

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vigente: March 2012	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
	Dependencia	Aprobado		Pág.
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		i(89)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	JENNIFER PAOLA LÓPEZ SERNA		
FACULTAD	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACION DE EMPRESAS		
DIRECTOR	JUAN SEBASTIAN GOMEZ NAVARRO		
TÍTULO DE LA TESIS	ANÁLISIS COMPARATIVO DEL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN 3 INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL MUNICIPIO DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA BENCHMARKING.		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p style="text-align: center;">LA PRESENTE PROPUESTA ABARCA EL ANÁLISIS DE CALIDAD DESDE LA APLICACIÓN DE DICHA METODOLOGÍA CON TRES INSTITUCIONES DE LA EDUCACIÓN BÁSICA Y SECUNDARIA EN LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER, CON EL OBJETIVO DE DETERMINAR EL NIVEL DE CALIDAD DE DICHAS INSTITUCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DESDE LA METODOLOGÍA BENCHMARKING.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS:	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

**ANÁLISIS COMPARATIVO DEL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO
EDUCATIVO EN 3 INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL
MUNICIPIO DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER A TRAVÉS DE LA
METODOLOGÍA BENCHMARKING.**

AUTORA

JENNIFER PAOLA LÓPEZ SERNA

Proyecto de grado presentado para obtener el título de administradora de empresas

DIRECTOR

JUAN SEBASTIAN GOMEZ NAVARRO

Ingeniero Industrial

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Ocaña, Colombia

Febrero, 2018

Dedicatoria

Quiero dedicar la bendición de obtener mi título profesional como administradora a Dios por es el pilar fundamental en mi vida, a mi familia por el apoyo incondicional, a mis amigos y a mi persona favorita Juan Sebastián Gómez Navarro por haber contribuido en este camino que no fue fácil pero que con su apoyo y amor incondicional fue positivo.

Indice

Capítulo 1. Análisis comparativo del nivel de calidad del servicio educativo en 3 instituciones educativas públicas del municipio de Ocaña, norte de Santander a través de la metodología benchmarking.	15
1.1 Planteamiento del Problema.....	15
1.2 Formulación del problema	17
1.3 Objetivos	17
1.3.2 Objetivos Específicos.....	17
1.4 Justificación	18
1.5 Delimitaciones	18
1.5.1 Operativa:	19
1.5.2 Conceptual.....	19
1.5.3 Geográfica:	19
1.5.4 Temporal	19
 Capítulo 2. Marco Referencial.....	 20
2.2. Marco Histórico	20
2.1.1 Antecedentes del Benchmarking a nivel internacional.	20
2.1.2 Antecedentes del Benchmarking a nivel nacional.....	24
2.1.3 Antecedentes del Benchmarking a nivel local.	26
2.2 Marco Conceptual.....	27
2.3 Marco contextual	31
2.4 Marco Teórico.....	33
2.4.1 Las Teorías Educativas y la Calidad de la Educación.....	33
2.5 Marco Legal	37
2.5.1 La Constitución política,	37
2.5.2 Ley 115 de 1994.....	37
2.5.3 El decreto 393 de 1991	37
2.5.4 La Ley 1324 de 2009.....	37
2.5.5 Decreto N° 1075 del 26 de mayo de 2015	37
2.5.6 Decreto 3963 de 2009	37

Capítulo 3. Diseño Metodológico	38
3.1 Tipo de investigación	38
3.2 Población.....	39
Nota fuente: Autora del Proyecto	40
3.3.1 Ecuación para determinar la muestra en una población colegio Alfonso Lopez	40
3.3.2 Ecuación para determinar la muestra en una población Colegio Agustina Ferro (Sede Fátima)	41
3.3.3 Ecuación para determinar la muestra en una población Colegio Instituto Técnico Industrial.....	41
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información	41
Capítulo 4. Resultados de la Investigación.....	43
4.1 Analizar cada uno de los factores de calidad de la educación en los colegios Instituciones Educativas Técnico Industrial, Alfonso López y Agustina Ferro en el municipio de Ocaña, Norte de Santander.	43
4.2 Identificar las fortalezas y debilidades del nivel de calidad de la educación en los colegios Instituciones Educativas Técnico Industrial, Alfonso López y Agustina Ferro en el municipio de Ocaña, Norte de Santander.....	78
4.3 Proponer estrategias que permitan incrementar el nivel de calidad de la educación en las instituciones educativas Técnico Industrial, Alfonso López y Agustina Ferro en el municipio de Ocaña, Norte de Santander.	82
Conclusiones	86
Recomendaciones	87
Referencias	88

Lista de Tablas

Tabla 1. Población de estudiantes del Colegio Alfonso López	39
Tabla 2. Población de estudiantes Agustina Ferro (sede Fátima).....	39
Tabla 3. Población de estudiantes Instituto Técnico Industrial	40
Tabla 4. Comparación en las condiciones necesarias que brindan en infraestructura, docentes capacitados y gestión administrativa los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.....	44
Tabla 5. Comparación en el desempeño académico de su grupo, de los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.....	46
Tabla 6. Comparación del nivel de conocimiento que tienen los profesores de los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.....	48
Tabla 7. Comparación de la incidencia de la familia en el buen desempeño del estudiante de los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.....	50
Tabla 8. Comparación del ambiente familiar para desarrollar sus actividades de los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial	52
Tabla 9. Comparación sobre inconvenientes sentimentales, emocionales, mentales y familiares se ve desmotivado a estudiar de los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.....	54
Tabla 10. Comparación sobre el apoyo de su familia con el estudio de los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.....	55
Tabla 11. Comparación de las actividades dedicadas en tus tiempos libres de los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.....	57

Tabla 12. Comparación de las asignaturas que presenta dificultades para su rendimiento académico de los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	58
Tabla 13. Comparación ha perdido años en su vida académica de los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	60
Tabla 14. Comparación del nivel de su desempeño académico de los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	61
Tabla 15. Comparación sobre aspira tener un título profesional de los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	63
Tabla 16. Comparación cuando no tiene para los pasajes deja de asistir a clase en los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	64
Tabla 17. Comparación de los hábitos de estudio en los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	66
Tabla 18. Comparación le pregunta al profesor cuando no comprende algo en los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	67
Tabla 19. Comparación estudia en un lugar cómodo, con mesas, ventilación y buena iluminación en los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	69
Tabla 20. Comparación acude alguna fuente de ayuda en los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	70
Tabla 21. Comparación repasa a menudo de lo que ha aprendido en los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	72
Tabla 22. Comparación sabe distinguir las partes importantes de un texto en los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	73

Tabla 23. Comparación estudiando en equipo se resuelven cuestiones que uno solo no puede resolver en los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial 75

Tabla 24. Comparación de enseñanza como se debe estudiar y trabajar en equipo en los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial 76

Lista de Figuras

Figura 1. Condiciones necesarias que brindan en infraestructura, docentes capacitados y gestión administrativa del colegio Agustina Ferro con respecto al Colegio Instituto Técnico Industrial.....	45
Figura 2. Desempeño académico de su grupo del colegio Alfonso López con respecto al Colegio Instituto Técnico Industrial.....	46
Figura 3. Desempeño académico de su grupo del colegio Agustina Ferro con respecto al Colegio Instituto Técnico Industrial.....	47
Figura 4. Nivel de conocimiento que tienen sus Profesores del colegio Alfonso López con respecto al Colegio Instituto Técnico Industrial.....	48
Figura 5. Nivel de conocimiento que tienen sus Profesores del colegio Agustina Ferro con respecto al Colegio Instituto Técnico Industrial.....	49
Figura 6. La incidencia de la familia en el buen desempeño del estudiante del colegio Alfonso Lopez con respecto al Colegio Instituto Técnico Industrial.....	51
Figura 7. La incidencia de la familia en el buen desempeño del estudiante del colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.....	52
Figura 8. Ambiente familiar para desarrollar sus actividades de los colegios	53
Figura 9. Ambiente familiar para desarrollar sus actividades de los colegios	53
Figura 10. Inconvenientes sentimentales, emocionales, mentales y familiares se ve desmotivado a estudiar del colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.....	54
Figura 11. Inconvenientes sentimentales, emocionales, mentales y familiares se ve desmotivado a estudiar del colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.....	55
Figura 12. Apoyo de su familia con el estudio del colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.....	56
Figura 13. Apoyo de su familia con el estudio del colegios Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.....	56
Figura 14. Actividades dedicadas en tus tiempos libres del colegios Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.....	57

Figura 15. Actividades dedicadas en tus tiempos libres del colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	58
Figura 16. Asignaturas que presenta dificultades para su rendimiento académico del colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	59
Figura 17. Asignaturas que presenta dificultades para su rendimiento académico del colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	59
Figura 18. Ha perdido años en su vida académica del colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	60
Figura 19. Ha perdido años en su vida académica del colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	61
Figura 20. Nivel de su desempeño académico del colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	62
Figura 21. Nivel de su desempeño académico del colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	62
Figura 22. Aspira tener un título profesional del colegio Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	63
Figura 23. Aspira tener un título profesional del colegio Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	64
Figura 24. Cuando no tiene para los pasajes deja de asistir a clase en el colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	65
Figura 25. Cuando no tiene para los pasajes deja de asistir a clase en el colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	65
Figura 26. Hábitos de estudio en el colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	66
Figura 27. Hábitos de estudio en el colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	67
Figura 28. Le pregunta al profesor cuando no comprende algo en el colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	68
Figura 29. Le pregunta al profesor cuando no comprende algo en el colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.	68

Figura 30. Estudia en un lugar cómodo, con mesas, ventilación y buena iluminación en el colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial	69
Figura 31. Estudia en un lugar cómodo, con mesas, ventilación y buena iluminación en el colegio Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial	70
Figura 32. Acude alguna fuente de ayuda en el colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.....	71
Figura 33. Acude alguna fuente de ayuda en el colegio Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.....	71
Figura 34. Repasa a menudo de lo que ha aprendido en el colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial	72
Figura 35. Repasa a menudo de lo que ha aprendido en el colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial	73
Figura 36. Sabe distinguir las partes importantes de un texto en el colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.....	74
Figura 37. Sabe distinguir las partes importantes de un texto en el colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.....	74
Figura 38. Estudiando en equipo se resuelven cuestiones que uno solo no puede resolver en el colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial	75
Figura 39. Estudiando en equipo se resuelven cuestiones que uno solo no puede resolver en el colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial	76
Figura 40. Enseñanza como se debe estudiar y trabajar en equipo en el colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto técnico industrial y Alfonso López.....	77
Figura 41. Enseñanza como se debe estudiar y trabajar en equipo en el colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial	77
Figura 42. Fortalezas y debilidades del colegio Instituto Técnico Industrial con respecto al Factor calidad de docentes e institución	78
Figura 43. Fortalezas y debilidades del colegio Instituto Técnico Industrial con respecto al Factor Compromiso individual del alumno	79
Figura 44. Fortalezas y debilidades del colegio Instituto Técnico Industrial con respecto al Factor Incidencia de la familia en el buen desempeño del estudiante	79

Figura 45. Fortalezas y debilidades del colegio Instituto Técnico Alfonso López con respecto factor docente e institución.....	80
Figura 46. Fortalezas y debilidades del colegio Instituto Técnico Alfonso López con respecto factor Compromiso Individual del alumno.....	80
Figura 47. Fortalezas y debilidades del colegio Instituto Técnico Alfonso López con respecto factor Incidencia de la familia en el buen desempeño del estudiante.....	81
Figura 48. Fortalezas y debilidades del colegio Agustina Ferro con respecto al factor Docentes e institución.....	81
Figura 49. Fortalezas y debilidades del colegio Agustina Ferro con respecto al factor Compromiso Individual del alumno.....	82
Figura 50. Fortalezas y debilidades del colegio Agustina Ferro con respecto al factor Incidencia de la familia en el buen desempeño del estudiante	82

Capítulo 1. Análisis comparativo del nivel de calidad del servicio educativo en 3 instituciones educativas públicas del municipio de Ocaña, norte de Santander a través de la metodología benchmarking.

1.1 Planteamiento del Problema

La educación, considerada como un proceso de transformación que involucra cambios entre los factores y los productos, debe contar con un “sistema de control” que permita saber cómo éste está operando, si los productos finales se adecuan a los estándares de calidad preestablecidos, qué tan eficiente es la operación del proceso, etc. Como el proceso educativo es prolongado en términos de tiempo, deben hacerse controles intermedios para asegurar que los niños están aprendiendo bien y así evitar que aprendizajes de mala calidad sigan en el proceso sin que se corrijan sus defectos y hacerse un control final para asegurar que los jóvenes están aprendiendo de acuerdo con las necesidades y expectativas de la sociedad.

Por lo tanto, los sistemas educativos se pueden organizar de dos formas. Una es continuar enseñando a los niños sin obtener información de lo que están aprendiendo. La otra, es instituyendo un sistema nacional de medición del rendimiento académico para supervisar el aprendizaje del estudiante y obtener información para mejorarlo. Si bien hoy en día la mayoría de los sistemas educativos están organizados de la primera manera, la situación está cambiando. Muchos países, entre los cuales se encuentran varios de América Latina, han reconocido las posibilidades que brinda el medir el rendimiento académico como base para mejorar la calidad de la educación. Sin embargo, poner en marcha mecanismos semejantes no es tarea fácil. Hacerlo bien requiere experiencia técnica,

recursos financieros y el compromiso de las instituciones involucradas (Psacharopoulos, 1992).

Los procesos en pro de mejorar continuamente la calidad del servicio educativo, día tras día innova con nuevas metodologías como lo es la metodología Benchmarking. Un proceso de medición continuo y sistemático, que mide y compara permanentemente los procesos empresariales de una organización contra los procesos de los líderes en cualquier lugar del mundo [...] para obtener información que ayude a la organización a desarrollar acciones que mejoren su desempeño. (American Productivity and Quality Center, 2009)

En Colombia, a través de políticas públicas el Gobierno ha requerido a las instituciones educativas públicas el cumplimiento de una serie de requisitos para que el servicio sea pertinente y de calidad. Además de ellos que contribuya a la formación integral del estudiante para el desarrollo de sus ideales.

En Ocaña, Norte de Santander las instituciones públicas continuamente son evaluadas en calidad pero con sistemas tradicionales y obsoletos que no satisfacen las necesidades del estudiante a la hora de proyectarse en la vida laboral y profesionales, requiriendo de esta forma la inserción de metodologías acordes a las nuevas tendencias mundiales como la metodología Benchmarking.

De esta manera y ante los planteamientos expuestos es necesario que en las instituciones públicas de educación básica y secundaria se evalúe el proceso de calidad a través de la aplicación de la metodología Benchmarking.

1.2 Formulación del problema

¿El servicio que ofrecen las instituciones educativas en Ocaña, Norte de Santander es de calidad y acorde con la metodología Benchmarking?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Realizar un análisis comparativo del nivel de calidad del servicio Educativo en 3 instituciones educativas públicas del municipio de Ocaña Norte de Santander, a través de la metodología Benchmarking.

1.3.2 Objetivos Específicos

Analizar cada uno de los factores de calidad de la educación en los colegios Instituciones Educativas Técnico Industrial, Alfonso López y Agustina Ferro en el municipio de Ocaña, Norte de Santander.

Identificar las fortalezas y debilidades del nivel de calidad de la educación en los colegios Instituciones Educativas Técnico Industrial, Alfonso López y Agustina Ferro en el municipio de Ocaña, Norte de Santander.

Proponer estrategias que permitan incrementar el nivel de calidad de la educación en las instituciones educativas Técnico Industrial, Alfonso López y Agustina Ferro en el municipio de Ocaña, Norte de Santander.

1.4 Justificación

La evaluación del sistema educativo no se refiere únicamente a evaluar el logro escolar. El proceso educativo se basa en la interrelación de objetivos, experiencias de aprendizaje y evaluación estudiantil; por tanto, las posibilidades de evaluar el sistema dicen relación con evaluación de objetivos, de los docentes, de los factores que influyen en el proceso (textos, establecimientos, padres, etc.) directores de establecimiento, ambiente, características personales de los alumnos —como autoestima, influencia familiar, condiciones de vida, gasto en educación, nutrición.

