio logra satisfacer las necesidades de los docentes y directivos, por otro lado el 16% les parece malo estos espacios, pues son espacios inadecuados, anti-higiénicos, lo cual produce un poco impulso por obtener su servicio.

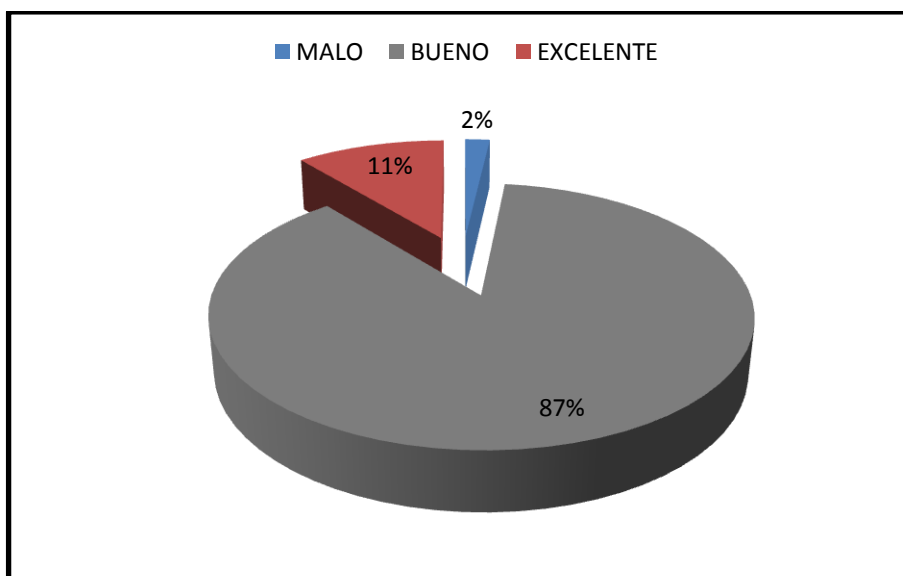
BIBLIOTECA

Tabla 27. Estado de la Biblioteca

OPCIONES	BIBLIOTECA	PORCENTAJE
MALO	1	2%
BUENO	48	87%
EXCELENTE	6	11%
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

Figura 26. Estado de la Biblioteca



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

Se analiza que el 87% de los encuestados están conformes con las condiciones de la biblioteca es decir para estas personas este espacio está bien dotado de todas las herramientas necesarias para desempeñar sus labores. Mientras que el 11% de los docentes y administrativos interpretan que estos espacios son deficientes, puesto que hacen falta materiales didácticos que puedan ser utilizados por los alumnos en sus espacios libres o bien sean tareas encomendadas por los docentes, a esto sumándole que no cuenta con muchos libros que abarquen toda la información que se entrega dentro de las aulas.

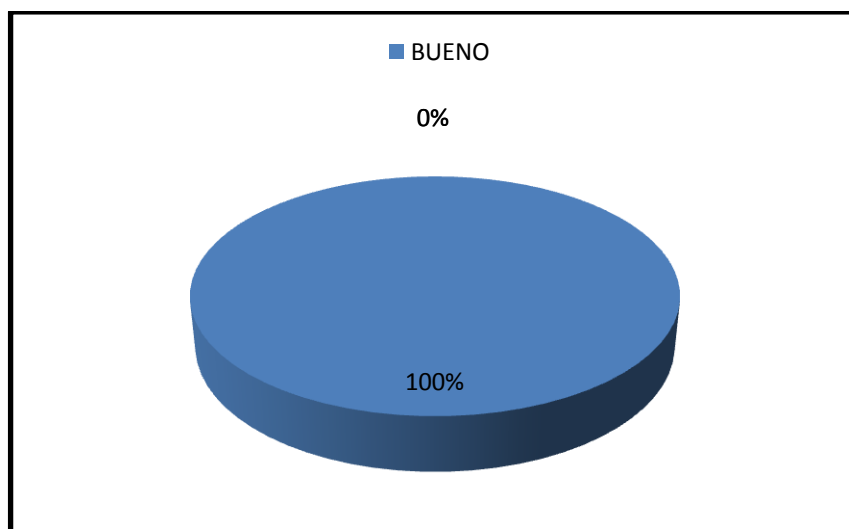
CANCHA

Tabla 28. Estado de las canchas

OPCIONES	CANCHA	PORCENTAJE
MALO		
BUENO	55	100%
EXCELENTE		
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

Figura 27. Estado de las canchas



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

El 100% de los directivos y administrativos de la institución expresan que las canchas son buenas, lo cual quiere decir que estos espacios se encuentran bien ubicados, bien dotados, están en buenas circunstancias logrando satisfacer las necesidades frente a este espacio.

Califique (malo, bueno o excelente) los siguientes aspectos.

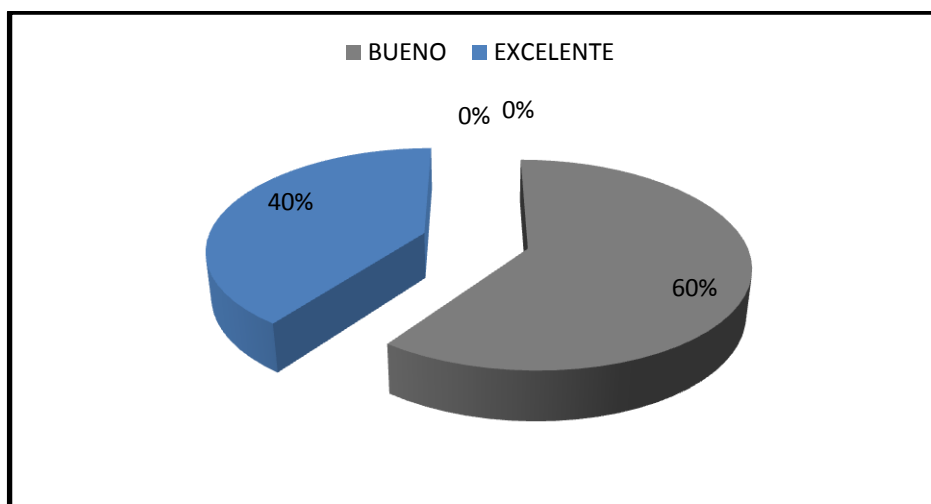
AGUA

Tabla 29. Servicio del agua

OPCIONES	AGUA	PORCENTAJE
MALO		
BUENO	33	60%
EXCELENTE	22	40%
NO APLICA		
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

Figura 28. Servicio del agua



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

El 60% de las personas encuestadas dicen que el servicio del agua es bueno, debido a que cuentan con este servicio las 24 horas por ese mismo lado dejando el 40% calificándolo como excelente, pues no en todo lugar de Buenaventura se cuenta con este preciado líquido todo el día.

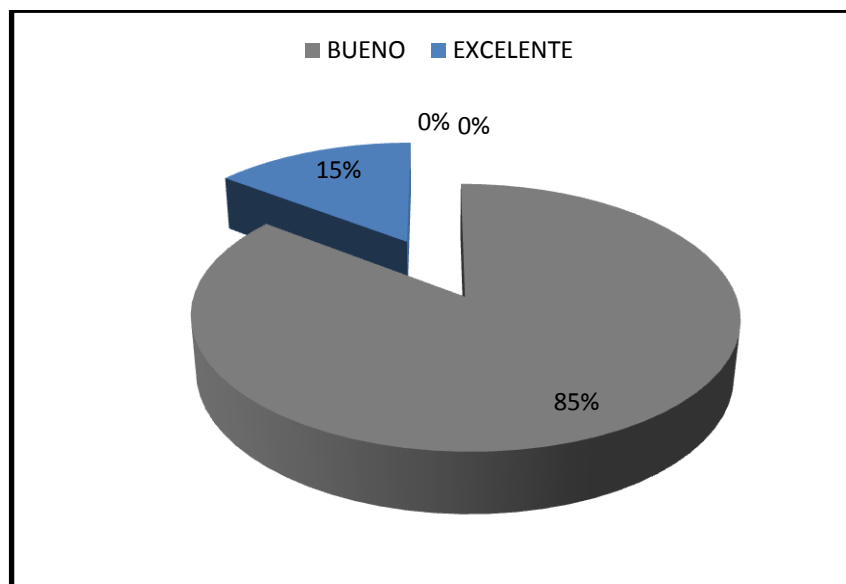
ILUMINACIÓN

Tabla 30. Iluminación óptima

OPCIONES	ILUMINACION	PORCENTAJE
MALO		
BUENO	47	85%
EXCELENTE	8	15%
NO APLICA		
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

Figura 29. Iluminación óptima



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

El 85% de los encuestados afirman que la iluminación de la Institución Educativa es buena y el 15% expresan que este servicio es excelente. Es importante resaltar que esta iluminación es buena debido a que los espacios tienen ventanas grandes y bien ubicadas por lo que hace tener iluminación con luz día, pero en cuanto a lo que se observa en horas de la noche no es una iluminación muy adecuada.

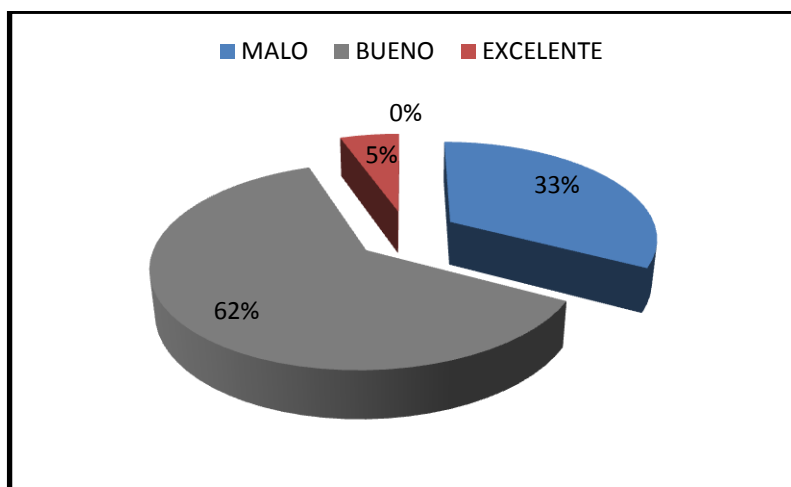
BASURAS

Tabla 31. Manejo de basuras

OPCIONES	BASURAS	PORCENTAJE
MALO	18	33%
BUENO	34	62%
EXCELENTE	3	5%
NO APLICA		
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

Figura 30. Manejo de Basuras



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

Se observa que el 62% de los docentes y directivos deducen que están conformes con el manejo de basuras de la Institución es decir que es bueno, el 33% afirman que es malo, lo cual indica que se sienten insatisfechos con este servicio, ya que se ven afectados por que dan mal aspecto a la institución.

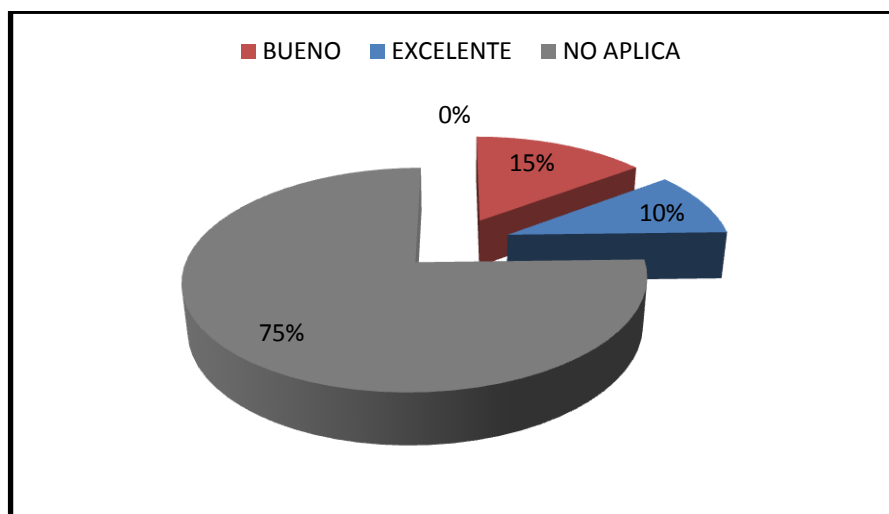
TRANSPORTE

Tabla 32. Servicios de transporte

OPCIONES	TRANSPORTE	PORCENTAJE
MALO		
BUENO	9	15%
EXCELENTE	6	10%
NO APLICA	46	75%
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Figura 31. Servicios de transporte



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

La encuesta arroja que el 75% de los encuestados indican que el transporte no aplica en esta Institución, es decir que no es utilizado.