Hoy en día, el benchmarking es un método usado por diversos tipos de organizaciones —empresas, hospitales, bibliotecas, agencias gubernamentales y, últimamente, también en instituciones públicas de educación, básica, media y superior para el mejoramiento de la calidad de sus procesos y resultados. La aplicación de esta comparación interuniversitaria busca permitir que la institución docente seleccionada identifique las mejores prácticas de otras instituciones de educación, con tal de conocerlas, aprender de ellas y mejorar la calidad de una acción determinada. (Hoyos, 2005)

Debido a que actualmente los niveles de medición y evaluación presentes en los planes de acción y mejoramiento la presente propuesta abarca el análisis de calidad desde la aplicación de dicha metodología con tres instituciones de la educación básica y secundaria en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, con el objetivo de determinar el nivel de calidad de dichas instituciones en la prestación del servicio desde la metodología benchmarking.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Operativa: Se pueden generar inconvenientes en dicho proceso, debido al suministro de información errónea o negación de la misma por parte de los encargados de cada colegio de brindar la información. Estos inconvenientes se manejan con el respectivo director de la presente propuesta.

1.5.2 Conceptual: En la presente investigación se maneja los siguientes conceptos: Formación integral, Factores de calidad de la educación, Metodología Benchmarking, instituciones educativas públicas.

1.5.3 Geográfica: El proyecto se desarrollará en los colegios Institución Educativa Agustina Ferro, Instituto Técnico Industrial y Alfonso López de la ciudad de Ocaña Norte de Santander.

1.5.4 Temporal: El tiempo estipulado para la realización de la propuesta es de 8 semanas contado a partir de la aprobación del proyecto de grado.

Capítulo 2. Marco Referencial

2.2. Marco Histórico

2.1.1 Antecedentes del Benchmarking a nivel internacional.

El concepto de benchmarking tiene su origen y se hizo popular en EE. UU., donde fue empleado en la gestión de empresas industriales en los años sesenta, pero alcanza su cima finales los años setenta. Aunque el concepto subyacente, como se ha introducido en este epígrafe, ha estado presente en las organizaciones mucho antes. Las investigaciones en los métodos científicos de la organización del trabajo desempeñados por Frederick Taylor a últimos del siglo XIX estaban basados en el concepto de benchmarking (O'Reagin y Keegan, 2000).

Cuando se explora en sus orígenes es normal encontrar en cualquier documento a la compañía Xerox Corporación, que atribuye su éxito a una estrategia de “Liderazgo Mediante la Calidad”. Concretamente, es a partir de 1979 cuando Xerox decide aplicar el benchmarking competitivo en algunas de sus unidades operativas. (Leiva, 2003)

Varios acontecimientos provocaron que Xerox fuera perdiendo cuota de mercado. Entonces decide tratar de explicar por qué un distribuidor americano vendía sus máquinas de reprografía a un precio igual a los costes de fabricación de Xerox. Para ello, iniciaron un proceso de reingeniería a la inversa y una visita a su filial Fuji Xerox (Camp, 1993; Zairi y Whymark, 2000b), de donde deriva su programa de “Liderazgo Mediante la Calidad”. La compañía aplicó benchmarking y tuvieron éxito.

En 1981 se estaba utilizando en toda la organización, y a nivel de departamentos funcionales. Se trataba de comprobar como las distintas áreas de las mejores empresas en su clase (competidoras directas o no) hacían sus propios productos, cuáles eran sus costes, distribución y precios de venta, tipo de tecnología aplicada, enfocados a ser los mejores en cada área. Esto era posible a través de mediciones numéricas tales como ratios financieros gastos, ingresos. Disminuyeron costes en las tareas de servicio y en la unidad de producción, redujeron el inventario en proceso y produjo un aumento del ratio de productividad en la organización de distribución. En estos orígenes de principios de los 1980s, la compañía reconoce no haber sido eficaz en la evaluación entre áreas u operaciones internas o “benchmarking interno”.

La empresa falló en esta perspectiva, centrándose más en el exterior, con el fin de hacer más provechosas las visitas a otras compañías Continuó el proceso, y más tarde investigó por qué las compañías rivales japonesas fabricaban fotocopiadoras más fiables que las suyas a un precio inferior (Kotler, 1995: 257; Massheder y Finch, 1998). La compañía aprendió de la rapidez en las funciones de almacenamiento y empaquetado de L.L. Bean¹ (hasta tres veces más rápidos), de la eficacia en la facturación de American Express y en la planificación de producción de Cumming Engine (Kotler, 2000: 255). La empresa exploró publicaciones especializadas, asistencia a conferencias o reingeniería y manipulación de materiales para captar información sobre las compañías. (Leiva, 2003)

En 1989 la compañía es seleccionada como ganadora del Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige (National Institute of Standards and Technology, NIST, 2001). Zairi y Whymark, (2000b), autores que han analizado en profundidad la cultura, historia y logros de la compañía, exponen en su trabajo como en 1990 se establecen áreas específicas para

mejorar en motivación y satisfacción del empleado. En 1991, emprende un programa de certificación comercial de excelencia² (business excellence certification, BEC), que integra negocios, planificación de calidad y revisión dentro de la organización. Esta autoevaluación permite analizar la robustez, integridad, penetración y efectividad global de sus procesos. Xerox fue reconocida por esta técnica y metodología, que tiene por objetivo de impedir la complacencia. Esto es el resultado de llevar a cabo una estrategia de implantar procesos de aprendizaje continuos en todos los niveles.

No sólo se trataba de dirigir o guiar cambios en la organización, sino también hacer auténticas transferencias de las posibles mejores prácticas. El modelo de transferencia de mejores prácticas consistía en lo siguiente: (1) identificación y documentación de las mejores prácticas, donde quiera que estén (clientes, divisiones, equipos), (2) validación, a través del consenso que involucra a expertos y aquellas personas brillantes de la entidad, (3) transferencia, a través del compromiso de la alta dirección, el desarrollo de prioridades y planes de mejora³, e (4) implementación, y utilización del modelo BEC para revisar y evaluar la transferencia de las mejores prácticas. (Leiva, 2003)

En 1992 Xerox dirigió 22 estudios en 24 compañías. El equipo de finanzas de la compañía aplicó su propia evaluación comparativa a un conjunto de empresas entre las que se encontraban Kodak, AT&T, Digital Equipment Corp., IBM, Laboratorios Abbott y Hewlett Packard. Compañías similares en cuanto a tamaño y complejidad. Los esfuerzos estuvieron centrados en impuestos, negocios financieros, contabilidad y sistemas financieros.

El benchmarking es un parte integral del nuevo y mayor énfasis en la calidad. Según la sección Business Productos and Servicios, BP&S de Xerox la planificación de nuevos productos y servicios está basada en datos, organizados en 375 sistemas de información, que incluyen 175 sistemas específicos para planificar, gestionar y evaluar la mejora de la calidad. La mayoría de estos datos proceden de una amplia red de supervisión del mercado y retroalimentación del cliente, que apoya la evaluación de sus demandas (NIST, 2001). Zairi y Whymark, (2000b) sostienen que el liderazgo por la calidad ha cosechado otros beneficios importantes, entre los que encontramos la satisfacción del cliente ha mejorado cerca de un 20% y el tiempo de desarrollo de nuevos productos se redujo un 25-50%. Posteriormente, otras compañías como IBM, Motorola, AT&T, General Electric, Remington Arms (división de Du Pont Co.), Kodak, Canon, Minolta y muchas más, iniciaron el aprendizaje del benchmarking. Esta gran diversidad de compañías ha establecido programas formales de benchmarking. El proceso de benchmarking se popularizó por medio del citado Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige, dependiente del National Institute of Standards and Technology, NIST.

Se otorga cada año para reconocer a aquellas organizaciones estadounidenses por su excelencia de rendimiento y calidad. Las finalidades del Premio, inicialmente, consistieron en la promoción de la excelencia de la calidad entre las empresas americanas y alcanzar la productividad de las naciones extranjeras (especialmente Japón), incrementalmente más competitivas, que estaba afectando a una seria recesión (Loomba y Johannessen, 1997).

Según el American Productivity & Quality Center, APQC, se ha desarrollado un programa de calidad más amplio alrededor del premio y sus criterios, que son aceptados

ampliamente como estándares para la excelencia en la actuación en cualquier parte del mundo.

Estos criterios se encuentran bastante detallados y son muy rigurosos, permiten evaluar la calidad de una organización, y son utilizados por compañías como líneas directrices para mejorar la calidad. Los criterios de excelencia del premio se agrupan en siete categorías⁷ y veinticuatro elementos. Los creadores del Premio Nacional de Calidad Malcom Baldrige incluyeron el benchmarking y la comparación con los competidores entre las categorías del Baldrige

2.1.2 Antecedentes del Benchmarking a nivel nacional

En las instituciones educativas la gerencia moderna exige asumir nuevos retos. En la actualidad la globalización abre los avances tecnológicos, y se forma una red de naciones interconectada globalmente gracias a las telecomunicaciones y a la información, como el internet, la televisión, entre otros, cada día se disminuyen las barreras de la distancia. Ante esto la Gerencia Educativa se orienta hacia la búsqueda y mantenimiento de la excelencia y la calidad en sus diferentes niveles y modalidades. Todo ello con la finalidad de lograr la calidad del proceso enseñanza - aprendizaje.

Para ello, busca diferentes enfoques haciéndose necesario la aplicación del enfoque Benchmarking el cual está compuesto por procesos que estimulan los cambios y mejoras y que al analizarlo se verá cómo está ligado a la planificación y organización respondiendo a los objetivos de la enseñanza y el aprendizaje.

El benchmarking es una herramienta que también puede ser apropiada para la educación, pudiendo ser muy significativa para mejorar la calidad educativa de una escuela y hasta un sistema nacional de educación.

Su aplicación en el ámbito educativo debe partir de las siguientes premisas:

Según Camp el proceso benchmarking consiste en cinco fases. Iniciándose con la fase de planeación y continúa a través del análisis, la integración, la acción y por último la madurez.

Planeación

1.- Identificar que se va a someter a benchmarking: es preciso estudiar cuidadosamente las prácticas de las organizaciones o sistemas educativos con mejor desempeño en un área en la cual se tenga un problema, o simplemente se quiera aprender algo nuevo de otras organizaciones o sistemas.

2.- Identificar instituciones comparables

3.- Determinar el método para recopilación de datos y recopilar los datos. No existe una única manera de realizar el benchmarking educativo, pero si dos formas que podrían ser las más apropiadas para este sector. La primera es el benchmarking: uno a uno, o tradicional, en la cual una organización visita a otra y la segunda es el club de las mejores prácticas, que consiste en una comunidad virtual de organizaciones que realizan benchmarking: permanente de manera conjunta, según las necesidades de cada organización. En ambos casos es imprescindible seguir los pasos de planificación, ejecución y evaluación de las mejoras.

Ase De Análisis

Después de determinar qué, quién y cómo, se tiene que llevar a cabo la recopilación y el análisis de los datos de las instituciones estudiadas.

4.- Determinar la brecha de desempeño actual existente entre las mismas. Existen tres posibles resultados que son:

- Brecha negativa. Significa que las operaciones externas son el benchmarking.

Significa que las prácticas externas son mejores.

- Operaciones en paridad. Significa que no hay diferencias importantes en las prácticas.

- Brecha positiva. Las prácticas internas son superiores por lo que el benchmarking se basa en los hallazgos internos.

Después de un minucioso análisis de las propias prácticas, se procede a la comparación de las mismas con las de los líderes para poder así determinar la brecha existente de desempeño

5.- Proyectar los niveles de desempeño futuros. Ya que se definieron las brechas de desempeño es necesario establecer una proyección de los niveles del desempeño futuro, el cual es la diferencia entre el desempeño futuro esperado y lo mejor en la institución. Y de esta manera tomar medidas correctivas apropiadas para aminorar la diferencia. (Martinez, 2015)

2.1.3 Antecedentes del Benchmarking a nivel local.

En Ocaña y a nivel regional se ha realizado diferentes proyectos investigativos con el propósito de determinar los factores que inciden en la formación académica de los estudiantes de los grados de 11 de las diferentes instituciones educativas de la Ciudad de Ocaña. Es preciso que se mencione el trabajo elaborado en el año 2017 por dos estudiantes

del programa de administración de empresas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña denominado competencias emprendedoras de los estudiantes de educación media de las instituciones públicas de Ocaña N.S (análisis comparativo de cuatro instituciones)

Con el fin de disminuir la problemática de los bajos rendimientos académicos de los estudiantes con este trabajo se busca mirar cuales son los factores que están influyendo en la bajo rendimiento académico de los estudiantes de los diferentes grados.

2.2 Marco Conceptual

Formación integral. La Formación Integral es el proceso continuo, permanente y participativo que busca desarrollar armónica y coherentemente todas y cada una de las dimensiones del ser humano, en los relacionado con la ética, la espiritual, la cognición, lo afectivo, lo comunicativo, la estética, lo corporal y lo socio-político, con el propósito de lograr su realización plena en la sociedad.

El ser humano es pluridimensional, diverso como el cuerpo humano y a la vez plenamente integrado y articulado en una unidad, lo que supone que se ha hecho una opción por unas determinadas dimensiones que se consideran cultivar para lograr más plenamente el desarrollo armónico de la persona. De este modo, una propuesta educativa coherente con lo anterior, debe abordar los distintos procesos que son propios de cada una de estas dimensiones de la persona; pero no sólo abordarlos, sino hacer que efectivamente todas las acciones curriculares se orienten a trabajar para lograr su desarrollo. Podemos afirmar que las dimensiones son “categorías” o conceptos que hemos construido racionalmente para determinar aquellos aspectos que son definitivos en el ser humano, y que por lo mismo, no

podemos desatender cuando pretendemos formar integralmente (Vicerrectorado de Medio Universitario, 2008).

Factores de calidad de la educación. La educación media en Colombia se enfrenta al doble reto de ampliar significativamente el acceso a la vez que modifica la calidad y la importancia de la educación brindada. Una serie de estudios de diagnósticos integrales llevados a cabo durante los últimos años a petición del gobierno ha instado una gran reforma para cumplir con las aspiraciones de los estudiantes de Colombia y las necesidades del país. Las tres principales prioridades de reforma identificadas por el MEN son: 1) mejorar la calidad de la educación media, a fin de que esta cobre más importancia para los estudiantes, la sociedad y el mercado laboral; 2) dirigirse de manera progresiva y equitativa a un acceso universal y la finalización de los estudios; y 3) crear capacidades a todos los niveles para lograr esta transformación. La OCDE apoya la selección de estas prioridades. El reto principal es cómo modificar un sistema creado para preparar a una minoría de estudiantes para la universidad y transformarlo en un sistema de inclusión que responda a las diversas aspiraciones y capacidades de los estudiantes, y le ofrezca a cada joven de Colombia la oportunidad de éxito a lo largo de su camino elegido el colegio o escuela y sus estudios posteriores. (Ministerio de Educación Nacional, 2016).

Dentro de los aspectos claves de la política educativa, se debe tener en cuenta los siguientes tres aspectos:

1. Mejorar la calidad y la relevancia. Para esto se debe Establecer expectativas de enseñanza y aprendizaje, Consolidar competencias principales y desarrollar la

empleabilidad y Facilitar la transición hacia una educación posterior y al mercado laboral

2. Avanzar hacia el acceso universal y la finalización de los estudios. Para esto se requiere Eliminar los obstáculos de la matriculación de estudiantes y finalización de los estudios, y Ampliar el sistema escolar.
3. Crear sinergias para mejorar. Para esto se debe Fortalecer el liderazgo nacional, Desarrollar capacidades a nivel local y fomentar alianzas con grupos de interés clave,

Para Mejorar la calidad y la pertinencia de la educación media, se requiere
recomienda

1. Reorientar la enseñanza y el aprendizaje hacia las competencias básicas y las aplicaciones en la vida real
2. Mantener un enfoque integral
3. Fortalecer los mecanismos para una transición sin complicaciones hacia una educación continuada y el mercado laboral (Ministerio de Educacion Nacional , 2016)

Metodología Benchmarking. Spendolini, citado por (Chiavenato, 2004) define el benchmarking como:

“Un proceso continuo y sistemático de investigación para evaluar productos y servicios, procesos de trabajo de empresas u organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de perfeccionamiento organizacional”

El Benchmarking permite comparar los procesos de una empresa con otra y establecer estrategias para su mejoramiento, lo que generaría el desarrollo de habilidades competitivas a los administradores. Esta comparación exige tres objetivos:

1. Conocer sus operaciones y evaluar sus puntos fuertes y débiles.
2. Ubicar y conocer la competencia de empresas líderes del mercado.
3. Incorporar lo mejor de lo mejor, adoptando los puntos fuertes de la competencia, para superarlos. (Chiavenato, 2004)

Instituciones educativas. El Ministerio de Educación Nacional, define instituciones educativas como un conjunto de personas y bienes promovida por las autoridades públicas o por particulares, cuya finalidad será prestar un año de educación preescolar y nueve grados de educación básica como mínimo y la media”.

Por su parte, Jorge Alberto Bohorquez Castro, asesor jurídico del Ministerio de Educación Nacional, denomina institución educativa como

“El conjunto de personas y bienes promovida por las autoridades públicas o particulares cuya finalidad es prestar un año de educación preescolar y nueve grados de educación básica como mínimo, y la media; la que para prestar el servicio educativo debe contar con licencia de funcionamiento o reconocimiento de carácter oficial, disponer de la infraestructura administrativa, soportes pedagógicos, planta física y medios educativos adecuados; debe combinar los recursos para brindar una educación de calidad, la evaluación permanente, el mejoramiento continuo del servicio educativo y los resultados del aprendizaje en el marco de su Programa Educativo Institucional. Las instituciones educativas estatales son departamentales, distritales y municipales” (Bohorquez Castro, 2004)

La mayoría de los sociólogos modernos define una institución como un sistema de normas y relaciones sociales que expresan ciertos valores y procedimientos comunes destinados a satisfacer necesidades fundamentales de la sociedad.

2.3 Marco contextual

La investigación se desarrollará con los estudiantes de los grados 11° que corresponde a la media educativa de las instituciones educativas públicas que a continuación se mencionan.

Instituto Educativo Alfonso López: es una Institución que funciona a partir de 1960, pero en 1965 cuando empieza a funcionar con sus labores académicas lo cual ayudo a muchas personas de bajos recursos.

La institución se encarga de formar estudiantes en los niveles de educación básica, media académica, y con necesidades educativas especiales, con principios éticos y morales, que toda sociedad debe tener para que sean altamente competentes con criterios científicos e investigativos que le permitan construir su propio proyecto de vida.

Institución Educativa Agustina Ferrero: El Colegio Agustina Ferro, de Ocaña fue fundado el 30 de noviembre de 1961, primero inicia como colegio femenino de bachillerato si dio el nombre de agustina ferro para perpetuar la memoria de la Ocañera que sacrificó su vida en aras de las instituciones.

Es una institución que en la actualidad ofrece formación en los niveles de educación preescolar, básica primaria y secundaria formal y fonación técnica en contabilidad a través de un convenio con el Sena.

Esta Institución se ha caracterizado por fomentar entre sus estudiantes los principios y valores como el respeto, tolerancia, solidaridad, honestidad, gratitud, creatividad, innovación, responsabilidad y justicia, con el fin de formar estudiantes idóneos y capaces de aportar con sus actos cosas buenas a la sociedad.

Instituto Educativo Técnico Industrial: Es una Institución que fue fundado el 12 de junio de 1950

En 1951 inició el taller de fundición. En 1954 tomó el nombre de **Escuela Media de Artes y Oficios** y salió graduada la primera promoción de Peritos. En 1965 quedó como **Escuela Industrial**. En 1967 inicio el taller de Dibujo Técnico. En 1970 otorga el título experto mediante aprobación mediante el ministerio de educación Nacional y se funda la especialidad de Mecánica Automotriz. En 1971 se toma las instalaciones del Barrio La Primavera. En 1972 expide títulos de experto de bachiller técnico y queda como Instituto Técnico Superior

Industrial por tener hasta séptimo de Bachillerato Técnico en ese entonces, y se funda el taller de Electricidad.

En 1975, por problemas internos del plantel el Ministerio de Educación Nacional suspende transitoriamente su funcionamiento, que se reanuda en 1976.

En 1995 inicia la especialidad de Sistemas y Computación. Actualmente cuenta con 6 especialidades: Dibujo Técnico Sistematizado, Electricidad y Electrónica, Ebanistería, Mecánica Industrial, Mecánica Automotriz y Sistemas y Computación.

A partir del 30 de Septiembre del 2002 mediante decreto N° 000559 de 6 de mayo del 2003, La Institución quedo denominada INSTITUTO TÉCNICO INDUSTRIAL "LUCIO PABÓN NIÑEZ", conformada por la sede Cristo Rey, sede Marabel, las instalaciones del barrio El Carmen y la Sede la primavera .

El principal Objetivo de esta Institución garantizar a la comunidad estudiantil, el derecho a una educación de calidad que posibilite su desarrollo humano mediante la apropiación de competencias y habilidades para la vida, la sensibilidad artística, la creatividad, el uso de nuevas tecnologías y la investigación. Se caracteriza por fomentar entre sus estudiantes los principios y valores como el respeto, tolerancia, solidaridad, honestidad, gratitud, creatividad, innovación, responsabilidad y justicia, con el fin de formar estudiantes idóneos y capaces de aportar con sus actos cosas buenas a la sociedad.

2.4 Marco Teórico

2.4.1 Las Teorías Educativas y la Calidad de la Educación

Durante mucho tiempo se ha venido hablando de la calidad educativa especialmente en los países latinoamericanos. Son muchos los esfuerzos que se han realizado para alcanzar ese objetivo; lastimosamente y a pesar de todo, no se ha podido lograr. Los profesionales del ramo día con día realizan con mucha dedicación estudios que conlleven a resultados significativos en el ramo educativo. (Furez, 2017)

Gracias a esos estudios, han surgido lo que se llaman las Teorías Educativas o Teorías del Aprendizaje. Cada una de ellas con sus características y aportes relevante. Cuando una de ellas surge creemos que el problema de calidad educativa se ha resuelto. Luego, vemos que no es así, que todo sigue igual. Que los estudiantes no están logrando las

competencias, que los docentes no están teniendo un buen desempeño, que las padres de familia no se involucran, que la sociedad exige más, etc. Esto es un cuento de nunca acabar. Y la gran pregunta es: ¿Será que la calidad educativa es una utopía o es real? (Furez, 2017)

La sociedad demanda que los centros educativos formen profesionales con las competencias requeridas para lograr el desarrollo social y económico que tanto anhelan. Profesionales capaces de aportar soluciones oportunas a los problemas que día a día nos abaten. Y ahí estamos, esperando que llegue el momento que las estadísticas mejoren en el sistema educativo. (Furez, 2017)

Las teorías educativas han brindado muchos aportes en su debido momento a la educación. Tenemos por ejemplo la Teoría Conductual con la que aprendieron nuestros abuelos. Ellos afirman que en sus tiempos si se aprendía. Que los maestros si enseñaban. Que los padres de familia si participaban en los procesos educativos. Esta teoría se caracteriza por la respuesta a un estímulo. O sea que si los estudiantes no aprendían eran castigados primero por el docente y luego por los padres. Y debido a esto, los resultados en ese tiempo eran muy satisfactorios. (Furez, 2017)

Ya en el siglo XX esa teoría quedo obsoleta y se establecieron leyes que prohibían castigar físicamente a un niño. A partir de ahí, los docentes perdieron mucha autoridad en el salón de clases y los estudiantes amparándose en esas leyes, hacen lo que quieren y nadie les puede decir nada; ni los maestros ni los padres. (Furez, 2017)

Actualmente está en su mejor apogeo el Constructivismo. Esta teoría se caracteriza porque los estudiantes construyen nuevos conocimientos de los conocimientos previos,

tomando en cuenta el contexto donde éste se desenvuelve. Junto a esta teoría se aplica la teoría de los aprendizajes significativos los cuales sugieren que el estudiante aprende lo que considera tiene sentido y lógica. Esto obliga al sistema educativo a realizar adecuación y adaptaciones curricular con el propósito de tomar en cuenta los intereses y las necesidades de los estudiantes. En algunas circunstancias se logran realizar adaptaciones pero en otras no porque muchos docentes no entienden muy bien este término y simplemente no lo hacen. Así es que los maestros simplemente tienen que planificar con los estudiantes los temas que se van a desarrollar porque el estudiante es el centro de quehacer educativo y es el que decide que quiere y como lo quiere aprender, el docente solo tiene que facilitarle las estrategias didácticas para que el aprendizaje sea eficaz. (Furez, 2017)

Otras de las teorías es el Aprendizaje Múltiple. Esta teoría consiste en que los estudiantes tienen diferentes maneras de aprender y que el docente tiene que aprender a enseñar de todas las maneras posibles de acuerdo a las características individuales de sus estudiantes, aunque él solo sea uno ante cincuenta estudiantes; porque esa es la realidad en las escuelas públicas de los países pobres. Muchos docentes se viven quejando porque aseguran que el gobierno les da aumento de trabajo pero no de sueldo, que no hay incentivos y por lo tanto han mucha desmotivación, impidiendo un desempeño eficiente. (Furez, 2017)

Otra de las teorías que me llama mucho la atención es la Teoría del Aprendizaje Holístico el cual dice que el estudiante tiene que fomentar el desarrollo por sí mismo a través de la automotivación y que el docente debe guiarlo para que aprenda a aprender, aprenda a ser, aprenda a convivir y aprenda a hacer. Todo gira en torno al estudiante. Esta teoría considera el aprendizaje como un proceso de toda la vida y debe darse de una forma

dinámica y abierta. Considero que esta teoría tiene una gran desventaja porque lastimosamente la mayoría de los jóvenes actualmente no les interesa el estudio. Su motivación está centrada en otras cosas, menos en realizarse profesionalmente. No consideran el estudio como algo primordial. (Furez, 2017)

Preguntemos entonces ¿Las teorías educativas han ayudado a mejorar o a empeorar la calidad educativa? ¿Hacia dónde nos conducirán estas teorías educativas? ¿Van a surgir más teorías o estas son las últimas? Porque si nos ponemos a hacer un recuento de todas las teorías que han surgido, nos daremos cuenta de que son muchas y que a pesar de ello no hemos podido avanzar. Que seguimos patinando en el lodo y que la parálisis paradigmática que padecemos muchos, no nos deja avanzar. (Furez, 2017)

Sinceramente pienso que el afán por lograr la calidad educativa no está en las teorías educativas sino en la actitud y el grado de motivación de todos y cada uno de los actores responsables de la gestión pedagógica. La actitud es la fuerza más poderosa que las personas pueden tener. La actitud nos abre y también nos cierra puertas. Nuestra actitud determina nuestro enfoque de la vida. Todos, maestros, padres de familia, alumnos y comunidad debemos unirnos y formar una cadena de fuertes eslabones para lograr que la calidad educativa sea una realidad y no una utopía. Porque cuando hablo de actitud no me refiero únicamente al docente, sino también a todos aquellos que de una u otra manera forman parte activa en el proceso enseñanza aprendizaje. Una buena actitud nos permite alcanzar los sueños que una vez consideramos imposibles de realizar. Alguien dijo por ahí que si se quiere se puede, que en el querer está el éxito de nuestras metas. He aprendido que para lograr una meta necesitamos 80% de actitud positiva y 20% de planificación. Por lo tanto no debemos culpar a otros de nuestros fracasos y busquemos soluciones a los

problemas ya que todo problema tiene solución, solamente tenemos que buscarle el lado positivo y convertirlos en retos. (Furez, 2017)

2.5 Marco Legal

2.5.1 La Constitución política, principalmente, su artículo 38 sobre Libertad de Asociación, artículos 333 sobre Libertad Económica y el artículo 158 sobre Unidad de Materia.

2.5.2 Ley 115 de 1994. La educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes.

2.5.3 El decreto 393 de 1991, por el cual se dictan normas sobre asociación para actividades científicas y tecnológicas, proyectos de investigación y creación de tecnologías.

2.5.4 La Ley 1324 de 2009, por la cual se fijan parámetros y criterios para organizar el sistema de evaluación de resultados de la calidad de la educación, se dicta normas para el fomento de una cultura de la evaluación, en procura de facilitar la inspección y vigilancia del Estado y se transforma el ICFES, establece:

2.5.5 Decreto N° 1075 del 26 de mayo de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Regulatorio Único del Sector de Educación

2.5.6 Decreto 3963 de 2009, por el cual se reglamenta el Examen de Estado de Calidad de la Educación Superior,

Capítulo 3. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de investigación

La elaboración de este proyecto se utilizó el tipo de investigación descriptiva con una perspectiva cualitativa que tiene como objetivo recoger los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

La investigación cualitativa tiene como objetivo la descripción de un fenómeno, el problema que se trate. Busca una explicación que pueda abarcar una parte de la realidad. No se trata de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible, trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica para obtener un conocimiento profundo.

Lo que caracteriza a la investigación cualitativa es la metodología utilizada que se basa en registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas que se basan en la observación directa, participante y las entrevistas semiestructuradas. (Sampieri, 2016)

La investigación descriptiva da a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. (La investigación descriptiva)

3.2 Población

La población es el grupo que integran la investigación con determinadas especificaciones las cuales permiten el buen desarrollo de los objetivos. La población Objeto de estudio conformado por los directivos de las instituciones y por los estudiantes de cada uno de los colegios y los datos suministrados por las instituciones educativas en cuanto a información necesaria para el proyecto

Tabla 1. *Población de estudiantes del Colegio Alfonso López*

Grado	Grupo	Cant. Estudiantes	Muestra por grupo
11°	1	28(23%)	13,30≈13
11°	2	29(24%)	13,77≈14
11°	3	32(27%)	15,20≈15
11°	4	31(26%)	14,70≈15
Total		120	57

Nota fuente: Autora del Proyecto

Tabla 2. *Población de estudiantes Agustina Ferro (sede Fátima)*

Grado	Grupo	Cant. Estudiantes	Muestra por grupo
11°	1	25(48%)	20,64≈21
11°	2	27(52%)	22,36≈22
Total		52	43

Nota fuente: Autora del Proyecto

Tabla 3. Población de estudiantes Instituto Técnico Industrial

Grado	Grupo	Cant. Estudiantes	Muestra por grupo
11°	1	38(21%)	13,02≈14
11°	2	37(20%)	12,04≈12
11°	3	38(20%)	12,04≈12
11°	4	36(19%)	11,78≈12
11°	5	37(20%)	12,04≈12
Total		186	62

Nota fuente: Autora del Proyecto

3.3 Muestra

Ecuación para determinar la muestra en una población finita

$$\eta = \frac{N \cdot Z_a^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z_a^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

η = Muestra de la población establecida.

N= Población

$Z_a=1,96$ (Si la seguridad es del 95%)

p=Porción esperada (En este caso 5%= 0,05)

$q=1-p=1-0,05=0,95$

$d=5\%=0,05$

3.3.1 Ecuación para determinar la muestra en una población colegio Alfonso López

$$\eta = \frac{120 \cdot (1,96)^2 \cdot 0,05 \cdot 0,95}{(0,05)^2 \cdot (120 - 1) + 1,96 \cdot 0,05 \cdot 0,95}$$

$$\eta = 56,06 \approx 57$$

3.3.2 Ecuación para determinar la muestra en una población Colegio Agustina Ferro (Sede Fátima)

$$\eta = \frac{52 * (1,96)^2 * 0,05 * 0,95}{(0,05)^2 * (52 - 1) + 1,96 * 0,05 * 0,95}$$

$$\eta = 43,36 \approx 43$$

3.3.3 Ecuación para determinar la muestra en una población Colegio Instituto Técnico Industrial

$$\eta = \frac{186 * (1,96)^2 * 0,05 * 0,95}{(0,05)^2 * (186 - 1) + 1,96 * 0,05 * 0,95}$$

$$\eta = 61,08 \approx 62$$

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información

El proyecto de investigación se elaboró primordialmente con la información recolectada en cada una de las instituciones involucradas de la ciudad de Ocaña norte de Santander, utilizando la metodología benchmarking con el fin de identificar las razones y/o motivos por los cuales una institución es mejor que otra en el nivel educativo, además se realizara una encuesta la cual nos permitirá determinar los factores que inciden en el desempeño académico de los estudiantes.

En el desarrollo del trabajo de investigación y recolección de la información se plantearon tres objetivos específicos. Analizar cada uno de los factores de calidad de la educación en los colegios Instituciones Educativas Técnico Industrial, Alfonso López y Agustina Ferro en el municipio de Ocaña, Norte de Santander.

El segundo objetivo es Identificar las fortalezas y debilidades del nivel de calidad de la educación en los colegios Instituciones Educativas Técnico Industrial, Alfonso López y Agustina Ferro en el municipio de Ocaña, Norte de Santander.

El tercer objetivo específico es Proponer estrategias que permitan incrementar el nivel de calidad de la educación en las instituciones educativas Técnico Industrial, Alfonso López y Agustina Ferro en el municipio de Ocaña, Norte de Santander.

Una vez obtenida la información se procedió al análisis de cada uno de ellas mediante la metodología benchmarking que nos indica en hacer una comparación de los estándares de una organización frente a otras. Para este proyecto se compararon los colegios Alfonso López, Agustina Ferro frente al colegio Instituto técnico Industrial, este último como referencia ante los otros por su nivel y constante crecimiento a nivel académico.

Además se realizó una encuesta con preguntas que nos arrojen resultados para identificar los factores que inciden en el buen desempeño de los estudiantes

Capítulo 4. Resultados de la Investigación

4.1 Análisis de los factores de calidad de la educación en los colegios Instituciones Educativas Técnico Industrial, Alfonso López y Agustina Ferro en el municipio de Ocaña, Norte de Santander.