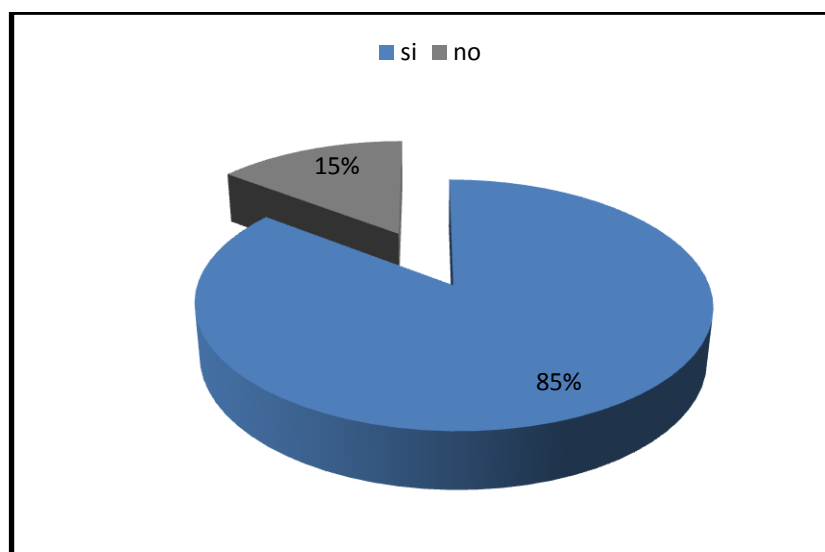
La Institución Educativa Liceo del pacífico, ¿le brinda las herramientas necesarias para desempeñar su labor?

Tabla 33. Herramientas necesarias para laborar

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	47	85%
NO	8	15%
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

Figura 32. Herramientas necesarias para laborar



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

En este análisis se observa que el 85% de las personas que componen la docencia y la parte administrativa de la institución dicen contar con las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones; cabe resaltar que el uso de estos métodos en las prácticas pedagógicas es un recurso indispensable para acercar el desarrollo de las competencias de los estudiantes a las dinámicas del mundo contemporáneo. Aunque estos afirmen tener las herramientas necesarias, durante la investigación se observó que la Institución no le brinda una exhaustiva dotación de herramientas para que los docentes puedan mediante ellas ampliar e ilustrar los conocimientos de los estudiantes, esto lleva a que el

15% de los profesores no se sienten muy bien dotados con herramientas que puedan ayudarlos a realizar de forma adecuada y excelente sus tareas.

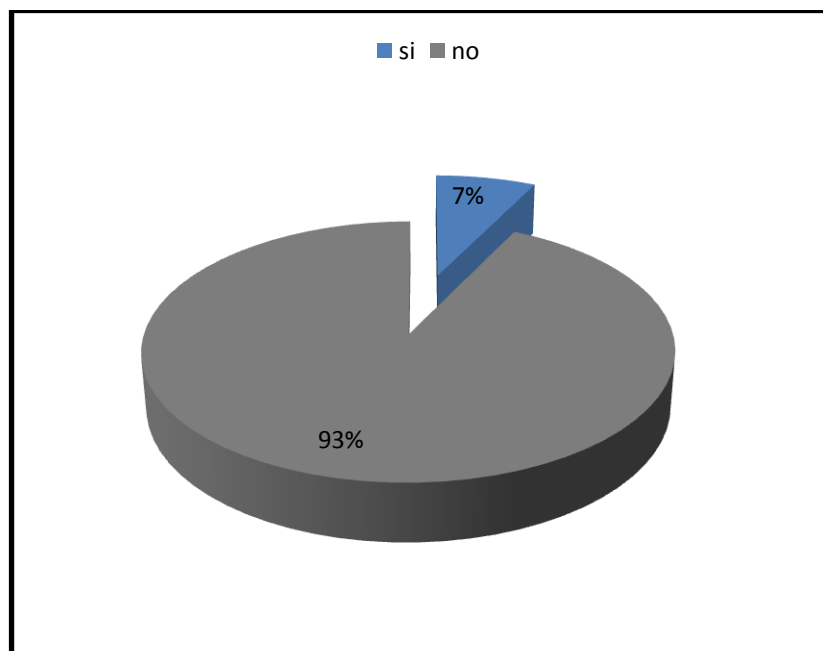
La Institución Educativa Liceo del pacífico, ¿cuenta con programas de motivación que incentiven el óptimo desempeño de sus funciones?

Tabla 34. Programas de motivación

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	7%
NO	51	93%
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

Figura 33. Programas de motivación



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

El análisis indica que 93% de los docentes señalan que no hay programas de motivación laboral haciéndose urgente la necesidad de estos eventos ya que un profesor motivado es capaz de conquistar a todo el curso con la clase impartida, preocupándose por la situación de sus alumnos ya sea tanto en el interior del Instituto como afuera y esto propiciaría que el abandono escolar fuera mínimo;

por otro lado el 7% manifiesta que si se hacen dichos programas motivacionales pero muy poco llegando esto a no ser algo que impacte en beneficio del estudiantado.

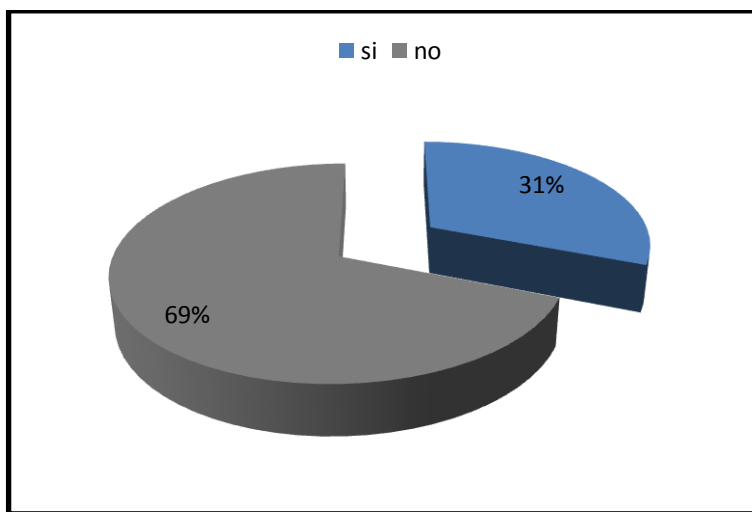
La Institución Educativa Liceo del pacífico, ¿hace reconocimiento a los docentes por su labor?

Tabla 35. Reconocimiento a los docentes

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	31%
NO	38	69%
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

Figura 34. Reconocimiento a los docentes



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

El 31% de los docentes y administrativos manifiestan que la institución les hace un reconocimiento por su labor, por otro lado el 69% restante de los encuestados resalta que existe la necesidad de valorar los esfuerzos y logros alcanzados a nivel profesional y en beneficio de la institución, y así subir la autoestima de los profesores y administrativos, motivarlos demostrarles que son capaces de llevar

a cabo interesantes proyectos para tener motivados a sus clientes, que para el caso son los estudiantes del Plantel Educativo.

Califique (malo, bueno o excelente) el clima laboral de La Institución Educativa Liceo del pacífico.

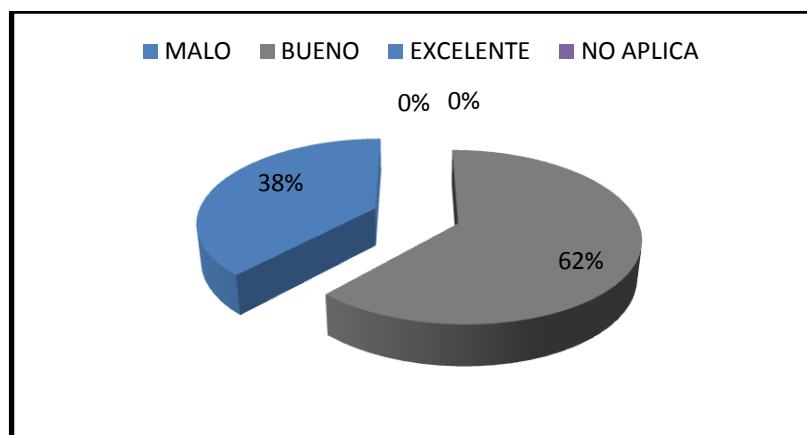
RELACIÓN CON LOS DIRECTIVOS

Tabla 36. Relación con los Directivos

OPCIONES	DIRECTIVOS	PORCENTAJE
MALO		
BUENO	34	62%
EXCELENTE	21	38%
NO APLICA		
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

Figura 35. Relación con los Directivos



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

El 62% de los encuestados afirman que las relaciones con los directivos son buenas y el 38% dice que es excelente, lo cual refleja que existe una buena comunicación entre estas personas. Pero como se mencionó, estas respuestas positivas son producto del temor de ir en contra de las directrices y es mejor evitar problemas que le perjudiquen su estadía en la Institución, esto se afirma mediante el voz a voz que se escucha en los pasillos entre miembros del plantel.

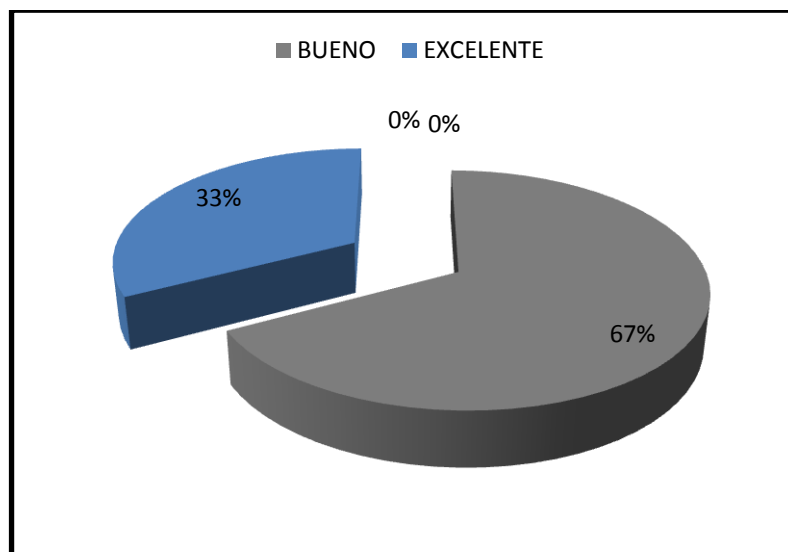
RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

Tabla 37. Relación con los compañeros de trabajo

OPCIONES	COMPAÑEROS	PORCENTAJE
MALO		
BUENO	37	67%
EXCELENTE	18	33%
NO APLICA		
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

Figura 36. Relación con los compañeros de trabajo



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

El 67% de los docentes y administrativos expresan que las relaciones con sus compañeros son buenas y el 33% de los encuestados deducen que es excelente. Cabe resaltar que como en toda empresa a pesar de llevar una buena relación laboral existen problemas e inconvenientes que pueden afectar estas relaciones.