Actualmente las instituciones de educación en Colombia deben trabajar arduamente para subir cada vez más su nivel de calidad con el que los estudiantes salen de sus instalaciones, y de esta manera brindarle al país jóvenes con valores y los conocimientos necesarios que le permitan acceder a la educación superior. El desarrollo de la calidad de la educación en los diferentes colegios depende de diferentes factores que inciden de una manera directa el buen desempeño del estudiante.

En esta investigación se seleccionaron y fueron analizados los siguientes factores; la calidad de docentes e institución, la incidencia de la familia en el buen desempeño del estudiante y el compromiso individual del alumno.

Siguiendo ese orden de ideas se realizó una encuesta a los tres colegios seleccionados de la ciudad de Ocaña, y así utilizar la metodología Benchmarking teniendo como referencia al colegio Instituto técnico Industrial y poder determinar cuáles son los problemas de los colegios Alfonso López y Agustina Ferro en cuanto a la calidad de educación que ofrecen.

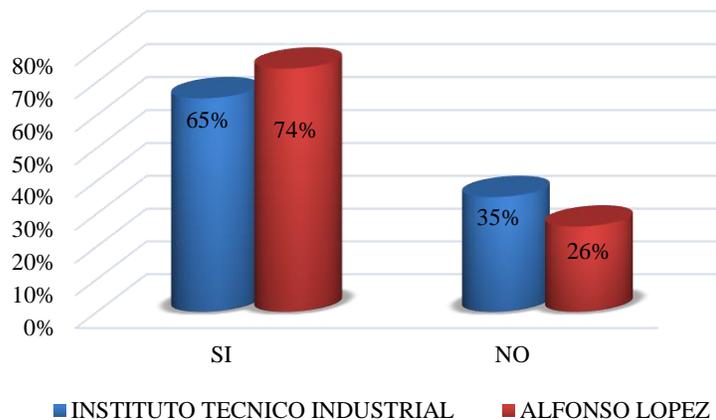
Primer factor. La calidad de docentes e institución

Para este factor se realizaron diferentes preguntas y se analizó la información dando como resultado lo siguiente:

Tabla 4. *Condiciones necesarias que brindan en infraestructura, docentes capacitados y gestión administrativa los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial*

RESPUESTAS	INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL	PORCENTAJE	ALFONSO LOPEZ	PORCENTAJE	AGUSTINA FERRO	PORCENTAJE
SI	40	65%	42	74%	25	58%
NO	22	35%	15	26%	18	42%
TOTAL	62	100%	57	100 %	43	100%

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas



Gráfica 1. *Ccondiciones necesarias que brindan en infraestructura, docentes capacitados y gestión administrativa del colegio Alfonso López con respecto al Colegio Instituto Técnico Industrial.*

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

De esta manera la tabla 1 y la gráfica 1, muestra la comparación de cómo está el colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto técnico Industrial, referente a las condiciones necesarias que brindan en infraestructura, docentes capacitados y gestión administrativa.

Para este caso el colegio Alfonso López sobresale en esta condición ya que un 74% de los estudiantes encuestados opino que el colegio se encuentra muy acorde a dichos

requisitos, en cambio el Instituto Técnico Industrial opino en un 65%, es decir que en este caso tiene mejores condiciones el colegio que está siendo comparado .

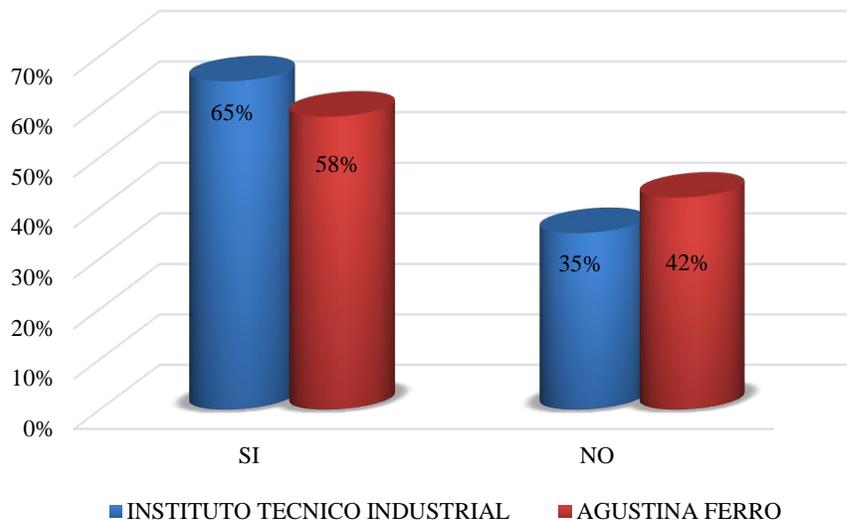


Figura 1. Condiciones necesarias que brindan en infraestructura, docentes capacitados y gestión administrativa del colegio Agustina Ferro con respecto al Colegio Instituto Técnico Industrial.

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

Con respecto a la gráfica número 2, realizando la comparación del colegio Agustina Ferro frente al Instituto Técnico Industrial referente a las condiciones necesarias que brindan en infraestructura, docentes capacitados y gestión administrativa.

El colegio Agustina Ferro presenta un resultado negativo en donde el 42% de los encuestados opino que no se encuentran en las mejores condiciones para prestar el servicio, es decir que hace falta fortalecer en estos temas. En cambio con el colegio, en cambio los estudiantes encuestados del colegio Instituto Técnico Industrial opino que el 35% no está de acuerdo

Tabla 5. Desempeño académico de su grupo, de los colegios Alfonso López y Agustina

Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.

RESPUESTAS	INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL	PORCENTAJE	ALFONSO LOPEZ	PORCENTAJE	AGUSTINA FERRO	PORCENTAJE
1	0	0%	0	0%	0	0%
2	1	2%	9	16%	2	5%
3	39	63%	17	30%	8	19%
4	22	35%	27	47%	29	67%
5	0	0%	4	7%	4	9%
TOTAL	62	100%	57	100%	43	100%

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

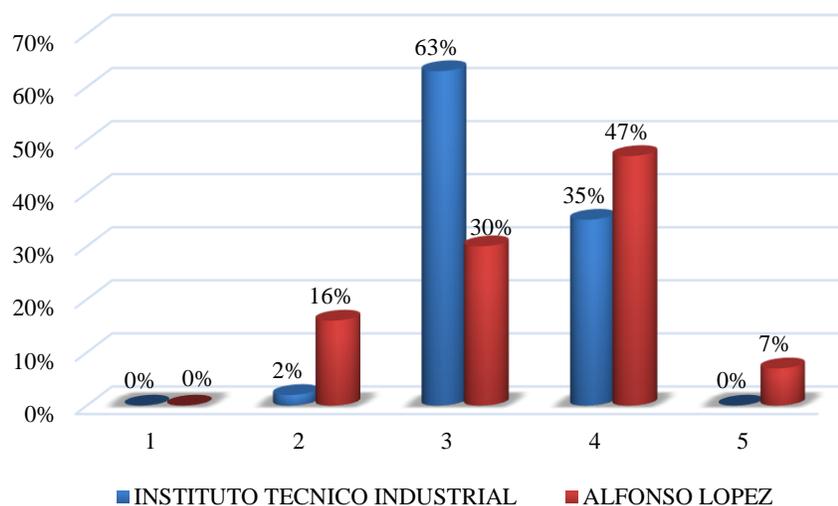


Figura 2. Desempeño académico de su grupo del colegio Alfonso López con respecto al Colegio Instituto Técnico Industrial.

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

Con Base a la gráfica 3, y realizando la comparación del colegio Alfonso López frente al colegio Instituto Técnico Industrial sobre el desempeño académico de su grupo.

Muestra que el colegio Alfonso López presenta un porcentaje inferior en un 30% y que los estudiantes del colegio Instituto Técnico Industrial opinaron que el desempeño académico de su grupo está en un nivel 3 con un porcentaje del 63%, siendo así que hay un gran diferencia entre el colegio Industrial con el Alfonso López

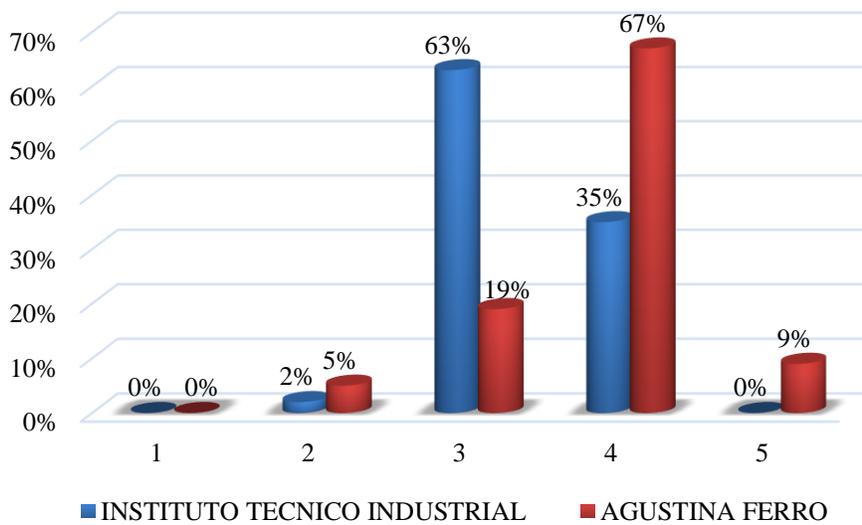


Figura 3.Desempeño académico de su grupo del colegio Agustina Ferro con respecto al Colegio Instituto Técnico Industrial.

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

De acuerdo a la información de la gráfica 4, respecto a la comparación en el desempeño académico de su grupo los estudiantes del colegio Agustina Ferro opinaron que el nivel académico de su grupo fue en un porcentaje del 67% en un nivel de 4, y un 19% en un nivel de 3.

De igual manera los estudiantes del colegio Instituto Técnico Industrial opinaron que el nivel académico de su grupo es de 63% en un nivel 3, un 35% nivel 4. Es decir que en comparación de los dos colegios los estudiantes tienen diferentes percepciones de ver el

nivel académico de su grupo y en promedio ambos colegios se encuentran en un nivel medio.

Tabla 6. Nivel de conocimiento que tienen los profesores de los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.

RESPUESTAS	INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL	PORCENTAJE	ALFONSO LOPEZ	PORCENTAJE	AGUSTINA FERRO	PORCENTAJE
1	0	0%	0	0%	0	0%
2	0	0%	0	0%	0	0%
3	2	3%	10	18%	4	9%
4	16	26%	29	51%	20	47%
5	44	71%	18	32%	19	44%
TOTAL	62	100%	57	100%	43	100%

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

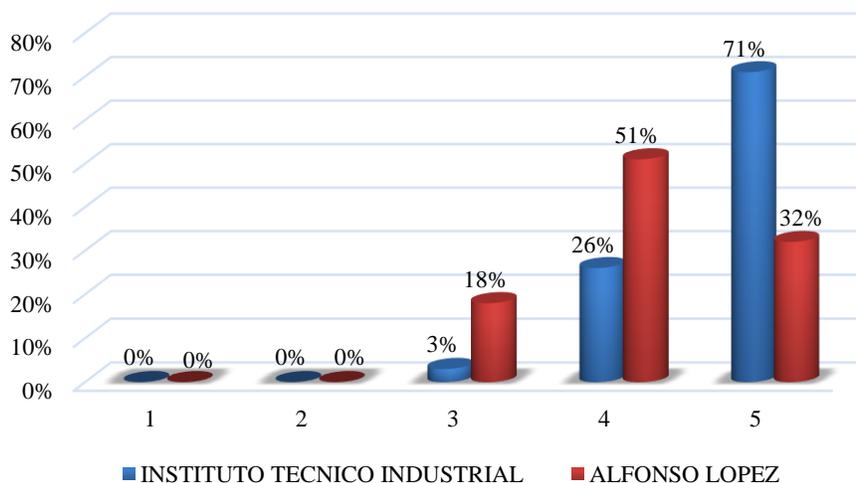


Figura 4. Nivel de conocimiento que tienen sus Profesores del colegio Alfonso López con respecto al Colegio Instituto Técnico Industrial.

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

De acuerdo a la información de la gráfica 5, los estudiantes del colegio Alfonso López opinaron que el nivel de conocimiento de sus profesores esta en los niveles 3 un 18%, 4 un 51% y un 32% el nivel 5.

Con respecto a la opinión de los estudiantes del colegio Instituto Técnico Industrial frente al nivel de conocimiento que tienen sus docentes estas fueron las respuestas; en nivel 3 un 3%, nivel 4 26% y el nivel 5 71%. Es decir que los docentes del colegio Instituto Técnico Industrial tienen un mejor conocimiento a la hora de brindarles una enseñanza óptima a sus estudiantes.

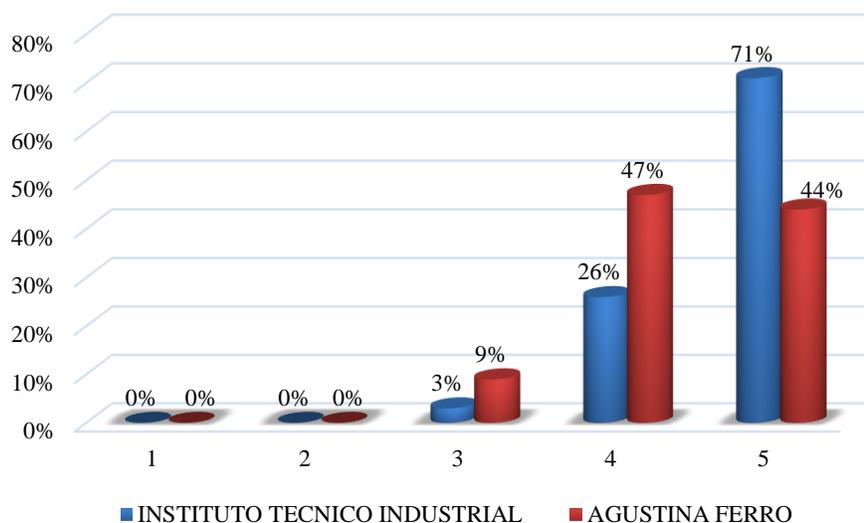


Figura 5. Nivel de conocimiento que tienen sus Profesores del colegio Agustina Ferro con respecto al Colegio Instituto Técnico Industrial.

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

Según la información suministrada de la gráfica 6, los estudiantes del colegio Agustina Ferro opinaron que el nivel de conocimiento de sus profesores esta en los niveles 3 un 9%, 4 un 47% y un 44% el nivel 5.

Con respecto a la opinión de los estudiantes del colegio Instituto Técnico Industrial frente al nivel de conocimiento que tienen sus docentes estas fueron las respuestas; en nivel 3 un 3%, nivel 4 26% y el nivel 5 71%. Es decir que los docentes del colegio Instituto Técnico Industrial tiene un nivel superior en el nivel 5 a comparación del otro colegio.

A demás los niveles 3 y 4 que son niveles medios son los que sobresalen en el colegio Agustina ferro, es decir que los docentes de este colegio los estudiantes los consideran en un nivel intermedio de conocimiento frente a la otra institución.

Segundo factor. La incidencia de la familia en el buen desempeño del estudiante

Tabla 7. *La incidencia de la familia en el buen desempeño del estudiante de los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.*

RESPUESTAS	INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL	PORCENTAJE	ALFONSO LOPEZ	PORCENTAJE	AGUSTINA FERRO	PORCENTAJE
SI	46	74%	43	75%	37	86%
NO	16	26%	14	25%	6	14%
TOTAL	62	100%	57	100%	43	100%

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

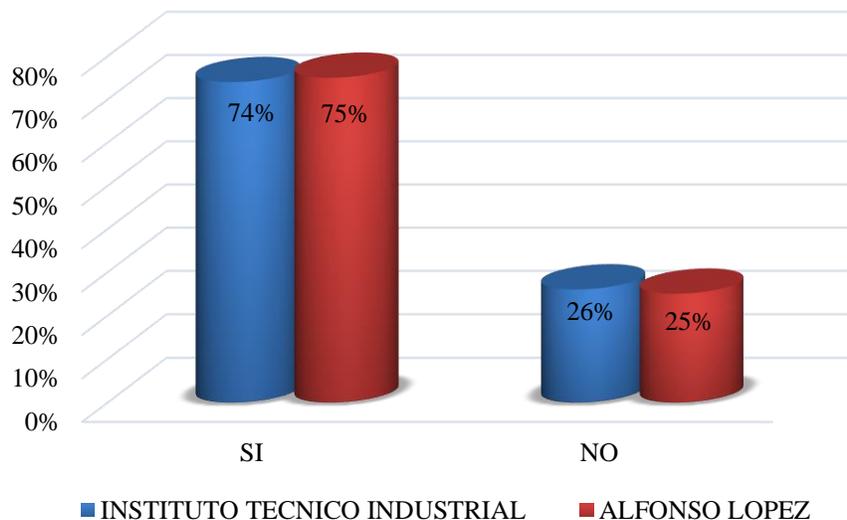


Figura 6. La incidencia de la familia en el buen desempeño del estudiante del colegio Alfonso Lopez con respecto al Colegio Instituto Técnico Industrial.