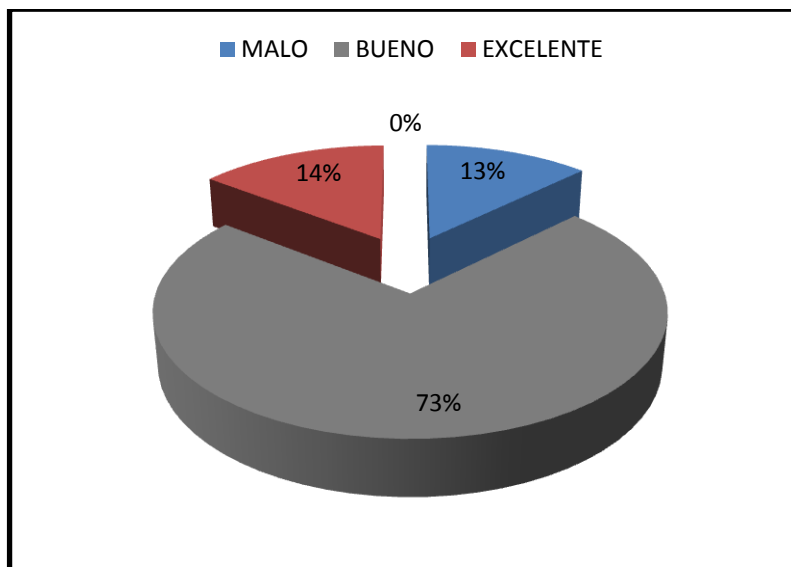
RELACIÓN CON LOS ALUMNOS

Tabla 38. Relación con los alumnos

OPCIONES	ALUMNOS	PORCENTAJE
MALO	7	13%
BUENO	40	73%
EXCELENTE	8	14%
NO APLICA		
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico.
Elaboración propia.

Figura 37. Relación con los alumnos



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

Se observa que el 73% de los encuestados afirman que las relaciones con los alumnos son buenas, el 14% dice que es excelente y el 13% expresan que es mala es decir que no logran entenderse.

Esto debido a que al momento de interactuar en las aulas se han presentado inconvenientes la relación docente - alumno en la actualidad está decayendo, siendo un factor negativo en el proceso enseñanza-aprendizaje, trayendo como consigo un problema grande en la institución: La indisciplina, entendiéndose esta como la falta de reglas para mantener el orden entre los miembros de un grupo.

Se puede decir que esto proviene de que cada alumno tiene características individuales que deben tenerse siempre presentes a la hora de analizar las posibles causas que desencadenan las conductas; en la actualidad la sociedad tiene una forma distinta de convivir, de desarrollarse, en desempeñar roles.

La Institución como lugar para educar a los niños, se ve preocupada al intentar lograr tal objetivo, porque tiene generaciones de alumnos con problemas cada vez más complejos, con alumnos que no saben respetar reglas y normas, con una sociedad cada vez más demandante, donde la relación docente-alumno es difícil de sobrellevar.

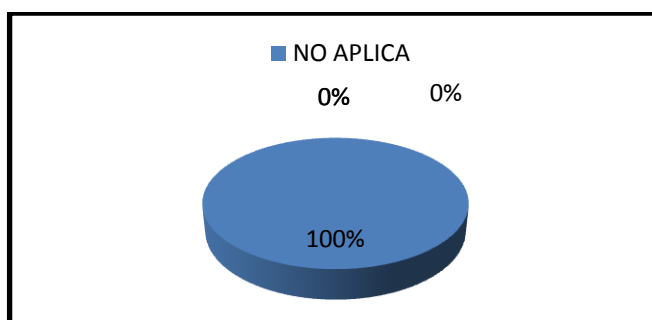
DOTACIÓN DE UNIFORMES

Tabla 39. Dotación de uniforme

OPCIONES	UNIFORMES	PORCENTAJE
MALO		
BUENO		
EXCELENTE		
NO APLICA	55	100%
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico.
Elaboración propia.

Figura 38. Dotación de uniformes



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

El 55% de los directivos y docentes afirman que no aplica uniformes en la Institución. Esto hace plantear a la institución una opción para mejorar su clima laboral, pues una de las razones más importantes porque las empresas insisten en uniformar a su personal se debe a que quieren construir una imagen de marca en

particular, y el uniforme laboral hace parte de esa imagen o pretenden que su personal se reconozca con un determinado color o símbolo, ya que el uniforme es especialmente necesario en organizaciones en las que sus empleados se encuentran en interacción directa con los clientes.

Los empleados de una organización en particular pueden ser fácilmente identificados cuando llevan un uniforme laboral determinado, también ayuda a los clientes a tener una fácil interacción con los empleados.

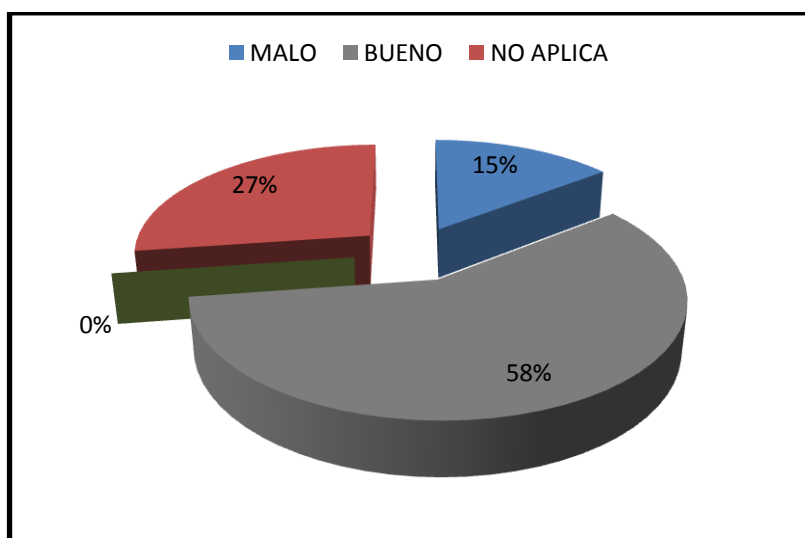
EXISTENCIA DE LA MISIÓN EN LA INSTITUCIÓN

Tabla 40. Conocimiento de la Misión

OPCIONES	MISION	PORCENTAJE
MALO	8	15%
BUENO	32	58%
EXCELENTE		
NO APLICA	15	27%
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del pacífico. Elaboración propia.

Figura 39. Conocimiento de la Misión



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

El 58 % de los encuestados afirman que la misión de la Institución es buena, el 27 % dicen no conocerla y el 15 % les parece mal, lo cual es una variable importante que debería de ser conocidos por cada uno de las personas que conforman la Institución pues si esta organización quiere perdurar en el tiempo generando éxitos en forma constante, deben tener ciertos parámetros fijos y tenerlos claros entre sus colaboradores, también debe estar dispuesta a modificar distintos aspectos según lo amerite el mercado o los avances tecnológicos.

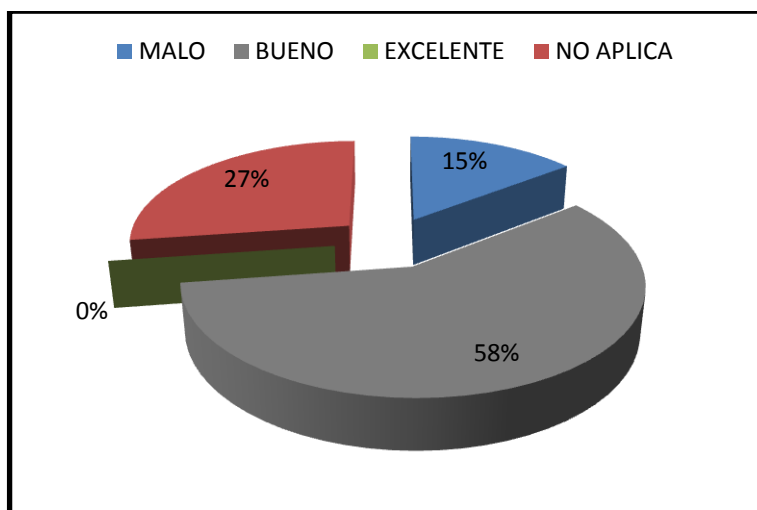
EXISTENCIA DE LA VISIÓN EN LA INSTITUCIÓN

Tabla 41. Conocimiento de la Visión

OPCIONES	VISIÓN	PORCENTAJE
MALO	8	15%
BUENO	32	58%
EXCELENTE		
NO APLICA	15	27%
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Figura 40. Conocimiento de la Visión



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

El 58 % de los encuestados afirman que la visión de la institución es buena, el 27 % dicen no conocerla y el 15 % les parece malo. La visión al igual que la misión es una variable que no puede faltar en la Institución pues esta define la base de

esta, representan por qué y para qué existe dicha firma y todas las líneas laborales se trazan con relación a estas definiciones. En este concepto está la ideología más arraigada, los valores y propósitos con los que se articula todo el desarrollo de la organización.

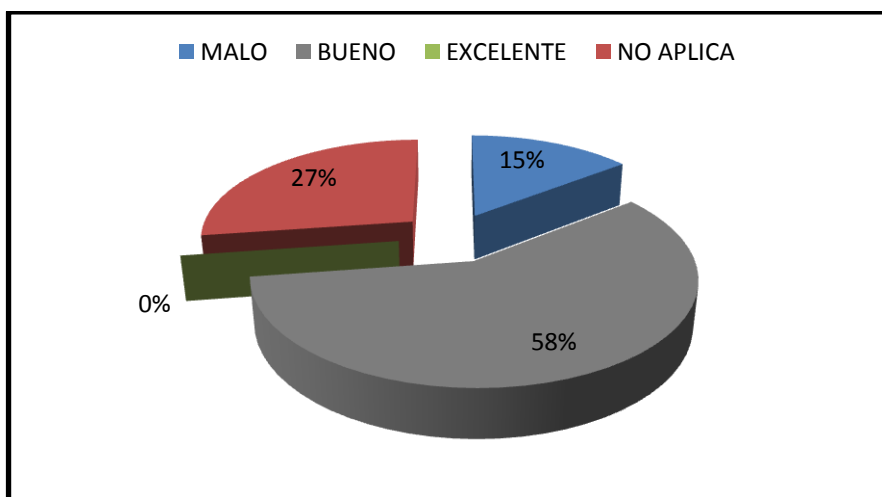
EXISTENCIA DE OBJETIVOS EN LA INSTITUCIÓN

Tabla 42. Conocimiento de Objetivos Institucionales

OPCIONES	OBJETIVOS	PORCENTAJE
MALO	8	15%
BUENO	32	58%
EXCELENTE		
NO APLICA	15	27%
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico.
Elaboración propia.

Figura 41. Conocimiento de Objetivos Institucionales



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

El 58 % de los encuestados afirman que los objetivos de la Institución son buenos, el 27 % dicen no conocerlos y el 15 % les parecen malos. Pero al observar la información brindada por parte de la Institución frente a este tema nos lleva a la conclusión de que la Institución no cuenta con unos objetivos establecidos ni a corto ni a largo plazo, es importante que esta los instrumente pues establecer objetivos es esencial para el éxito de una empresa ya que estos establecen un

curso a seguir y sirven como fuente de motivación para todos los miembros de la misma.

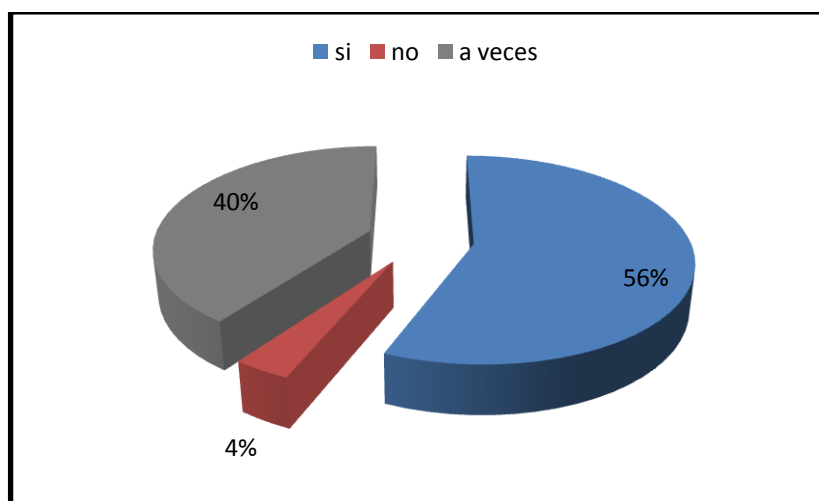
En La Institución Educativa Liceo del Pacífico, ¿se da cumplimiento al manual de convivencia?