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

La grafica 7, según su información y respectó a la incidencia de la familia en el buen desempeño del estudiante de los colegios Alfonso López e Instituto Técnico Industrial, se observa que existe una similitud, es decir los estudiantes de ambas instituciones opinaron que los padres si inciden de una manera positiva en el desempeño de sus funciones como estudiantes.

Es de esta manera que el resultado fue el siguiente; un porcentaje del 74% para el Colegio Instituto Técnico Industrial y un 75% para el colegio Alfonso López

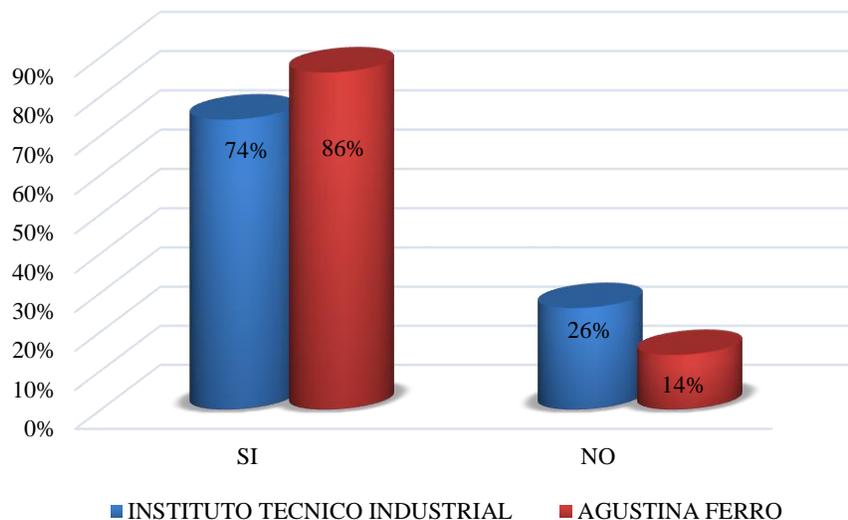


Figura 7. La incidencia de la familia en el buen desempeño del estudiante del colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

Tabla 8. Ambiente familiar para desarrollar sus actividades de los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

RESPUESTAS	INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL	PORCENTAJE	ALFONSO LOPEZ	PORCENTAJE	AGUSTINA FERRO	PORCENTAJE
1	0	0%	1	2%	1	2%
2	5	8%	4	7%	3	7%
3	19	31%	12	21%	5	12%
4	31	50%	25	44%	27	63%
5	8	13%	15	26%	7	16%
TOTAL	62	100%	57	100%	43	100%

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

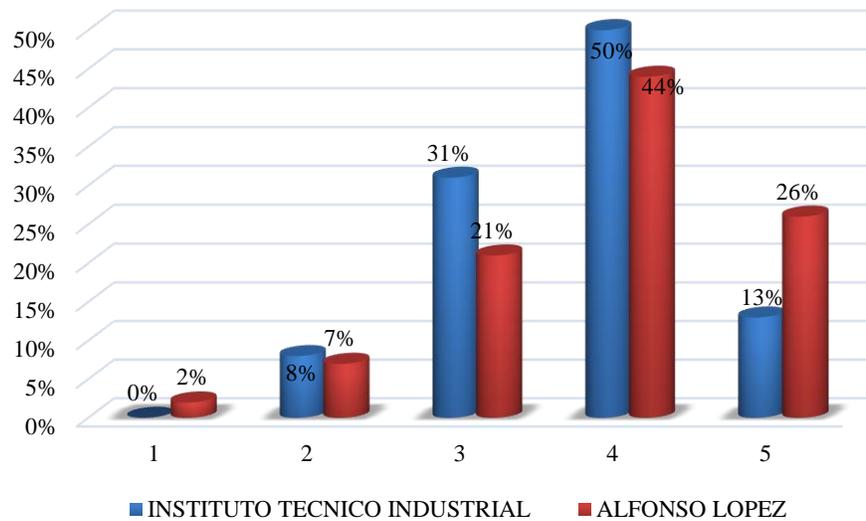


Figura 8. Ambiente familiar para desarrollar sus actividades de los colegios

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

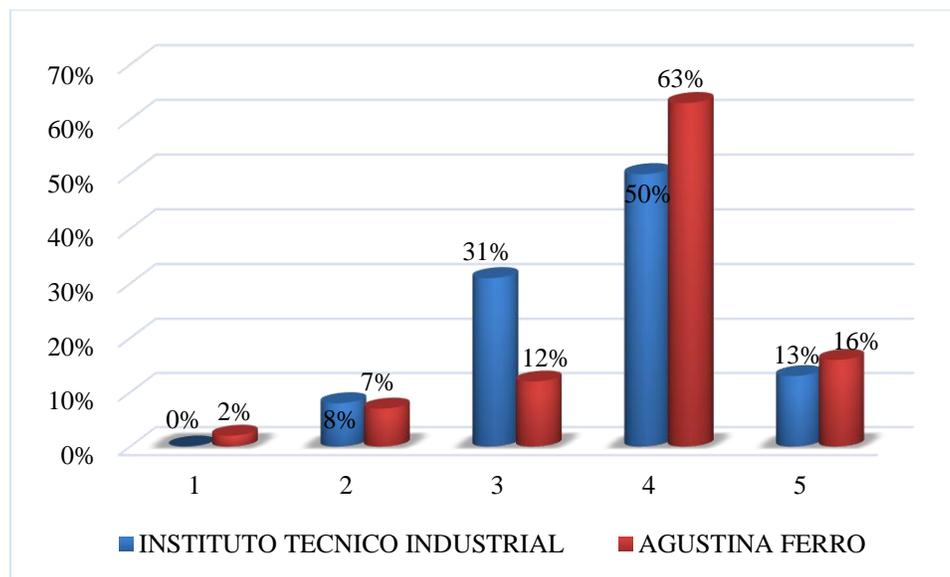


Figura 9. Ambiente familiar para desarrollar sus actividades de los colegios

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

Tabla 9. *Inconvenientes sentimentales, emocionales, mentales y familiares se ve desmotivado a estudiar de los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial*

RESPUESTAS	INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL	PORCENTAJE	ALFONSO LOPEZ	PORCENTAJE	AGUSTINA FERRO	PORCENTAJE
SI	14	23%	11	19%	10	23%
NO	17	27%	19	33%	16	37%
ALGUNAS VECES	31	50%	27	47%	17	40%
OTRO	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	62	100%	57	100%	43	100%

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

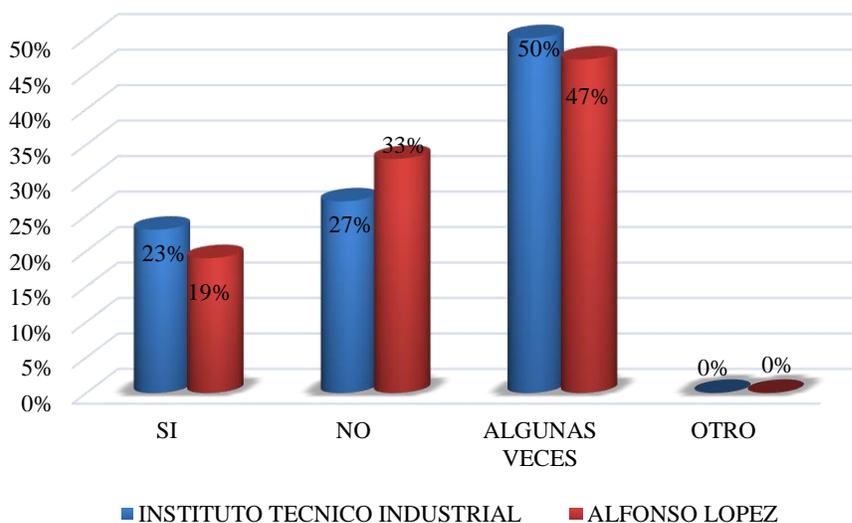


Figura 10. *Inconvenientes sentimentales, emocionales, mentales y familiares se ve desmotivado a estudiar del colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial*

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

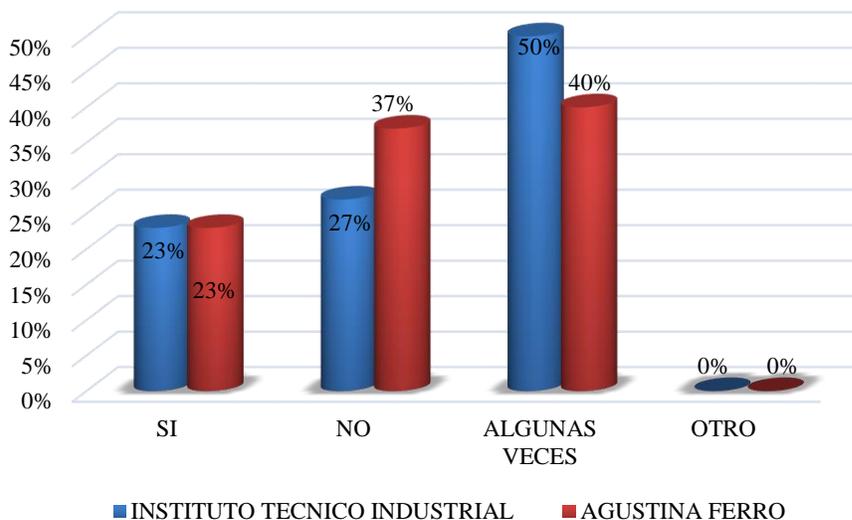


Figura 11. Inconvenientes sentimentales, emocionales, mentales y familiares se ve desmotivado a estudiar del colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

Tabla 10. *El apoyo de su familia con el estudio de los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial*

RESPUESTAS	INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL	PORCENTAJE	ALFONSO LOPEZ	PORCENTAJE	AGUSTINA FERRO	PORCENTAJE
SI	56	90%	47	82%	41	95%
NO	4	6%	10	18%	2	5%
TOTAL	62	100%	57	100%	43	100%

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

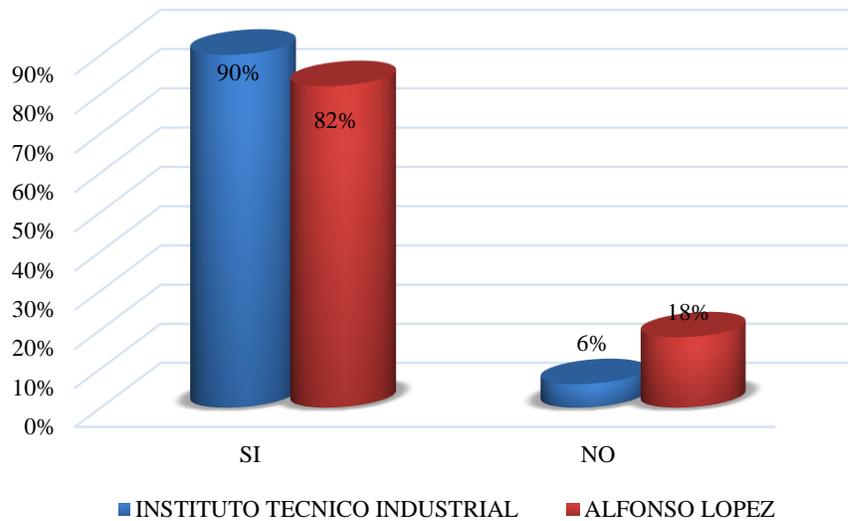


Figura 12. Apoyo de su familia con el estudio del colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

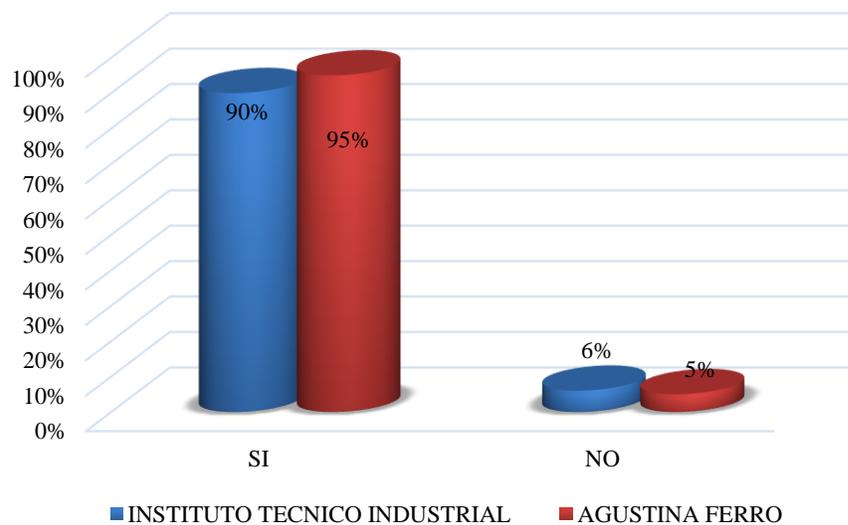


Figura 13. Apoyo de su familia con el estudio del colegios Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

Tercer factor. El compromiso individual del alumno.

Tabla 11. Actividades dedicadas en tus tiempos libres de los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.

RESPUESTAS	INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL	PORCENTAJE	ALFONSO LOPEZ	PORCENTAJE	AGUSTINA FERRO	PORCENTAJE
JUGAR	20	19%	17	17%	20	22%
LEER	21	19%	22	22%	19	21%
ESTA ACTIVO EN REDES SOCIALES	27	25%	34	34%	24	27%
HACER DEPORTE	29	27%	20	20%	22	25%
OTRA	11	10%	6	6%	4	4%
TOTAL	108	100%	99	100%	89	100%

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

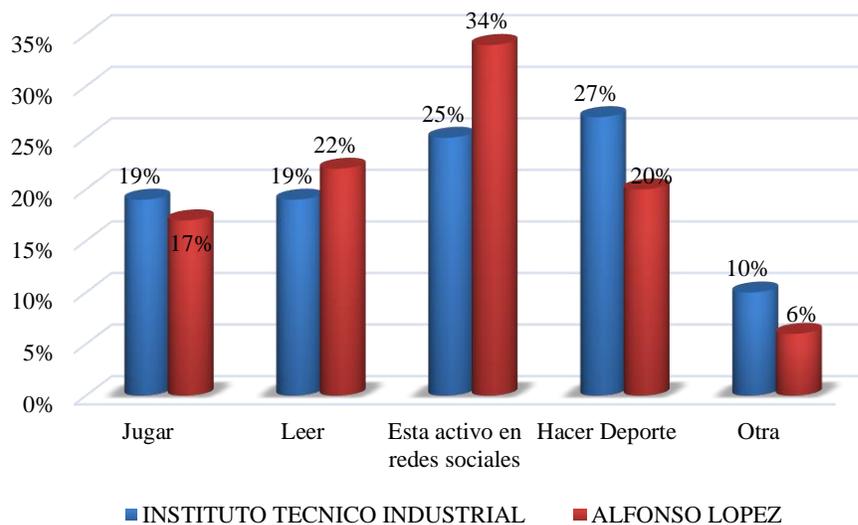


Figura 14. Actividades dedicadas en tus tiempos libres del colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

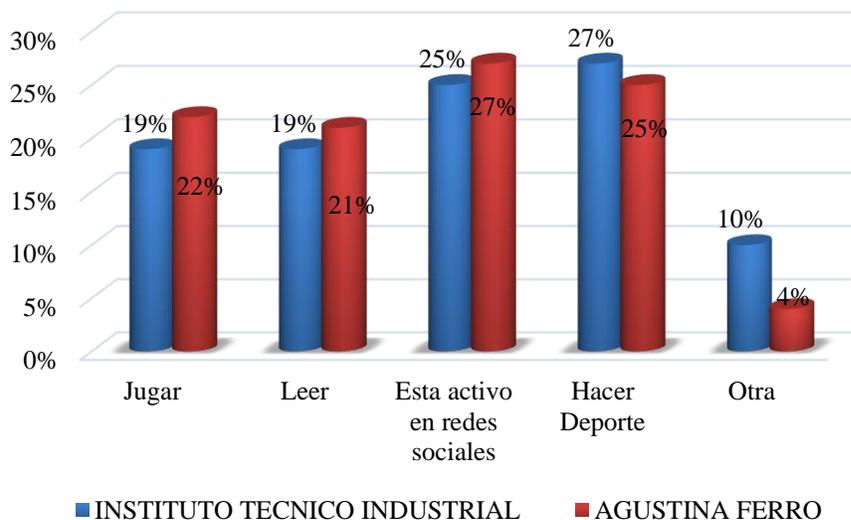


Figura 15 Actividades dedicadas en tus tiempos libres del colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

Tabla 12. Asignaturas que presenta dificultades para su rendimiento académico de los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.