Tabla 43. Cumplimiento del Manual

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	31	56%
NO	2	4%
A VECES	22	40%
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Figura 42. Cumplimiento del Manual



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

El análisis arroja que el 56 % de los encuestados afirman que en la Institución Educativa Liceo del Pacifico si se da cumplimiento al manual de convivencia y el 40 % afirman que a veces, esto debido a que en ocasiones se presentan problemas en la que su solución va más allá de lo estipulado en ese manual. Es importante resaltar que la Institución no se preocupa por darle a conocer a la totalidad de Docentes y Directivos su manual, puesto que tiene otras prioridades y se da por entendido que su cuerpo de trabajo es un grupo con responsabilidades y comprometidos con la institución.

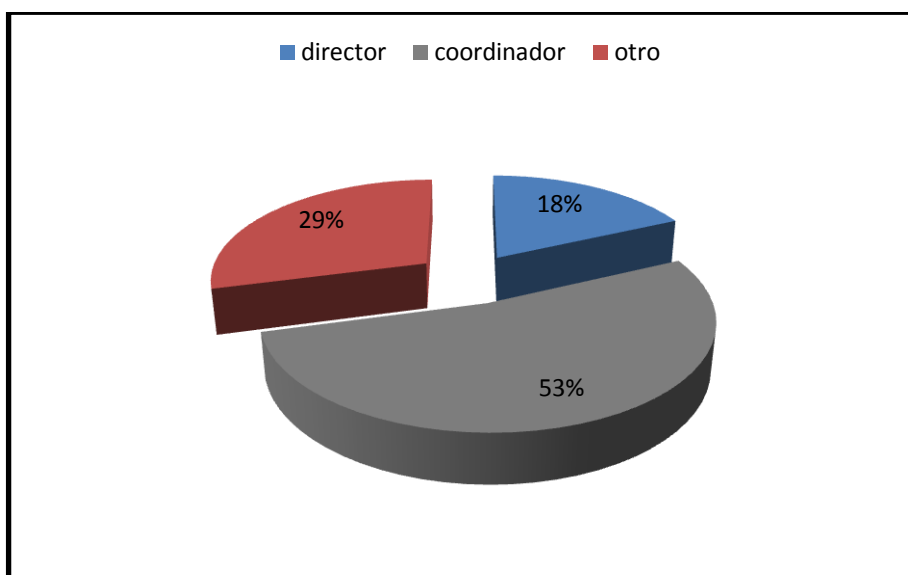
Al momento de un conflicto que se presente dentro de la institución, ¿quién es el encargado de dar solución a este?

Tabla 44. Encargado de solucionar conflictos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DIRECTOR	10	18%
COORDINADOR	29	53%
OTRO	16	29%
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Figura 43. Encargado de solucionar conflictos



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Este análisis muestra que el 53 % de los encuestados afirman que al momento de presentarse un conflicto o algún inconveniente el encargado de darle solución es el coordinador siguiendo con el conducto regular; sin embargo, siempre debe encontrar formas de resolver porque el nivel siguiente es el director y éste es una persona muy ocupada y casi no permanece en la institución; cabe resaltar que muchas ocasiones son los mismos docentes quienes deben gestionar y distinguir las soluciones a las dificultades en pro de sacar adelante el ambiente y restaurar el equilibrio.

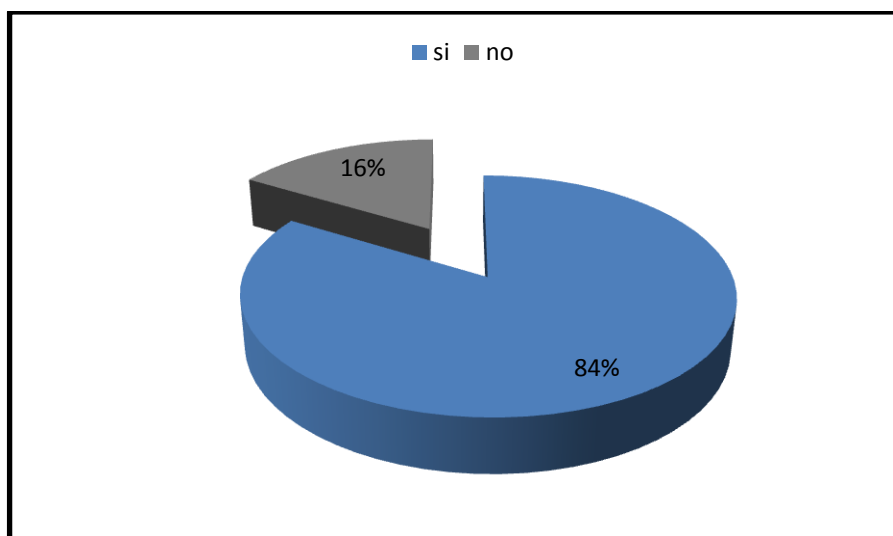
¿Es consciente del alto nivel de deserción que existe en La Institución Educativa Liceo del Pacífico?

Tabla 45. Conciencia del alto nivel de deserción

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	46	84%
NO	9	16%
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Figura 44. Conciencia del alto nivel de deserción



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Este análisis muestra que el 46 % de los encuestados son conscientes del alto nivel de deserción que existe en la Institución, puesto que es algo notorio, al momento de dar sus clases y frecuentar las instalaciones, día a día se va notando la ausencia de estos alumnos; a pesar de que se evidencia, hay una actitud de indiferencia por parte de los docentes y directivos puesto que no se nota el interés por tratar de solucionarlo. Por otro lado, el 9 % de los encuestados no son conscientes esto debido a que algunos de los docentes y directivos encuestados demuestran un poco interés y compromiso con la Institución a la hora de velar por la permanencia de los estudiantes.

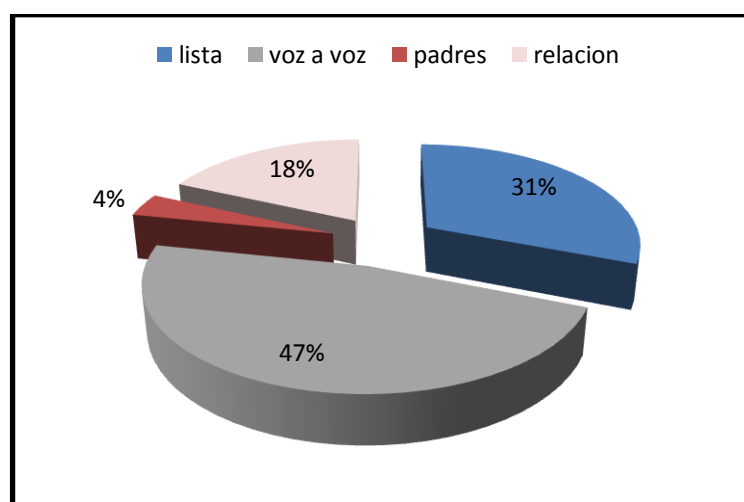
¿Cómo se entera que un alumno ha desertado?

Tabla 46. Método para recibir información de los desertores.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
LISTA	17	31%
VOZ A VOZ	26	47%
PADRES	2	4%
RELACIÓN	10	18%
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Figura 45. Método para recibir información de los desertores.



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Este análisis da a conocer que el 47 % de los docentes y directivos de esta Institución se enteran que un alumno ha desertado por medio del voz a voz de sus compañeros, es decir, que éstos hacen cualquier clase de comentarios, deduciendo que estas personas no volverán a la Institución por cierto motivo o circunstancia, no obstante, estas personas se enteran que aquellos estudiantes han desertado de la institución también por medio de la llamada lista de asistencia el cual corresponde a un 31 %, debido a que por medio de este método se puede observar la presencia o ausencia de un estudiante.

Sin embargo, no hay ningún programa o estrategia que promueva la permanencia de los estudiantes, que prevenga la deserción o que facilite la identificación de factores de riesgo que precipiten la misma.

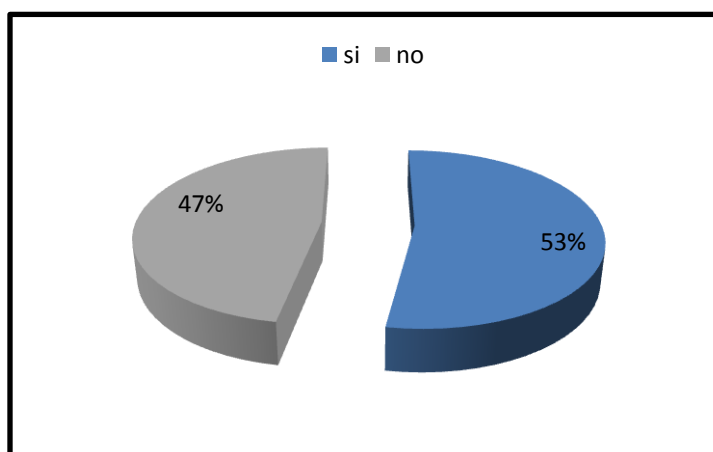
¿Toma medidas cuando se entera sobre la deserción de un alumno?

Tabla 47. Medidas sobre la deserción

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	29	53%
NO	26	47%

Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

Figura 46. Medidas sobre la deserción



Fuente: Encuesta a los docentes y directivos de la Institución Liceo del Pacífico. Elaboración propia.

El análisis arroja que el 53 % de los encuestados afirman que toman medidas al enterarse sobre la deserción del alumno, algunas medidas son buscar a los estudiantes e indagar sobre los motivos por los cuales desertaron quizás no hay intención de darle una solución definitiva pero se interesan por motivar al estudiante a continuar sus estudios y el 47 % que no, mostrando una total diferencia, esto debido a que muchos de los directivos y docentes encuestados, por su estado de desmotivación y falta de pertenecía con la Institución y con la labor, no muestran el mínimo interés por retener a sus estudiantes, tomando una actitud de solo cumplir su trabajo como docente en términos de horas y metas.

Lo que suceda en la Institución después de que no afecte su estabilidad, no se le presta atención.

5. CONCLUSIONES

Deserción

Es un fenómeno extremadamente complejo y de naturaleza multidimensional, no solo afecta a los alumnos sino también a las Instituciones, a la sociedad y tiene alcances nacionales. Lo difícil del caso es no poder generalizar ya que cada alumno se relaciona de manera diferente con la Institución donde estudia y sus motivaciones y frustraciones son particulares. Las diferentes investigaciones que se han analizado recomiendan estudiar específicamente este problema dentro de una Institución.

El fenómeno de la deserción escolar es generado por factores exógenos y endógenos al Sistema Educativo como tal, dentro de los primeros se encuentra el estado de salud de los estudiantes, embarazo, desplazamiento forzado, carencia de recursos humanos, en cuanto a los factores endógenos al sistema, los que mayor incidencia tiene, están asociados a las herramientas pedagógicas facilitadas por la Institución como lo es; una infraestructura deficiente, falta de metodologías lúdicas y participativas, *bullying* entre otros.

El costo social de los alumnos desertores en una sociedad como ésta es, muy alto, estos jóvenes quedan probablemente marginados de la vida productiva, de la posibilidad de la movilidad social y económica y quedan expuestas a una vida de pobreza y marginación que va afectando la dinámica social, por ser ya un problema de masas.