RESPUESTAS	INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL	PORCENTAJE	ALFONSO LOPEZ	PORCENTAJE	AGUSTINA FERRO	PORCENTAJE
MATEMATICAS	41	51%	22	28%	31	
FISICA	4	5%	17	21%	30	
QUIMICA	21	26%	18	23%	13	
LENGUA CASTELLANA	4	5%	7	9%	2	
CIENCIAS SOCIALES	4	5%	10	13%	1	
BIOLOGIA	1	1%	4	5%	2	
ETICA	0	0%	2	3%	0	
RELIGION	5	6%	0	0%	1	

TOTAL	80	100%	80	80
-------	----	------	----	----

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

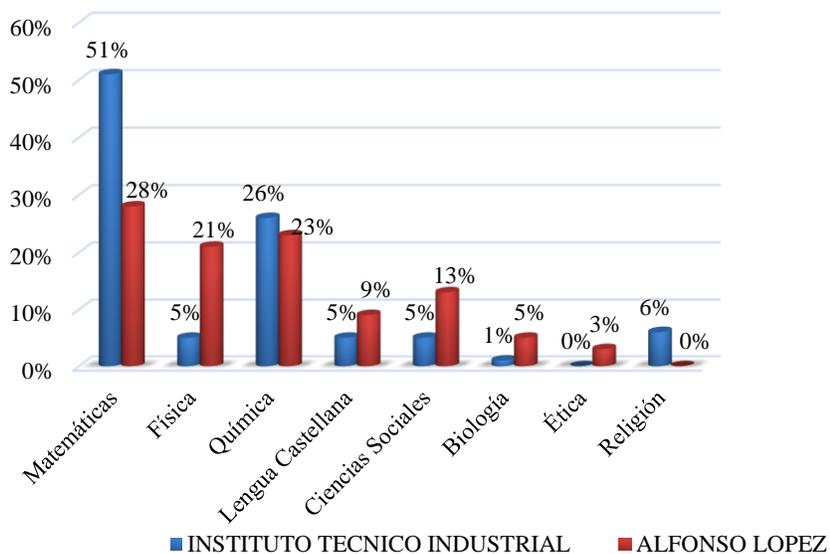


Figura 16. Asignaturas que presenta dificultades para su rendimiento académico del colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

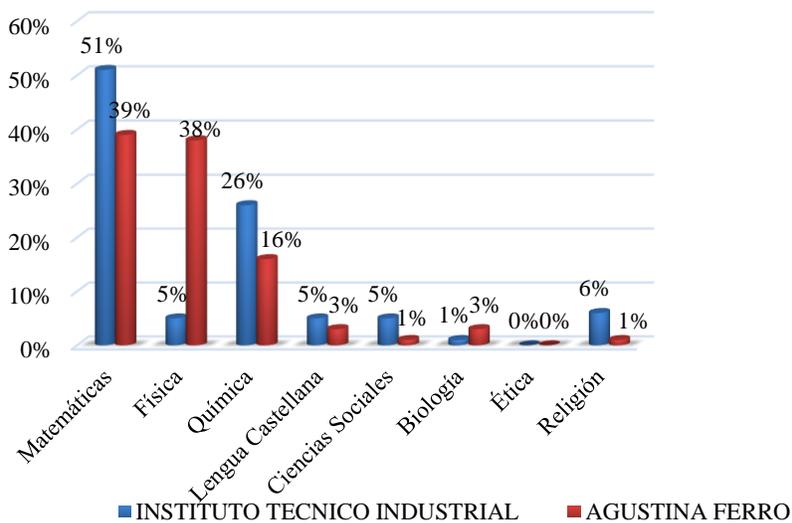


Figura 17. Asignaturas que presenta dificultades para su rendimiento académico del colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

Tabla 13. *Ha perdido años en su vida académica de los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.*

RESPUESTAS	INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL	PORCENTAJE	ALFONSO LOPEZ	PORCENTAJE	AGUSTINA FERRO	PORCENTAJE
SI	36	58%	14	25%	11	26%
NO	26	42%	43	75%	32	74%
TOTAL	62	100%	57	100%	43	100%

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

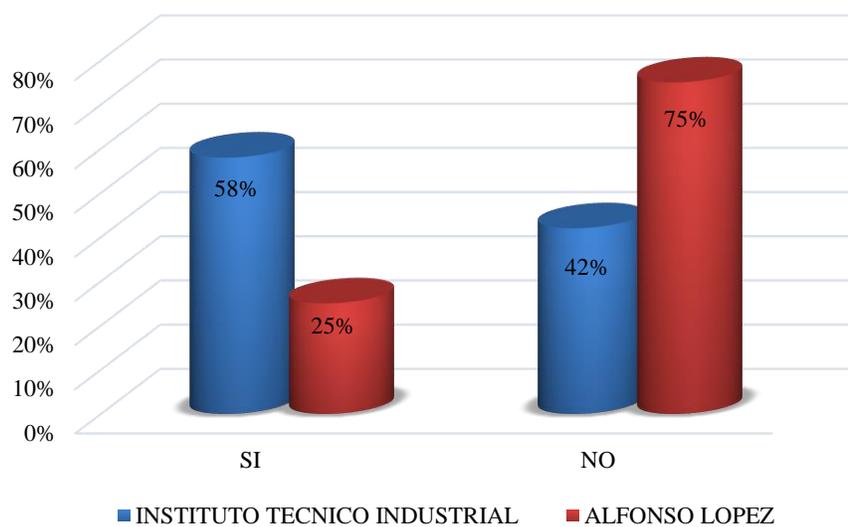


Figura 18. *Ha perdido años en su vida académica del colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.*

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

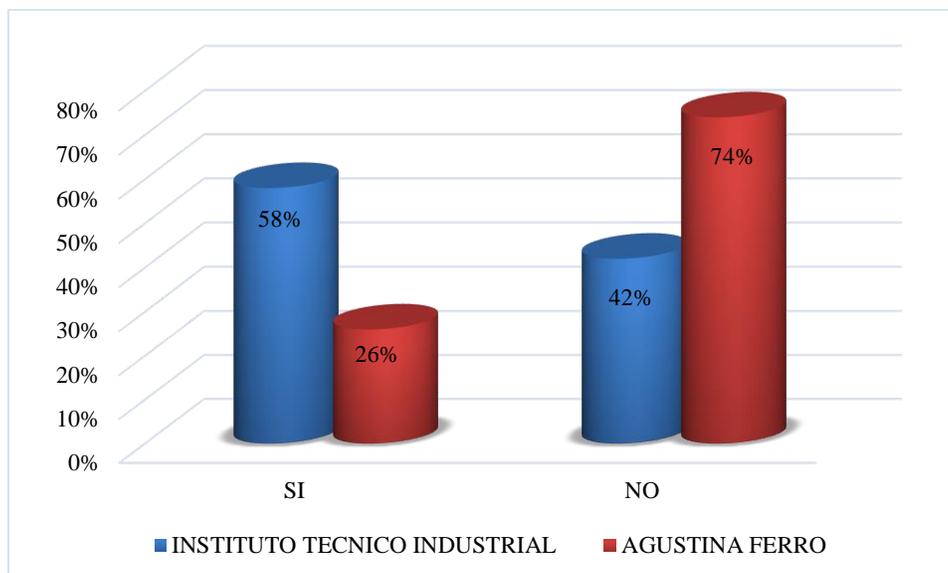


Figura 19. Ha perdido años en su vida académica del colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

Tabla 14. Nivel de su desempeño académico de los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

RESPUESTAS	INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL	PORCENTAJE	ALFONSO LOPEZ	PORCENTAJE	AGUSTINA FERRO	PORCENTAJE
1	0	0%	0	0%	0	0%
2	0	0%	0	0%	0	0%
3	34	55%	23	40%	20	47%
4	25	40%	31	54%	21	49%
5	3	5%	3	5%	2	5%
TOTAL	62	100%	57	100%	43	100%

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

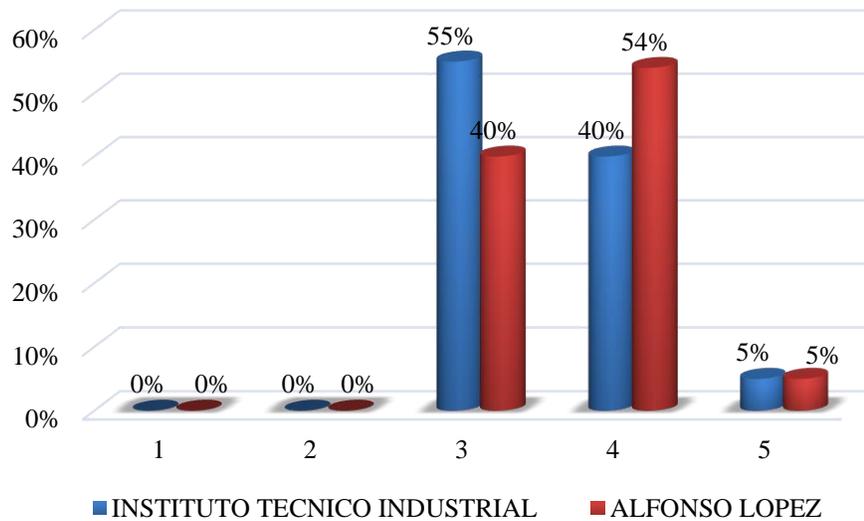


Figura 20. Nivel de su desempeño académico del colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

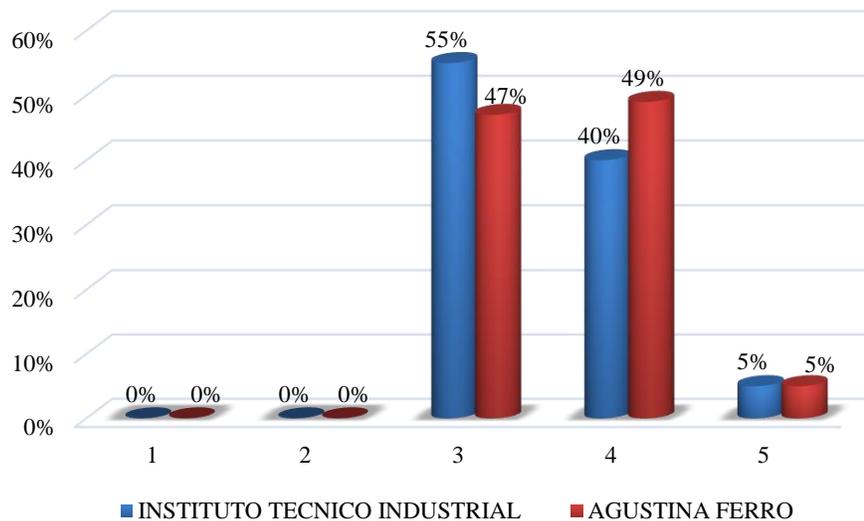


Figura 21. Nivel de su desempeño académico del colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

Tabla 15. *Aspira tener un título profesional de los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial*

RESPUESTAS	INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL	PORCENTAJE	ALFONSO LOPEZ	PORCENTAJE	AGUSTINA FERRO	PORCENTAJE
SI	62	100%	56	98%	43	100%
NO	0	0%	1	2%	0	0%
TOTAL	62	100%	57	100%	43	100%

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

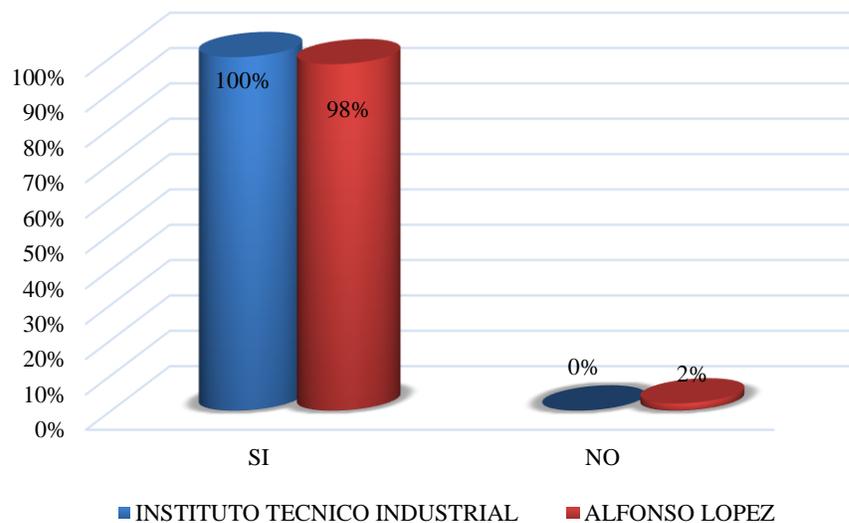


Figura 22. *Aspira tener un título profesional del colegio Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial*

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

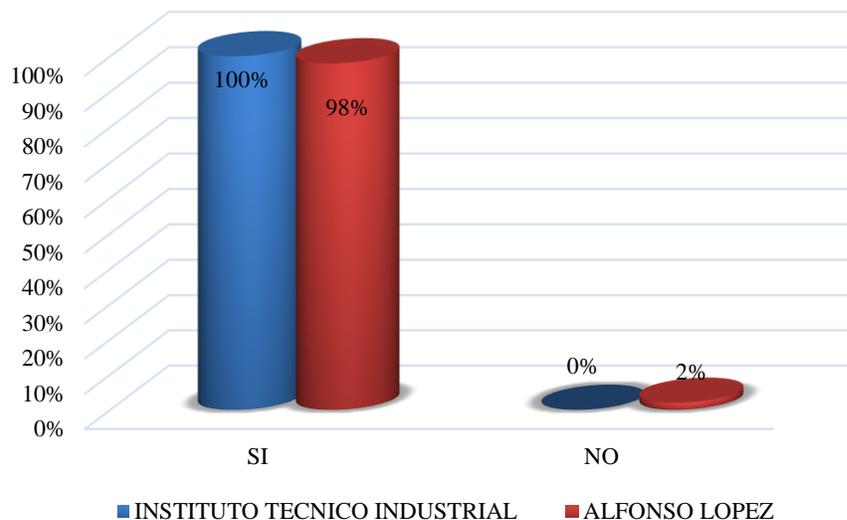


Figura 23. Aspira tener un título profesional del colegio Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

Tabla 16. Cuando no tiene para los pasajes deja de asistir a clase en los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

RESPUESTAS	INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL	PORCENTAJE	ALFONSO LOPEZ	PORCENTAJE	AGUSTINA FERRO	PORCENTAJE
SI	6	10%	8	14%	3	7%
NO	56	90%	49	86%	40	93%
TOAL	62	100%	57	100%	43	100%

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

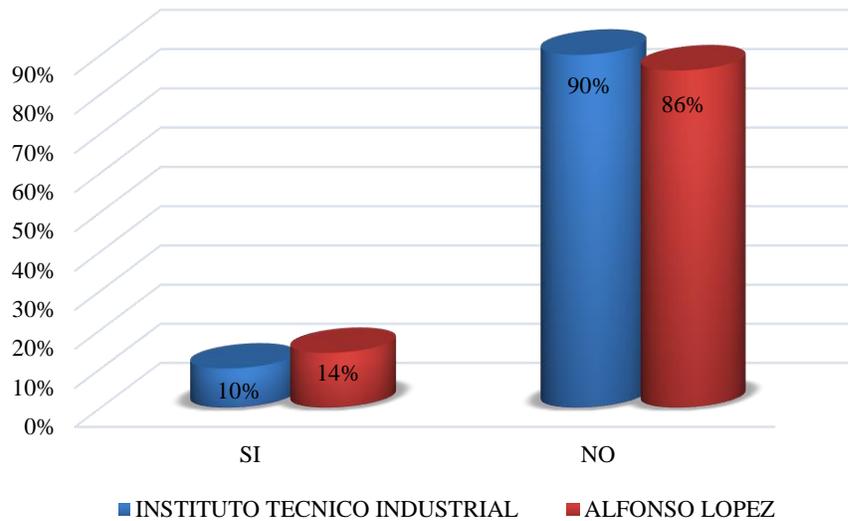


Figura 24. Cuando no tiene para los pasajes deja de asistir a clase en el colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

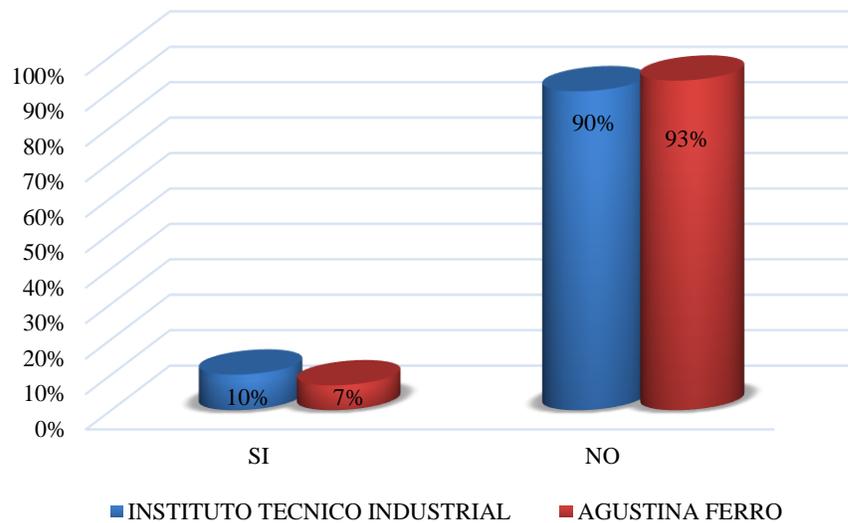


Figura 25. Cuando no tiene para los pasajes deja de asistir a clase en el colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial.