Institución Educativa Liceo de Pacífico

A través de la investigación se pudo concluir que la Institución Educativa no cuenta con ningún mecanismo para hacer un seguimiento o apoyo a estudiantes en situación de riesgo de deserción. Es decir, un plan o un proyecto que permita detectar, dar seguimiento, implantar programas, medidas preventivas y correctivas, en torno al fenómeno de la deserción, particularmente cuando no se trata de casos aislados sino de una constante.

A través de la investigación se percata que se trata de un fenómeno “invisible”; es decir, que no es explícito; pareciera ser que es ajeno a la Institución y a su personal. La mayoría de los factores de riesgos podrían detectarse y prevenirse con una eficiente administración escolar y con interés por parte de las autoridades escolares para dar solución a la deserción escolar.

Lo antes expuesto está en las causas que conllevan a la labor cotidiana en el campo educativo, se exige a los profesores cubrir planes y programas semejantes

para cualquier zona del país y para cualquier tipo de alumno; respondiendo más parámetros de requerimientos burocráticos que a necesidades regionales. Se hace obedecer normas de conducta, hábitos de vestido, asistencia a niños que no necesariamente comparten y practican las mismas costumbres y responden de manera óptima a los comportamientos y habilidades exigidos. Todos aquellos alumnos que no cumplan “adecuadamente” están destinados a ser desertores.

Ambiente escolar

Un buen ambiente escolar, unido a condiciones mínimas de bienestar económico y psicosocial en la familia, son elementos indispensables para el éxito de los escolares y la responsabilidad de que esto ocurra, tal como lo expresa la Constitución recae en la familia, la sociedad y el Estado.

6. RECOMENDACIONES

Para darle cumplimiento al objetivo general, se sugieren las siguientes recomendaciones:

6.1 RECOMENDACIONES ADMINISTRATIVAS

A partir de las conclusiones arrojadas por la investigación, se plantean una serie de propuestas encaminadas a mejorar los aspectos administrativos, que como empresa deben considerarse y que hasta ahora no están siendo implantados o su implantación, no es acorde con las necesidades reales de quienes demandan el servicio.

En el área administrativa de cualquier empresa se planea, organiza, dirige y controla, los procesos que optimizan el funcionamiento y los recursos, garantizando mayores ganancias cada día; por lo que es de suma importancia que la Institución Educativa Liceo del Pacífico como una organización realice cambios en su estructura administrativa.

Con base en los resultados obtenidos en la investigación, se sugiere:

Respecto a los empleados:

- Se debe preparar y concientizar a los empleados sobre las necesidades de cambio que requiere la Institución para que todos trabajen en conjunto, se disminuyan las barreras por la resistencia al cambio y se logre alcanzar la meta planteada.

Respecto a la Institución:

- La Institución cuenta con una misión y visión, sin embargo, la mayoría de los empleados desconocen ambas, por lo que se propone mejorar la comunicación dentro de la Institución para difundirlas, ya que si los docentes y administrativos no conocen su planificación estratégica será difícil que trabajen en pro de ella y haya una sinergia para llegar al éxito.

Tabla 48. Misión y Visión de la Institución Liceo del Pacífico

MISIÓN ANTERIOR	MISIÓN RECOMENDADA
Artículo 7. La institución Educativa Liceo del Pacífico, fundamenta su misión en la formación de los alumnos y alumnas desde grado cero, hasta la media técnica a través de: a) El desarrollo de las competencias comunicativas que les permitan expresarse con autonomía, comunicarse efectivamente, saber relacionarse con los demás y desarrollar el pensamiento. b) El ejercicio de valores como la tolerancia, el respeto, la honestidad, la justicia y la responsabilidad, contribuyendo así a la instauración de una sociedad más justa, solidaria y equitativa en la que prevalezca la aceptación a sí mismo y a los demás; respete las diferencias y genere cambios actitudinales como producto del conocimiento. c) La formación de estudiantes en el área comercial e informática, que conlleve a un desarrollo con visión microempresarial que responda a las necesidades laborales de la región.	Formar personas integrales con principios y valores que contribuyan a una sociedad justa, solidaria y equitativa, además de desempeñarse eficientemente como técnicos en el sector comercial y tecnológico, desarrollando competencias, habilidades y actitudes que le permitan adaptarse a la creciente velocidad de cambios tecnológicos y culturales.
VISIÓN ANTIGUA	VISIÓN RECOMENDADA
En el año 2011 el Liceo del Pacífico al incrementar en un 20 % su población estudiantil y contar al menos con 80 % de sus maestros en el grado 9° del escalafón docente, competente para desempeñarse en el saber específico en el área para la cual han sido requeridos; será la institución líder del Litoral Pacífico, en la formación de bachilleres con excelentes habilidades comunicativas que se desempeñaran en el mercado laboral de tipo secretarial, financiero, aduanero, portuario y en informática; capaces de construir su proyecto de vida con base en el ejercicio de valores que le permitan aportar a la creación de una nueva sociedad más justa, equitativa y pacífica. La Institución fomentará los procesos investigativos como elementos fundamentales para el desarrollo de la ciencia y la tecnología en los diferentes campos del saber, acreditando el	En el año 2020 el Liceo del Pacífico, será la Institución educativa líder en comercio, desarrollando competencias laborales de tipo secretarial, financiero, aduanero, portuario y en informática, con altas normas de calidad y centrada en la formación del ser, promoviendo la moral a través de prácticas diarias que consolidan su formación ciudadana y su proyecto personal de vida.

programa de competencias laborales y apuntando al desarrollo sostenible de la región. Ejecutará de manera transversal los proyectos de Competencias Ciudadanas, Educación Sexual P.R.A.E. (Proyectos Ambientales Escolares y de Saneamiento Básico). La Institución Educativa Liceo del Pacifico otorgará, a quienes hayan culminado satisfactoriamente el curso de la educación media diurna, el título de “Bachiller Técnico Comercial con Énfasis en Comercio Exterior y Gestión Portuaria”; a quienes culminen satisfactoriamente el curso de la educación media nocturna, les otorgará el título de “Bachiller Académico con Énfasis en Informática.”	
---	--

Fuente: Información brindada por la Institución

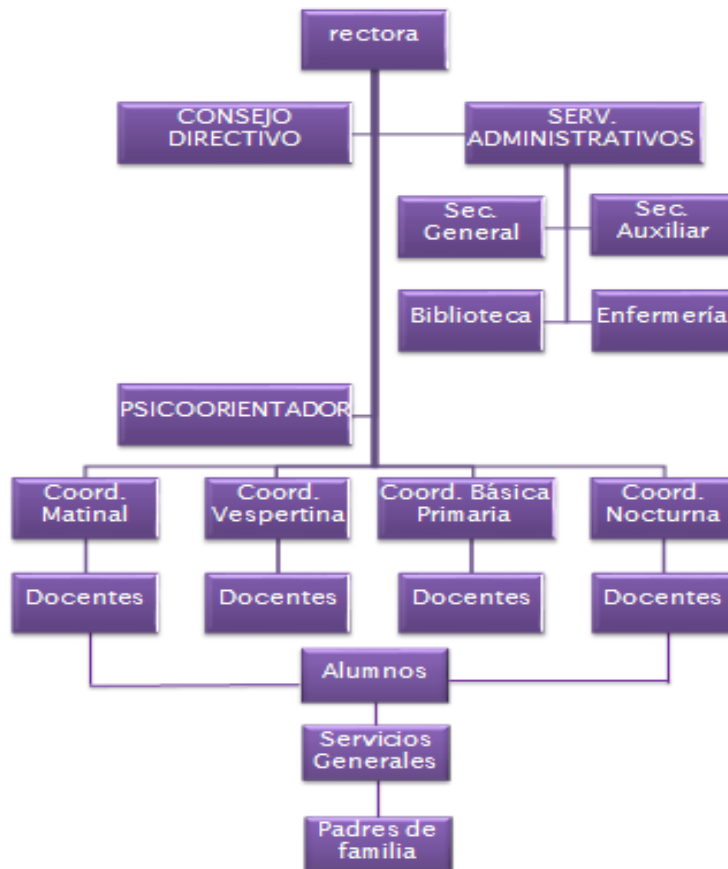
Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la estructura organizacional:

- La Institución debe crear un organigrama donde se identifique los puestos y los niveles de mando claramente definidos. Esto conlleva a que se debe redefinir las tareas de cada uno de los elementos que conforman el área administrativa, al igual que determinar nuevos perfiles para cada uno de los puestos cargos existentes.

Se propone el siguiente modelo de organigrama:

Gráfica 1. Organigrama de la Institución Liceo del Pacífico



Fuente: Elaboración propia

Con respecto al funcionamiento:

- De la delimitación y separación de funciones relacionadas con a cada cargo, se propone la revisión y la redefinición de las mismas donde se evitara que éstos trabajen el doble.

Se sugiere el siguiente manual de funciones:

MANUAL DE FUNCIONES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA LICEO DEL PACÍFICO

RECTOR

Es el representante del establecimiento educativo ante las autoridades educativas y ejecutor de las decisiones del Gobierno Escolar. Tiene la responsabilidad de lograr que la Institución ofrezca los servicios educativos adecuados para que el educando alcance los objetivos educacionales.

Funciones del Rector:

- ✓ Ser el Representante Legal del Plantel.
- ✓ Orientar la ejecución del Proyecto Educativo Institucional (PEI) y aplicar las decisiones del Gobierno Escolar.
- ✓ Orientar al personal Docente, Administrativo y de servicios generales en el ejercicio de sus funciones.
- ✓ Gestionar los recursos necesarios para el sostenimiento de la Institución Liceo del Pacifico y mantener las condiciones locativas indispensables para el normal desarrollo de las actividades.
- ✓ Actuar con justicia y equidad en todos y cada uno de sus actos administrativos relacionados con el buen manejo de la comunidad educativa.
- ✓ Promover el proceso continuo del mejoramiento de la calidad de la educación en su establecimiento.
- ✓ Autorizar permisos y licencias del personal vinculado a la Institución informando oportunamente a los responsables de la dependencia al cual pertenece.

CONSEJO DIRECTIVO

Es una instancia directiva de participación de la comunidad educativa y de orientación académica y administrativa de la institución.

Funciones del Consejo Directivo

- ✓ Tomar las decisiones que afecten el funcionamiento de la Institución, excepto las que sean competencia de otra autoridad.
- ✓ Servir de instancia para resolver los conflictos que se presenten entre los docentes y administrativos con los alumnos de la institución educativa y después de haber agotado los procedimientos previstos en el Reglamento o Manual de Convivencia.
- ✓ Adoptar el Manual de Convivencia y el Reglamento de la Institución.

- ✓ Fijar los criterios para la asignación de cupos disponibles para la admisión de nuevos alumnos.
- ✓ Asumir la defensa y garantía de los derechos de toda la Comunidad Educativa, cuando alguno de los miembros se sienta lesionado.
- ✓ Participar en la Planeación y Evaluación del Proyecto Educativo Institucional, del Currículo y del Plan de Estudios y someterlos a la consideración de la Secretaría de Educación respectiva o del organismo que haga sus veces, para que verifiquen el cumplimiento de los requisitos en la Ley y los Reglamentos.
- ✓ Estimular y controlar el buen funcionamiento de la Institución Educativa.
- ✓ Establecer estímulos y sanciones para el buen desempeño académico y social del alumno que ha de incorporarse al Reglamento o Manual de Convivencia. En ningún caso pueden ser contrario a la dignidad del estudiante.
- ✓ Participar en la evaluación de los docentes, directivos docentes y personal administrativo de la Institución.
- ✓ Recomendar criterios de participación de la Institución en actividades comunitarias, culturales, deportivas y recreativas.
- ✓ Establecer el procedimiento para permitir el uso de instalaciones en la realización de actividades educativas, culturales, recreativas, deportivas y sociales de la respectiva comunidad educativa.
- ✓ Promover las relaciones de tipo académico, deportivo y cultural en otras Instituciones Educativas y la conformación de organizaciones juveniles.
- ✓ Fomentar la conformación de Asociaciones de Padres de Familia y de Estudiantes.

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

SECRETARIA GENERAL

Ejecutar actividades pertinentes al área secretarial y asistir a su jefe inmediato, aplicando técnicas secretariales, a fin de lograr un eficaz y eficiente desempeño acorde con los objetivos de la unidad.

Funciones de la secretaria:

- ✓ Preparar los trabajos de impresión que la Dirección ordene.
- ✓ Confeccionar mensualmente el informe de ausencias y tardanzas del personal administrativo, docente y educando del Colegio y llenar los modelos y cuadros que deben enviarse al Ministerio de Educación.

- ✓ Conservar las calificaciones de los (as) estudiantes.
- ✓ Informar a la Dirección sobre la falta de calificaciones, retiro de estudiantes y otros.
- ✓ Llevar un archivo de toda correspondencia o certificado que expida.
- ✓ Rendir informe a la Dirección cuando se le solicite.
- ✓ Procesar el formulario de matrícula.
- ✓ Tramitar el registro de diplomas expedidos.

SECRETARIA AUXILIAR

La Auxiliar de Secretaría es la persona responsable de expedir los certificados, elaborar la correspondencia, organizar el archivo; son las colaboradoras directas de la Directora y Secretaria del Colegio.

Funciones de la secretaria auxiliar:

- ✓ Expedir los certificados que sean solicitados por las Estudiantes y Padres de Familia.
- ✓ Elaborar la correspondencia y los libros reglamentarios de acuerdo con las normas mínimas que señalan las disposiciones oficiales bajo la supervisión de la Secretaria y Directora de la Institución.
- ✓ Colaborar con la organización y ejecución del proceso de matrículas.
- ✓ Suministrar a Coordinación Académica las planillas de calificaciones.
- ✓ Organizar el archivo y demás documentos de la oficina a su cargo.
- ✓ Llevar la hoja de vida y documentación de los Docentes actualizándola a comienzos de año.
- ✓ Revisar y registrar anualmente la documentación de las Estudiantes de Undécimo Grado, elaborando las actas correspondientes.
- ✓ Digitalizar y elaborar los respectivos Boletines bimestrales y finales de los Estudiantes de acuerdo con lo establecido para este fin por las Directivas del Colegio.
- ✓ Atender debidamente al público en las horas señaladas por el Colegio.
- ✓ Mantener en reserva los datos del archivo del personal administrativo, docente, alumnado, etc., no dando informes de ninguna naturaleza sin autorización de la Directora.

BIBLIOTECARIA

Profesional que se responsabiliza de prestar apoyo a las prácticas pedagógicas a través de la administración del Centro de Recursos de Información y Comunicación para el Aprendizaje.

Funciones de la bibliotecaria:

- ✓ Administrar el uso de recursos bibliográficos y audiovisuales.
- ✓ Estimular la búsqueda y uso de la información para potenciar los aprendizajes.
- ✓ Atender público y préstamos en la sala de lectura.
- ✓ Preparar físicamente libros y revistas para disposición de los usuarios.
- ✓ Organizar los libros en sus respectivas estanterías y con su respectivo orden estructurado y lógico.
- ✓ Reparar libros en mal estado.
- ✓ Ejecutar la estadística diaria, mensual y anual.
- ✓ Confeccionar el archivo vertical según las normas establecidas.
- ✓ Mantener actualizada la base de datos.
- ✓ Orientar a los alumnos en la búsqueda de información requerida.

ENFERMERA

Brindar a la comunidad educativa un servicio de enfermería orientado a la prestación de los primeros auxilios, a la prevención y al cuidado de la salud.

Funciones de la enfermera:

- ✓ Actualizar cada año la ficha de salud de los estudiantes en el sistema de información.
- ✓ Diseño e implementación del programa anual de promoción y prevención de la salud y presentarlo al Comité Directivo para su aprobación.
- ✓ Atender a estudiantes y trabajadores de la institución en el momento que lo requieran.
- ✓ Brindar información precisa al padre o madre de familia cuando sus hijos sean remitidos a un centro de salud para ser atendidos por un accidente.
- ✓ Comunicarse telefónicamente con los padres de familia cuando se presente una urgencia médica.
- ✓ Enviar una nota al docente que remite a un estudiante a la enfermería, reportándole la atención y hora de llegada.
- ✓ Hacer seguimiento de los casos atendidos por urgencias.

- ✓ Facilitar los botiquines para los eventos escolares realizados dentro o fuera de la institución.
- ✓ Prestar apoyo logístico y dar atención en salud durante las actividades realizadas en el colegio.
- ✓ Mantener la enfermería en buenas condiciones de aseo y garantizar un ambiente creativo y saludable para la comunidad, en el que haya respeto y confianza.
- ✓ Dotar la enfermería de los recursos indispensables para la atención básica de las personas.
- ✓ Acudir a capacitaciones de Salud Ocupacional para ampliar sus conocimientos y aplicarlos en la institución.

PSICORIENTADOR

El psicororientador escolar depende del rector del plantel, le corresponde facilitar que los estudiantes y demás estamentos de la comunidad educativa identifiquen sus características y necesidades personales y sociales para que tomen sus decisiones conciente y responsablemente, creando así o ambiente que estimule el rendimiento escolar y la realización personal.

Funciones del psicororientador:

- ✓ Participar en la planeación del currículo y los comités que sean necesarios.
- ✓ Planear y programar en colaboración con las coordinadoras las actividades de su dependencia, de acuerdo con los criterios establecidos por la dirección del plantel.
- ✓ Brindar relación de ayuda a estudiantes para que interioricen en sus dificultades.
- ✓ Atender casos especiales de comportamiento que se presentan en el plantel.
- ✓ Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas.
- ✓ Utilizar el tiempo de los estudiantes dentro del colegio para hacer talleres, dinámicas, reflexiones sobre cambios de actitud, hábitos y el ingreso al Bachillerato.
- ✓ Asesorar a los miembros de la comunidad educativa en la búsqueda de soluciones a problemas particulares y grupales.
- ✓ Orientar y asesorar a los padres de familia y docentes en el proceso de formación integral del estudiante.

- ✓ Orientar y asesorar los proyectos de educación sexual, de prevención de drogas, transversales y alcoholismo.
- ✓ Apoyar el seguimiento académico a estudiantes con dificultades o que demuestren talentos especiales.

COORDINADOR ACADÉMICO Y DISCIPLINA

Es la segunda autoridad después del Rector, en su ausencia asume la responsabilidad de la Institución y es la autoridad inmediata para el análisis y toma de decisiones, le corresponde la administración académica y disciplinaria de la Institución de ella dependen los profesores y alumnos como los jefes de área.

Funciones del coordinador académico y de disciplina:

- ✓ Asumir las funciones del rector en su ausencia.
- ✓ Organizar el horario de la jornada pedagógica anual de acuerdos con la carga académica de cada docente.
- ✓ Promover la conformación de horarios de la recuperación de logros pendientes.
- ✓ Convocar a los docentes y a la Comunidad Educativa en general, para analizar los resultados académicos obtenidos por los estudiantes en los distintos periodos del año lectivo.
- ✓ Cumplir la jornada laboral como está de acuerdo a las disposiciones legales.
- ✓ Asegurar la normalidad académica en la Institución.
- ✓ Establecer canales y mecanismos de comunicación internos en la Institución.
- ✓ Colaborar con el Rector en la planeación y Evaluación Institucional.
- ✓ Otorgar permisos a los estudiantes para ausentarse cuando estos lo necesiten.
- ✓ Revisar planillas de calificaciones antes de ser enviadas a sistematización; dirigir la evaluación del rendimiento académico y adelantar acciones tendientes a mejorarlo.
- ✓ Organizar y ejecutar el seguimiento de los alumnos con problemas disciplinarios.
- ✓ Llevar los registros y controles necesarios para la administración de profesores y alumnos.

DOCENTES

Los docentes son los responsables de la orientación del proceso educativo de los alumnos, en los aspectos formativo e instructivo, de acuerdo con la filosofía de la Institución.

Básicamente les corresponde, proporcionar orientación y guía de las actividades curriculares, para que los alumnos logren los cambios de conducta deseable tanto en su formación académica, como ética y profesional.

Funciones de los docentes:

- ✓ Mantener la disciplina durante la clase para evitar actos que interfieran con el aprendizaje.
- ✓ Evaluar de manera justa y equitativa a sus estudiantes y entregar oportunamente los trabajos corregidos y evaluados.
- ✓ Cumplir con las funciones del comité disciplinario al cual pertenece.
- ✓ Hacer seguimiento e informar sobre la falta de asistencia a clases de los estudiantes.
- ✓ Participar en la elaboración del planeamiento, programación de actividades y evaluación del proceso educativo.
- ✓ Programar y organizar las actividades de enseñanza y aprendizaje de las asignaturas a su cargo, de acuerdo con los criterios establecidos en la programación a nivel de Área.
- ✓ Crear un ambiente de diálogo cordial y sincero, que contribuye a mantener las buenas relaciones, mediante el trato cordial y cortés a sus compañeros y alumnos, compartiendo las tareas con espíritu de solidaridad y unidad de criterios en la formación de los futuros maestros.
- ✓ El profesor no debe pasar sin corregir una respuesta inculta de sus alumnos, ni las faltas de respeto.
- ✓ Dirigir y orientar las actividades de los alumnos para lograr el desarrollo de su personalidad, dándoles un trato ejemplar y formativo.
- ✓ Ejercer la dirección de grupo, cuando le sea asignada y participar en los comités para los cuales sea requerido.
- ✓ Cumplir la jornada laboral y permanecer en el campo de trabajo disponible para las actividades propias, según la naturaleza de su cargo.
- ✓ Justificar oportunamente y por escrito sus ausencias, a la rectora en caso de uno o más días y a la Coordinación sobre los retardos y ausencias momentáneas.

- ✓ Corregir con cariño, pero con firmeza a los alumnos en lo que vean que fallen y de manera especial durante los recreos: tirar basuras al suelo, vocabulario descortés con sus compañeros, marginarse de los demás, etc.

ALUMNOS

Los Estudiantes son aquellas personas que libremente firmaron un contrato de matrícula con el Colegio, junto con sus Padres o Acudiente, comprometiéndose a asumir su Filosofía. Son, así mismo, los protagonistas de su propia educación, participando en forma gradual, responsable y democrática en el Proyecto Educativo Institucional.

Funciones de los alumnos:

- ✓ Asumir una función protagónica, activa y dinámica en su proceso formativo, especialmente en su aprendizaje.
- ✓ Sentirse desafiados a hacer algo que no saben hacer, es decir a encontrar la respuesta a un problema que reta su imaginación y sus propias habilidades.
- ✓ Saber trabajar en equipo, solidariamente y cooperando con sus compañeros.
- ✓ Conocer y cumplir el Manual de Convivencia, documento que será entregado al momento de la Matricula.
- ✓ Concurrir reglamentariamente al plantel y asistir con puntualidad a las clases y actos en comunidad que programa la Institución.
- ✓ Mantener una presentación personal impecable, vistiendo correctamente tanto el uniforme de diario como el de Educación física.

VIGILANTES

Les corresponde velar por la seguridad del colegio.

Funciones de los vigilantes:

- ✓ Ejercer vigilancia permanente y dar cuenta de la seguridad de las áreas e instalaciones de la Institución.
- ✓ Vigilar, controlar el ingreso y salida de personas, vehículos y objetos de la Institución.
- ✓ Colaborar con la prevención y control de las situaciones de emergencia.