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

Tabla 17. Hábitos de estudio en los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

RESPUESTAS	INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL	PORCENTAJE	ALFONSO LOPEZ	PORCENTAJE	AGUSTINA FERRO	PORCENTAJE
ESTUDIA ACOSTADO	12	11%	12	13%	17	
ESTUDIA VIENDO TV	6	6%	7	7%	3	
ESTUDIA ESCUCHANDO MUSICA	23	22%	21	22%	20	
ESTUDIA ACOMPAÑADO	14	13%	5	5%	13	
ESTUDIA SOLO	37	35%	30	32%	32	
ACUDE A LIBROS	13	12%	19	20%	7	
TOTAL	105	100%	94	100%	92	

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

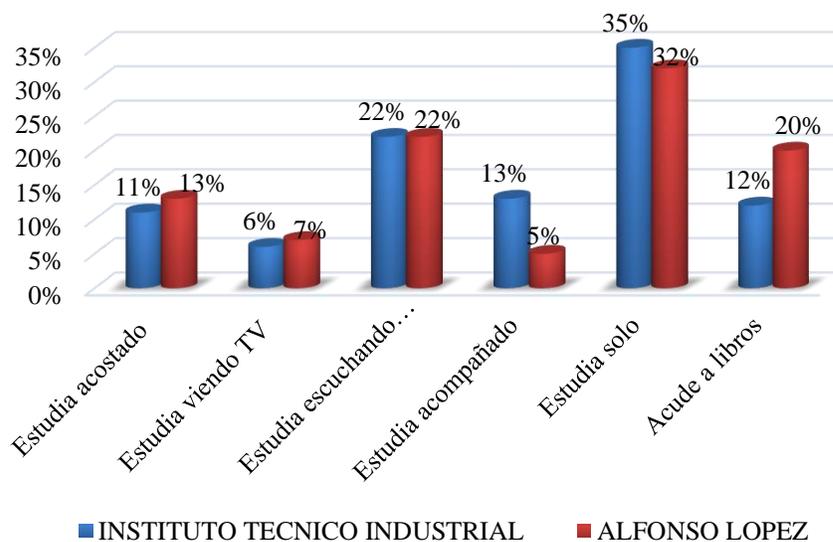


Figura 26. Hábitos de estudio en el colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

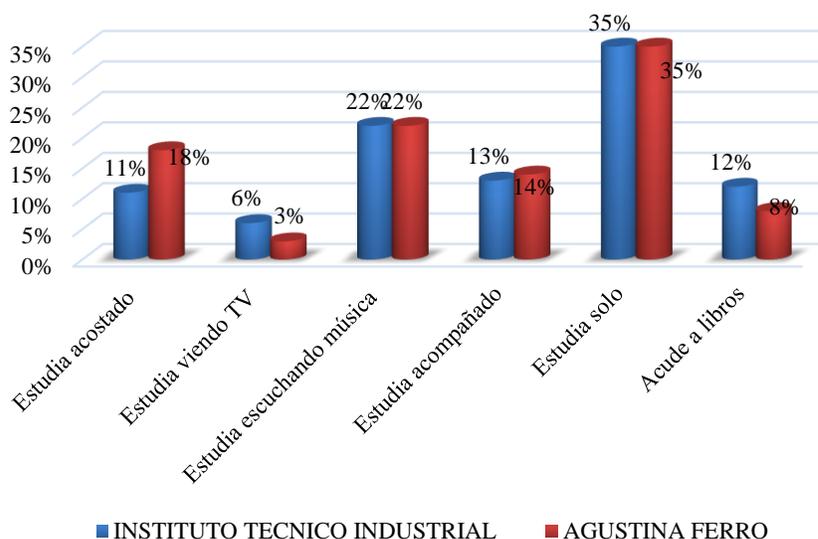


Figura 27. Hábitos de estudio en el colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

Tabla 18. Pregunta al profesor cuando no comprende algo en los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

RESPUESTAS	INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL	PORCENTAJE	ALFONSO LOPEZ	PORCENTAJE	AGUSTINA FERRO	PORCENTAJE
SI	47		45		41	
NO	15		12		2	
TOTAL	62		57		43	

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

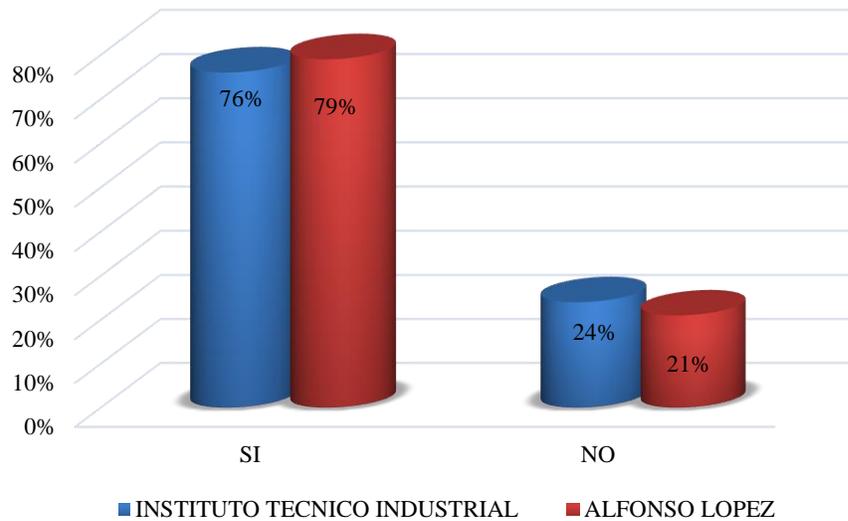


Figura 28. Le pregunta al profesor cuando no comprende algo en el colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

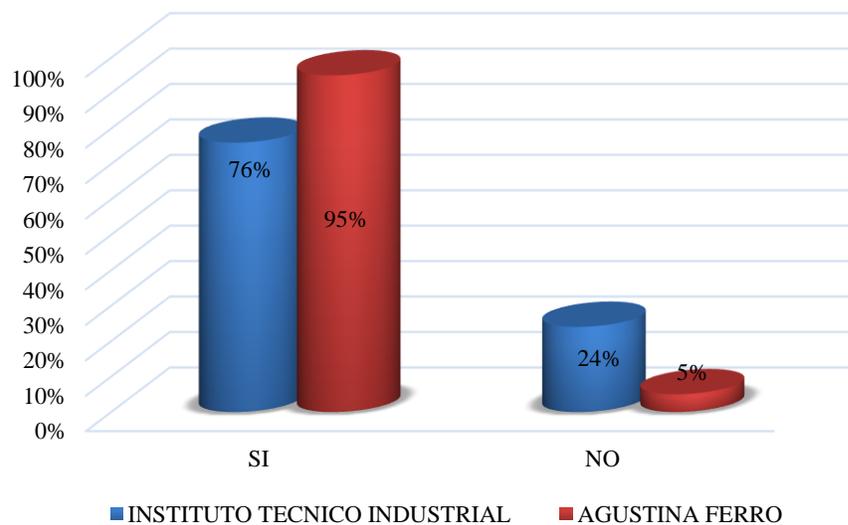


Figura 29. Le pregunta al profesor cuando no comprende algo en el colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

Tabla 19. *Estudia en un lugar cómodo, con mesas, ventilación y buena iluminación en los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico*

Industrial

RESPUESTAS	INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL	PORCENTAJE	ALFONSO LOPEZ	PORCENTAJE	AGUSTINA FERRO	PORCENTAJE
SI	53	85%	50	88%	30	70%
NO	8	13%	7	12%	13	30%
TOTAL	62	100%	57	100%	43	100%

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

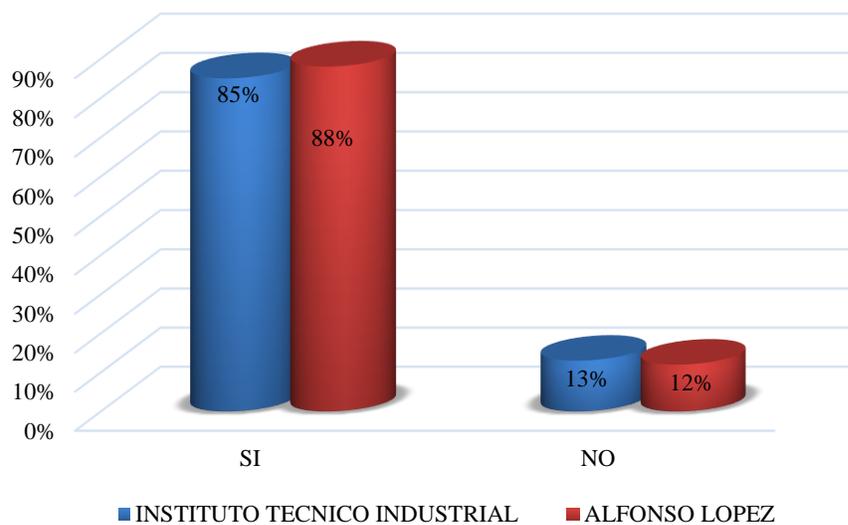


Figura 30. *Estudia en un lugar cómodo, con mesas, ventilación y buena iluminación en el colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial*

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

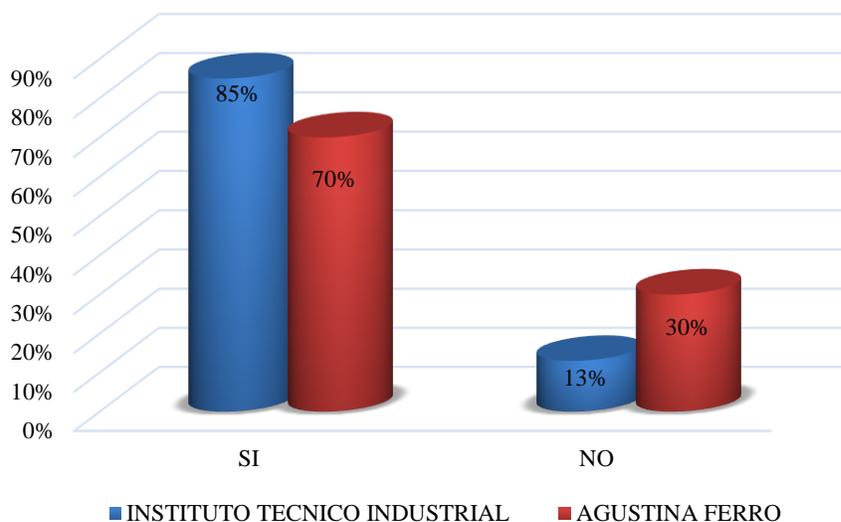


Figura 31. Estudia en un lugar cómodo, con mesas, ventilación y buena iluminación en el colegio Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

Tabla 20. Acude alguna fuente de ayuda en los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

RESPUESTAS	INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL	PORCENTAJE	ALFONSO LOPEZ	PORCENTAJE	AGUSTINA FERRO	PORCENTAJE
SI	52	84%	47	82%	37	86%
NO	10	16%	10	18%	6	14%
TOTAL	62	100%	57	100%	43	100%

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

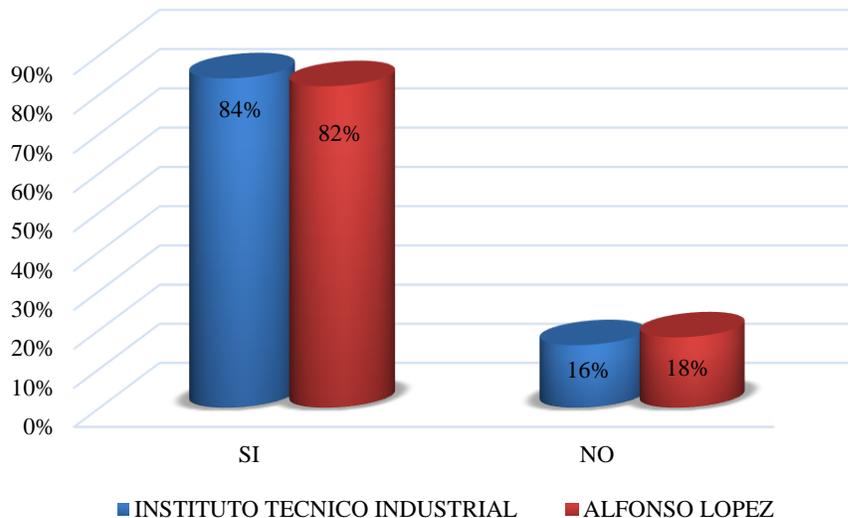


Figura 32. Acude alguna fuente de ayuda en el colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

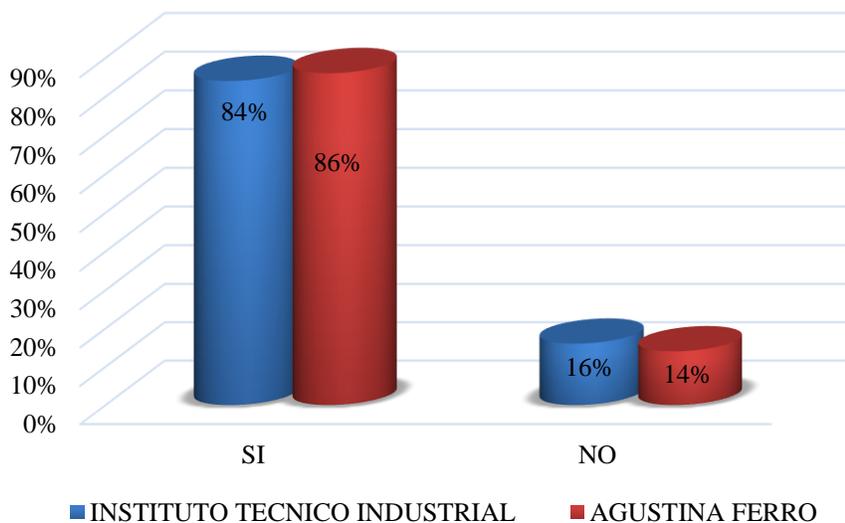


Figura 33. Acude alguna fuente de ayuda en el colegio Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

Tabla 21. *Repasa a menudo de lo que ha aprendido en los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial*

RESPUESTAS	INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL	PORCENTAJE	ALFONSO LOPEZ	PORCENTAJE	AGUSTINA FERRO	PORCENTAJE
SI	27	44%	29	51%	22	51%
NO	35	56%	28	49%	21	49%
TOTAL	62	100%	57	100%	43	100%