- ✓ Informar oportunamente al rector las anomalías que detecte en su turno de vigilancia.
- ✓ Cumplir con la jornada laboral legalmente establecida.
- ✓ Impedir el ingreso de personas extrañas y de objetos prohibidos.
- ✓ Llevar y recoger la correspondencia a los sitios que determine la rectoría y la secretaria de la Institución.
- ✓ Abrir y cerrar a la hora designada la puerta principal para el ingreso y salida de los alumnos y demás personal que labora en el plantel, de conformidad con las instrucciones recibidas de su jefe inmediato.
- ✓ Permanecer dentro de la Institución durante su jornada laboral y no retirarse del mismo sin la autorización correspondiente.
- ✓ Exigir a los alumnos en horas de clase el respectivo permiso firmado por el coordinador o profesor de vigilancia para salir del colegio.
- ✓ Cuidar los vehículos que dejan en la zona de parqueadero de la Institución.
- ✓ Realizar las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato y que estén de acuerdo con la naturaleza de su cargo.

ASEADORES

El Personal de aseo son las personas que colaboran en la acción educativa del Colegio con sus servicios de mantenimiento, organización y aseo del mismo.

Funciones de los aseadores:

- ✓ Velar por el aseo y buena presentación de las áreas y zonas que le sean asignadas.
- ✓ Velar por el buen estado y conservación de oficinas de directivos docentes y personal administrativo, salones de clase, sala de profesores, baños, zonas verdes.
- ✓ Informar sobre cualquier novedad irregular ocurrida en la zona o en los equipos entregados para el desempeño de sus funciones.
- ✓ Colaborar con la prevención y control de situaciones de emergencia.
- ✓ Realizar las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato y que estén de acuerdo con la naturaleza de su cargo.

PADRES DE FAMILIA

Los Padres de Familia son aquellas personas que eligieron la Institución para que sus hijos completen la educación iniciada en sus hogares.

Funciones de los padres de familia:

- ✓ Asistir puntualmente a las reuniones de seguimiento académico y disciplinario para la formación de sus hijos, participando en ellas con aportes, sugerencias que enriquezcan y faciliten el trabajo educativo.
 - ✓ Cumplir con los estatutos de la Asociación de Padres de Familia y el Manual de Convivencia y aceptar los acuerdos y determinaciones de los órganos colegiados de la Institución.
 - ✓ Participar en la conformación y ejercicio de la Escuela de Padres.
 - ✓ Vigilar cuidadosamente la presentación personal de sus hijos, haciendo hincapié en el uso adecuado de los uniformes, los cuales deben utilizar exclusivamente para asistir al colegio y a los eventos que programe la Institución.
 - ✓ Responder por todos los daños causados por el alumno a su cargo, siempre que resulte involucrado en la pérdida, extravío o la destrucción de objetos y materiales propiedad de la Institución y compañeros.
 - ✓ Estar pendiente de las actividades que realizan sus hijos en el tiempo libre y de las amistades que frecuentan.
 - ✓ Facilitar la solución de problemas individuales o colectivos con acciones tendientes a promover el crecimiento personal y formación integral.
 - ✓ Establecer y fomentar vínculos entre el hogar y el establecimiento y que faciliten la comprensión y el apoyo familiar hacia las actividades escolares y el ejercicio del papel que corresponde desempeñar a los padres y apoderados en el fortalecimiento de los hábitos, ideales, valores y actitudes que la educación fomenta en los alumnos.
 - ✓ Apoyar al establecimiento, aportando esfuerzos y recursos para favorecer el desarrollo integral del alumno (a).
 - ✓ Proyectar acciones hacia la comunidad en general; difundir los propósitos e ideales del Centro de Padres.
-
- La próxima recomendación administrativa que se plantea es capacitar constantemente, ya que los resultados mostraron que el 93 % de los empleados aseguran no haber recibido capacitación ni antes, ni durante el desempeño de las actividades normales; estas capacitaciones deben ser periódicas y que sean percibidas como una inversión en los activos y no como un gasto de la Institución.

PLAN DE CAPACITACIÓN

Este Plan de capacitación incluye:

- **Capacitación de corta duración:** Es la que se realiza a través de cursos, seminarios, talleres, conferencias, foros, congresos, entre otros, organizados directamente por entidades u organismos diferentes a la Institución.
- **Capacitación continuada:** Es la que se realiza de manera periódica en varias sesiones, dirigida a promover el desarrollo y la capacitación teórica - práctica de los funcionarios; ofrecidos por instituciones especializadas, tecnológicas o superiores, a través de diplomados, programas de actualización, capacitación, en materias tales como idioma extranjero, informática, secretariado, entre otros y en general sobre todas las materias que interesen y/o que se encuentren en el Plan Anual de Capacitación.
- **Programas de Diplomados y Cursos de Profundización:** Diplomados o cursos programados por el Plan de Capacitación, que se desarrollen en ejecución de convenios interinstitucionales.

La Institución proporcionará diplomados distintos a los proyectados por el programa de Capacitación, teniendo en cuenta el tiempo de vinculación del funcionario, siempre y cuando dichos estudios tengan relación directa con su objeto institucional y el impacto que genere el tema para la entidad.

- **Eventos colectivos:** Son los programas que organiza la oficina de personal sobre temas de interés común, que ameritan ejecución masiva con el ánimo de alcanzar un impacto colectivo en el menor tiempo posible.
- **Cursos de inducción y reinducción:** Son aquellos cursos programados y ejecutados por la Institución, por medio de los cuales se suministra al funcionario, información acerca de la misión institucional, ubicación y organigrama, normatividad administrativa, beneficios, deberes y derechos, responsabilidad moral, social y económica como servidor público. Además, incluye acciones para desarrollar la motivación, sentido de pertenencia e identidad con la institución. El programa de reinducción está dirigido a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud

de los cambios producidos en cualquiera de los asuntos a los cuales se refieren sus objetivos.

6.2 RECOMENDACIONES ESTRATÉGICAS

La inclusión de un asesor pedagógico en la organización educativa, es una estrategia primordial para las recomendaciones de este proyecto, ya que esta persona tiene como fin optimizar el desempeño técnico-pedagógico y metodológico de la institución, a través del asesoramiento y orientación a los docentes en particular.

Este profesional es el que va a tener una visión total de la institución en el área pedagógica y técnica, que le permitirá realizar un diagnóstico actualizado de los distintos aspectos que configuran la vida escolar y orientar las acciones pertinentes para el logro de los objetivos institucionales.

Su primordial tarea será asesorar al coordinador académico ya que este es la autoridad escolar en el área, sugiriéndole variadas alternativas de conducción metodológica de acuerdo con las nuevas directrices de didácticas flexibles, inclusivas y participativas, además de apoyar el proceso cotidiano en el aula para dar respuestas a las necesidades escolares y a las expectativas de la comunidad educativa en la que está inserto el colegio.

En la elaboración y ejecución del proyecto educativo institucional, las funciones a llevar a cabo por el asesor pedagógico son:

- Diagnosticar la situación educativa institucional y comunitaria, en función de un análisis que permita evidenciar el panorama de la situación actual de la institución, descubriendo los principales aspectos a abordar.
- Gestionar cambios con el aporte de nuevas propuestas didácticas.
- Coordinar las acciones y articular el proceso de enseñanza-aprendizaje entre los diferentes docentes.
- Diseñar junto al equipo de docentes de cada grado, el plan anual tendiente al logro de los objetivos deseados, de acuerdo con los recursos humanos y materiales disponibles.
- Colaborar en la organización y planificación del área técnico-pedagógica.
- Orientar en la ejecución y evaluación de los procesos educativos.
- Promover la autoevaluación institucional, basándose en criterios, estrategias e instrumentos consensuados.
- Promover el análisis crítico de la propia práctica docente.

- Asesorar a los docentes en la búsqueda de distintas alternativas y estrategias didácticas, ante las dificultades halladas en el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje.
- Programar la capacitación, perfeccionamiento y actualización del personal docente en ejercicio, tendiendo a dar respuesta a los problemas detectados.

Otras estrategias que se proponen para apoyar este proceso de mejoramiento y re direccionamiento institucional están enumeradas a continuación:

- Programas que estimulen la comunicación y la vinculación entre la escuela y la comunidad, es decir, asegurar a los padres de familia la oportunidad de evaluación de los Programas del Colegio y proveer evidencia clara e incorporar sugerencias de los padres de familia en cuanto al funcionamiento de la Institución.
- Alianzas con emisoras radiales que promuevan el entretenimiento y la información, mientras se brinda a la población un canal de comunicación para la difusión de temas de interés.
- Alianzas con entidades de desarrollo económico para promover los micro-emprendimientos productivos. Ejemplos: huertas, elaboración de productos típicos, entre otros.
- Vinculación con los programas de deporte y recreación del Distrito para ampliar la oferta de la institución y fortalecer el desarrollo integral de sus usuarios.
- Implementación de programas de pasantías dentro o fuera de la escuela. Dentro de la institución para el desarrollo de tareas administrativas, de arreglo de los recursos didácticos e infraestructura, de biblioteca. Fuera de la escuela en convenio con organizaciones como lo son la Sociedad Portuaria, la TC Buen, las Entidades Bancarias, y todas aquellas organizaciones, instituciones, empresas y comercios donde se puedan establecer relaciones para adquirir experiencias laborales. Estas acciones constituyen una oportunidad para la orientación vocacional, el desarrollo de actitudes responsables y solidarias, y al mismo tiempo de enriquecimiento de los procesos de aprendizaje de los alumnos y así lograr por medio de estos conocimientos en el trayecto de sus vidas puedan fácilmente encontrar empleo.
- Trabajo en red con distintas organizaciones e instituciones del medio: municipios, organizaciones no gubernamentales, centros de salud y hospitales, iglesias, para ampliar oferta institucional entre otros.

- Programas de asesoría para los docentes y administrativos sobre nuevas tecnologías, metodologías y tendencias en la educación en lo nacional e internacional.
- Incorporación de diversos recursos didácticos, tecnológicos y audiovisuales (bibliografía, recursos audiovisuales, calculadoras, computadoras, entre otros) que propendan por el mejoramiento de calidad del servicio prestado.

6.3 RECOMENDACIONES OPERATIVAS

Todo sistema social intenta alcanzar dos objetivos sociales principales: lograr sus metas y mantenerse en el tiempo. Se basa en las actitudes, percepciones, creencias, motivaciones y expectativas de las personas.

Sin embargo, lo que garantiza la eficacia en el funcionamiento de la organización, es la estabilidad relativa en cuanto a sus objetivos y la conducta de sus integrantes.

PLAN OPERATIVO es la Herramienta de Gestión que articula la Formación profesional, la Investigación, la Proyección Social y el Bienestar Educativo.

Es de vital importancia un plan operativo y con base en los resultados obtenidos por la investigación, se plantea como estrategia para la Institución, un modelo de Plan operativo que puede ser aplicado por ésta y mejorar su calidad a la hora de prestar sus servicios, para así encontrar la manera de retener a sus alumnos, logrando resultados positivos frente a la grave problemática que hoy enfrenta tanto el Distrito de Buenaventura como la Institución Liceo del Pacífico.

PLAN OPERATIVO 2014 – 2015

INSTITUCION EDUCATIVA LICEO DEL PACÍFICO

COMPONENTE: Gestión Académica – Administrativa

OBJETIVO: implementar estrategias que contribuyan con el mejoramiento académico – administrativo de la Institución.

Tabla 50. Plan Operativo 2014 – 2015, Institución Educativa Liceo del Pacífico

OBJETIVO	ACTIVIDAD	TAREAS	TIEMPO INICIA	TIEMPO TERMINA	RESPONSABLE	RECURSOS
Adquirir material didáctico de acuerdo con las necesidades de cada área y de cada proyecto teniendo en cuenta el presupuesto que haya destinado el consejo directivo	Adquisición de material didáctico	• Reuniones por área para decidir el material que necesitan. • Reunión del Consejo Directivo para aprobación del presupuesto destinado a la adquisición de materiales. • Solicitud de cotizaciones • Análisis de cotizaciones y aprobación del proveedor • Compra de material	19 Agosto 21 Agosto	19 Agosto 21 Agosto	• Consejo directivo • Coordinador académico	• Humanos • Formatos • Humanos • Actas • Humanos • Cotizaciones • Humanos • Actas • Económicos • Facturas
Reorganizar la malla Curricular de la Institución. Teniendo en cuenta la Misión, Vision, objetivos, principios, modelo pedagógico, estándares y competencias	Rediseño de la malla Curricular de la Institución.	• Reunión por áreas para reorganizar los planes de Asignatura y proyectos de Área. • Reunión con otras áreas para trazar proyectos interdisciplinarios. • Entrega de los proyectos de área ya reorganizados	3 Noviem 6 Marzo	28 Febre 30 Marzo	• Asesor pedagógico	• Humanos • Documentos • Fotocopias • Textos • Actas • Humanos • Actas • Textos • Humanos • CDs
Aplicar metodologías y técnicas que despierten el interés de los/as niños/as en las Áreas culturales, deportes, y otros y así puedan sacar provecho de su estadía en la Institución.	Implementación de metodologías y técnicas activas e innovadoras.	• Orientaciones generales (pre clase). • Organización y calendarización de actividades. • Afianzamiento sobre los nuevos programas y tipos de evaluación. • Aplicación de las técnicas y metodologías en diferente área.	4 Abril	8 Abril	• Docentes • Asesor pedagógico	• <u>Humanos</u> Directora Coordinadora Instructoras exte • <u>Medios</u> Audiovisuales

Mejorar el acompañamiento responsable de los padres de familia		• Oportunidad de participación en los proyectos de aula. • Reuniones periodísticas con los padres e hijos. • Organización para preparar materiales escolares. • Participación en actividades tales como: • Torneos deportivos • Elección Miss Mamá. • Festival de la canción. • Elección de Reina de la Institución y Chico máster.	13 Agosto	13 Noviembr	• Rector • Docentes • Asesor pedagógico	• Humanos • Materiales • <u>Financieros</u> Auto Gestión Apoyo de padres familia
Diseñar un programa para promover el mejoramiento de la planta física y de los recursos de la Institución. Formular planes de acción que propendan por la reconstrucción del archivo del Centro Educativo y brindar una estructura organizativa a todos los estamentos con inversión significativa.	Participación en el presupuesto de la Institución. Gestión de la parte administrativa a secretaria de educación. Organización de prevención de riesgos. Disposición de presupuesto. Evaluación periódica del programa de mejoramiento de planta física y de los	• Pintura de planta física • Cambio de vidrios • Cambio de lámpara en mal estado • Mantenimiento en los baños • Arreglo del techo • Mantenimiento zona de juegos y equipos • Material didáctico y de desempeño. • Cambio de escritorios para docentes. • Talleres de prevención de riesgos.	21 Febrero	29 Abril	• Rector • Servicio general	• Humanos • Actas • Formatos • Cotizaciones • Económicos • Textos • Fotocopias

	recursos de aprendizaje. Implementación de metodologías para el desarrollo de los indicadores propuestos. Implementar rutas de evacuación					
--	--	--	--	--	--	--

BIBLIOGRAFÍA

ÁVILA, ROSA; Sáenz Javier. “La configuración del campo de la rectoría escolar oficial en Colombia”. Vol. 7 No. 2 (especial) (jul. – dic., de 2009); p. 1639-1674.

CAJIAO, FRANCISCO. (2005). “Enseñanza, aprendizaje y deserción escolar. Revista Economía Colombiana” Edición 311, Pag.34-42.

CALVO, GLORIA; (2009). “Inclusión y formación de maestros. Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio” Vol. 7, Pag.78-94

CEPAL. (2002). Deserción escolar: un obstáculo para el logro de los Objetivos del Milenio. *En panorama social de América Latina 2001 – 2002*

Encuesta Nacional de Deserción Escolar - ENDE

Ministerio de Educación Nacional (2012).Tasa de Deserción Interanual (TDI)

REFERENCIAS DOCUMENTALES PARA FUENTES DE INFORMACIÓN ELECTRONICA

AGENCIA DE PROMOCION DE INVERSION EN EL PACÍFICO COLOMBIANO [En Linea]. <http://www.investpacific.org/node/1346>

<http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/2603/1/121977.pdf>

<http://es.scribd.com/doc/208076753/91677548-Tesis-Sobre-Desercion-Escolar>

http://www.cityandguildsartschool.ac.uk/staff/painting_staff/robin_mason

IMAGEN DE BUENAVENTURA [En Linea] [http://es.wikipedia.org/wiki/Buenaventura_\(Valle_del_Cauca\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Buenaventura_(Valle_del_Cauca))

MODELO CONCEPTUAL PARA LA DESERCIÓN ESTUDIANTIL; [En Linea] http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07052008000200004&script=sci_arttext

PERIODICO EL COLOMBIANO [En Linea]. Publicado 3 de Junio 2013 http://www.elcolombiano.com/BancoConocimiento/E/en_colombia_el_50_por_ciento_de_los_jovenes_abandona_la_educacion_secundaria/en_colombia_el_50_por_ciento_de_los_jovenes_abandona_la_educacion_secundaria.asp

Universidad de los Andes, Investigación sobre la deserción en las Instituciones de Educación Superior en Colombia, Bogotá D.C. 2007. [En Línea]
http://spadies.uniandes.edu.co/spadies2/recursos/CEDE_InformeTecnico.pdf

REVISTA ECONOMIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE;
[En Línea]
https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CC0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.uchile.cl%2Fdocumentos%2Frevista-n-141-completa_38404_0.pdf&ei=zj1MU-CtJoa70AHfiYDgCA&usg=AFQjCNEqufeMfg8A4dDU-KPWvFq-X2IJFQ&sig2=ZSw74rgzGhUSs2W5WkgliA

ANEXOS

Anexo A.

FORMATO DE ENCUESTA

ENCUESTA DOCENTES - ADMINISTRACION

Respetado Lector, el objetivo de la siguiente encuesta es conocer las causas de la deserción escolar de la Institución Educativa Liceo del Pacifico, con el fin de hacer una propuesta que beneficie a la institución, el programa y los estudiantes. Por tal razón solicitamos diligenciar la siguiente encuesta con la mayor sinceridad y responsabilidad

INFRAESTRUCTURA

1. ¿Se siente a gusto con la Institución Educativa Liceo del Pacifico?

- ☐ Si
- ☐ No

2. La Institución Educativa Liceo del Pacifico, ¿cuenta con una infraestructura óptima para desempeñar su labor de manera cómoda?

- ☐ Si
- ☐ No

3. Califique (malo, buena o excelente) el estado de los siguientes espacios

	M	B	E	N/A
Salones				
Baños				
Cafetería				
Biblioteca				
Canchas				

4. Califique (malo, bueno o excelente) los siguientes aspectos

	M	B	E	N/A
Agua en los baños				
Iluminación de espacios				
Manejo de basuras				
Transporte				

ADMINISTRACIÓN

5. La Institución Educativa Liceo del Pacifico, ¿le brinda las herramientas necesarias para desempeñar su labor?

- ☐ Si
- ☐ No

6. La Institución Educativa Liceo del Pacifico, ¿cuenta con programas de motivación que incentiven el óptimo desempeño de sus funciones?

- ☐ Si
- ☐ No

7. La Institución Educativa Liceo del Pacifico, ¿hace reconocimiento a los docentes su labor?

- ☐ Si
- ☐ No

8. Califique (malo, bueno o excelente) el clima laboral de La Institución Educativa Liceo del Pacifico

	M	B	E	N/A
Relación con directivos				
Relación con compañeros				
Relación con alumnos				
Dotación de uniformes				
La institución cuenta con Misión				
La institución cuenta con Visión				
La institución cuenta con Objetivos				

9. En La Institución Educativa Liceo del Pacifico, ¿se da cumplimiento al manual de convivencia?

- ☐ si
- ☐ no
- ☐ a veces
- ☐ porque _____

10. Al momento de un conflicto que se presente dentro de la institución, ¿quién es el encargado de dar solución a este?

- ☐ directo (a)
- ☐ coordinador (a)
- ☐ secretaria
- ☐ docentes
- ☐ vigilante
- ☐ otro _____

DESERCIÓN

11. Es consciente del alto nivel de deserción que existe en La Institución Educativa Liceo del Pacífico

- ☐ Si
- ☐ No

12. Como se entera que un alumno ha desertado

- ☐ Por el listado de asistencia
- ☐ Por el voz a voz de los alumnos
- ☐ Por notificación de los padres
- ☐ Por buena relación con el alumno
- ☐ Por otro _____

13. ¿Toma medidas cuando se entera sobre la deserción de un alumno?

- ☐ Si
- ☐ No

Te agradecemos tu valiosa ayuda a la realización de esta investigación.

Anexo B.

ENCUESTA ALUMNOS DESERTORES

Respetado Lector, el objetivo de la siguiente encuesta es conocer las causas de la deserción escolar de la Institución Educativa Liceo del Pacifico, con el fin de hacer una propuesta que beneficie a la institución, el programa y los estudiantes. Por tal razón solicitamos diligenciar la siguiente encuesta con la mayor sinceridad y responsabilidad.

Género: Femenino () Masculino ()

Edad: _____

Edad en la que deserto: _____

Grado que cursaba cuando deserto: _____

1. ¿Por qué escogiste la Institución Liceo del Pacifico para estudiar?

- ☐ Por su reconocimiento
- ☐ Era la única opción
- ☐ Me obligaron
- ☐ Por su ubicación
- ☐ Otro _____

2. Los motivos por los que abandonaste la Institución Liceo del Pacifico fueron:

- ☐ Problemas de salud
- ☐ Ambiente escolar
- ☐ Embarazo
- ☐ Desplazamientos
- ☐ Rendimiento escolar
- ☐ Carencia de recursos económicos
- ☐ Infraestructura deficiente
- ☐ Pocas herramientas Escolares
- ☐ Falta de Metodologías Activas
- ☐ Cambio de domicilio
- ☐ Otro _____

3. ¿Los maestros faltaban a clases o llegaban tarde?

- ☐ Nunca
- ☐ Pocas veces
- ☐ Muchas veces
- ☐ Siempre

4. ¿El director (a) se preocupaban por el bienestar de los alumnos?

- ☐ Nunca
- ☐ Pocas veces
- ☐ Muchas veces
- ☐ Siempre

5. ¿El ambiente de tu grupo era agradable y amistoso?

- ☐ Nunca
- ☐ Pocas veces
- ☐ Muchas veces
- ☐ Siempre

6. ¿Consideras que durante tu estancia en la institución aprovechabas el tiempo aprendiendo cosas interesantes?

- ☐ Nunca
- ☐ Pocas veces
- ☐ Muchas veces
- ☐ Siempre

7. ¿Los docentes se preocupaban por el aprendizaje de los alumnos?

- ☐ Nunca
- ☐ Pocas veces
- ☐ Muchas veces
- ☐ Siempre

8. ¿Había buena relaciones entre docentes y estudiantes?

- ☐ Nunca
- ☐ Pocas veces
- ☐ Muchas veces
- ☐ Siempre

9. ¿El director (a) visitaba tu grupo para conocer la dinámica de trabajo?

- ☐ Nunca
- ☐ Pocas veces
- ☐ Muchas veces
- ☐ Siempre

10. ¿Tus padres asistían a las reuniones convocadas por la institución?

- ☐ Nunca
- ☐ Pocas veces
- ☐ Muchas veces

- Siempre

11. ¿Deseas seguir estudiando hasta terminar su educación académica?

- Si ¿tienes planeado para cuándo?
- No ¿Por qué?

12. ¿Actualmente ¿desarrollas algún trabajo por el cual recibes un sueldo?

- Si
- No

13. ¿Cuál sería la solución o soluciones que plantearías para seguir estudiando?

Te agradecemos tu valiosa ayuda a la realización de esta investigación.