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

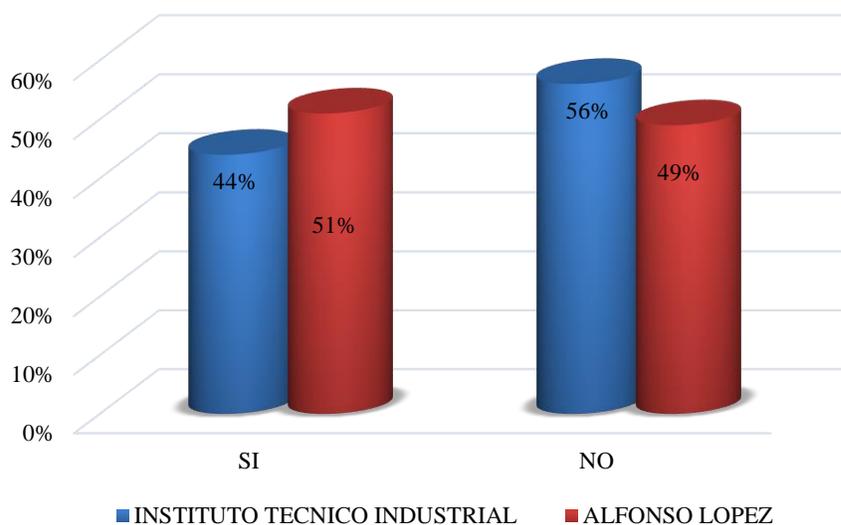


Figura 34. *Repasa a menudo de lo que ha aprendido en el colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial*

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

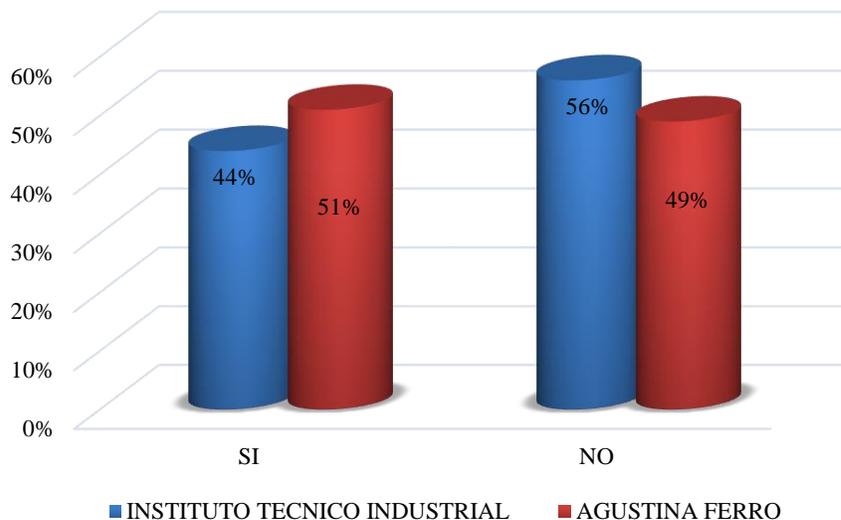


Figura 35. Repasa a menudo de lo que ha aprendido en el colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

Tabla 22. *Sabe distinguir las partes importantes de un texto en los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial*

RESPUESTAS	INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL	PORCENTAJE	ALFONSO LOPEZ	PORCENTAJE	AGUSTINA FERRO	PORCENTAJE
SI	53	85%	48	77%	33	53%
NO	9	15%	9	15%	10	16%
TOTAL	62	100%	57	100%	43	100%

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

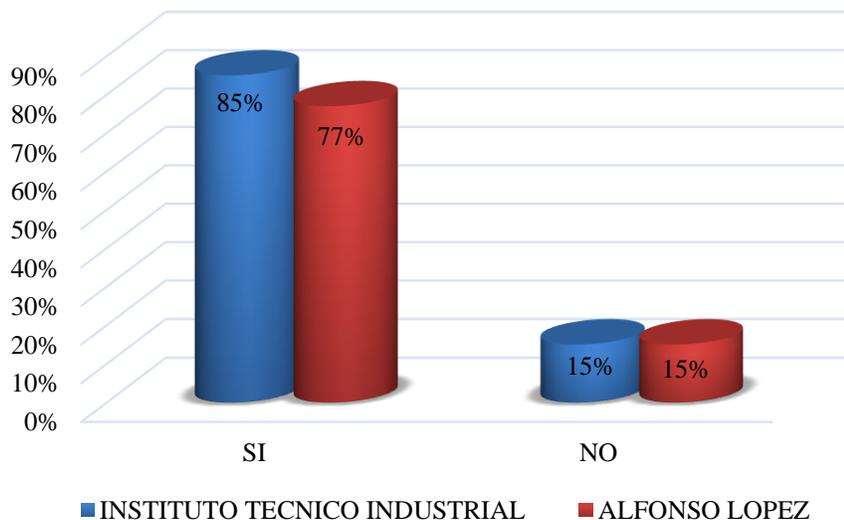


Figura 36. Sabe distinguir las partes importantes de un texto en el colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativa

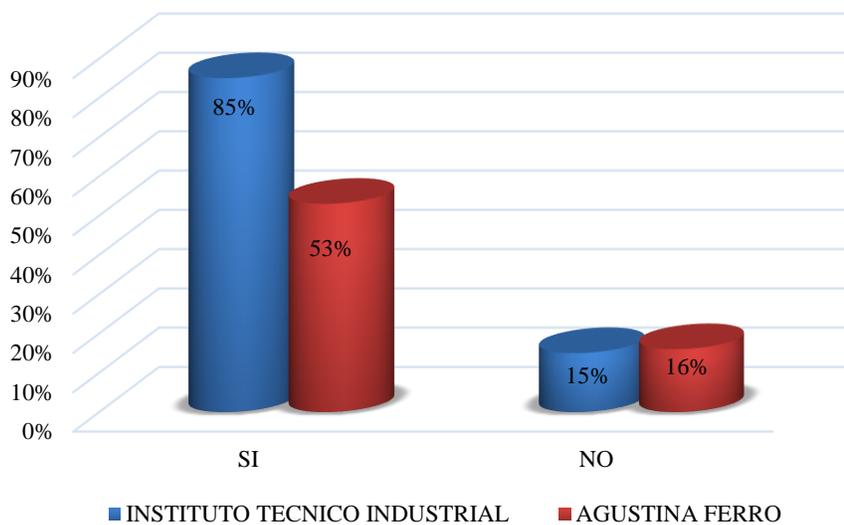


Figura 37. Sabe distinguir las partes importantes de un texto en el colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativa

Tabla 23. *Estudiando en equipo se resuelven cuestiones que uno solo no puede resolver en los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial*

RESPUESTAS	INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL	PORCENTAJE	ALFONSO LOPEZ	PORCENTAJE	AGUSTINA FERRO	PORCENTAJE
SI	57	92%	41	72%	41	95%
NO	5	8%	16	28%	2	5%
TOTAL	62	100%	57	100%	43	100%

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

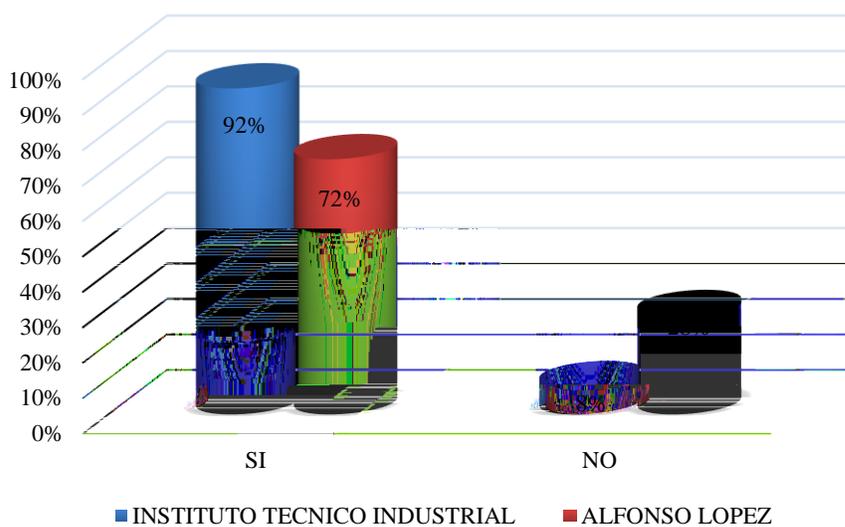


Figura 38. *Estudiando en equipo se resuelven cuestiones que uno solo no puede resolver en el colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial*

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativa

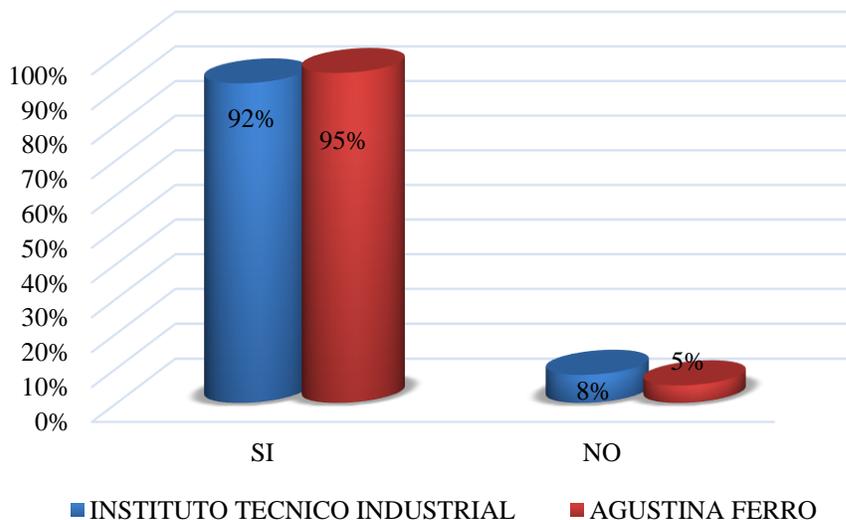


Figura 39. Estudiando en equipo se resuelven cuestiones que uno solo no puede resolver en el colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativa

Tabla 24. Enseñanza como se debe estudiar y trabajar en equipo en los colegios Alfonso López y Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

RESPUESTAS	INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL	PORCENTAJE	ALFONSO LOPEZ	PORCENTAJE	AGUSTINA FERRO	PORCENTAJE
SI	61	98%	52	91%	43	100%
NO	1	2%	5	9%	0	0%
TOTAL	62	100%	57	100%	43	100%

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

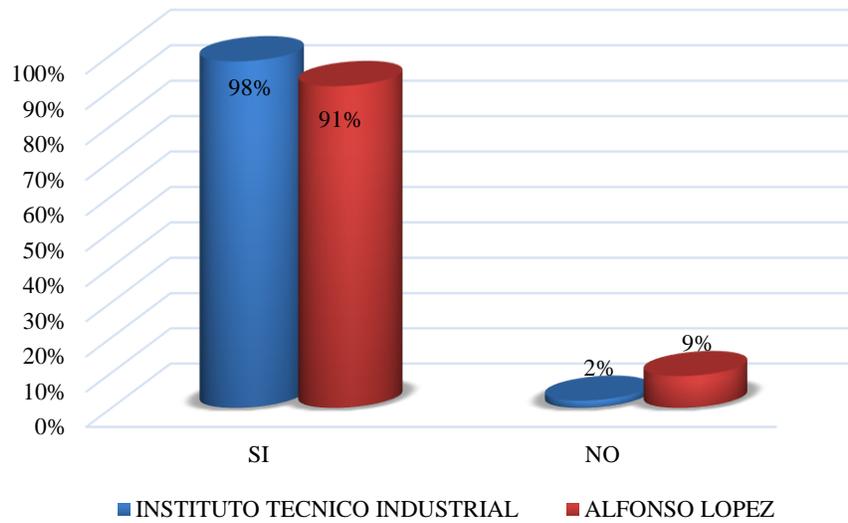


Figura 40. Enseñanza como se debe estudiar y trabajar en equipo en el colegio Alfonso López con respecto al colegio Instituto técnico industrial y Alfonso López

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativa

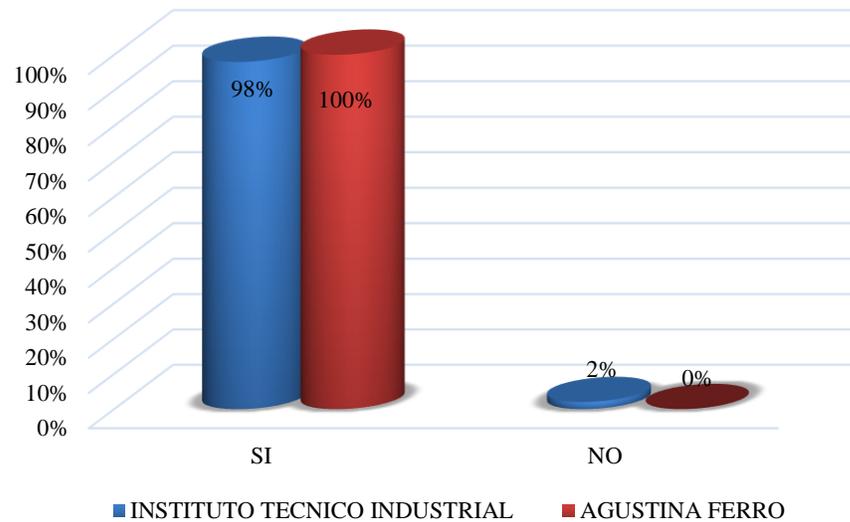


Figura 41. Enseñanza como se debe estudiar y trabajar en equipo en el colegio Agustina Ferro con respecto al colegio Instituto Técnico Industrial

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativa

4.2 Identificar las fortalezas y debilidades del nivel de calidad de la educación en los colegios Instituciones Educativas Técnico Industrial, Alfonso López y Agustina Ferro en el municipio de Ocaña, Norte de Santander.

Para identificar las fortalezas y debilidades que tienen cada una de las instituciones educativas de la ciudad de Ocaña, se analizaron los tres factores seleccionados y a cada uno de ellos se le estableció las fortalezas y debilidades

FACTOR LA CALIDAD DE DOCENTES E INSTITUCIÓN	
Fortalezas	Debilidades
Aplica estrategias de enseñanza para el aprendizaje.	Evita abordar el tema del mal rendimiento con estudiantes
Mejora las estrategias de acuerdo a los resultados	Proceso de atención de solución de quejas y reclamos.
Utiliza recursos tecnológicos para informar de los resultados y comunicarse con profesores, estudiantes	Falta estrategias para lograr el compromiso con los procesos académicos de algunos padres de familia

Figura 42. Fortalezas y debilidades del colegio Instituto Técnico Industrial con respecto al Factor calidad de docentes e institución

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

FACTOR COMPROMISO INDIVIDUAL DEL ALUMNO

Fortalezas	Debilidades
Mantener un buen rendimiento académico durante el año escolar	El incumplimiento con los deberes académicos
Obtener un buen comportamiento dentro de la institución	El irrespeto a los superiores y sus compañeros de estudio
Cumplir con el reglamento o manual de Convivencia en el cual tiene derechos y deberes.	No ser capaces de resolver los problemas con el dialogo si no por medio de golpes

Figura 43. Fortalezas y debilidades del colegio Instituto Técnico Industrial con respecto al Factor Compromiso individual del alumno

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

FACTOR INCIDENCIA DE LA FAMILIA EN EL BUEN DESEMPEÑO DEL
ESTUDIANTE

Fortalezas	Debilidades
Acuden a especialistas en caso de dificultades en las aulas de clase de sus hijos.	Darles más importancia a sus hijos
Exigen y animan a su hijo/a.	El no estar pendientes de sus hijos en ámbito escolar
Hacen acompañamiento en trascurso del año escolar de sus hijos	El mal entorno familiar

Figura 44. Fortalezas y debilidades del colegio Instituto Técnico Industrial con respecto al Factor Incidencia de la familia en el buen desempeño del estudiante

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

FACTOR LA CALIDAD DE DOCENTES E INSTITUCIÓN

Fortalezas	Debilidades
Mejoras en el ambiente laboral	El presupuesto bajo que restringe las compras y adecuaciones que deban hacerse en temas de material didáctico.
Vinculación de los valores institucionales y creencias a través de las reuniones de comunidad, dirección de grupo y durante todo el año	Falta evidenciar el empoderamiento de los comités de resolución de conflictos en los salones de clase
Cuentan con planes y programas institucionales, los que permiten ser evaluados permanente para mejorar.	Faltan psicólogas de planta para suplir las debilidades emocionales que se presentan en la comunidad educativa.

Figura 45. Fortalezas y debilidades del colegio Instituto Técnico Alfonso López con respecto factor docente e institución

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

FACTOR COMPROMISO INDIVIDUAL DEL ALUMNO

Fortalezas	Debilidades
Cumplen con las metas establecidas desde el primer día de clases	No desarrollan las actividades escolares que se les asigna en cada una de las materias
Vencer las dificultades que se presentan en las aulas de clase con los compañeros mediante el dialogo.	No comprometerse en las actividades lúdicas recreativas a la que está obligado cada estudiante.
En los momentos de dificultades emocionales buscan ayuda con el psicólogo del colegio para evitar el bajo rendimiento académico	No comprometerse en las actividades lúdicas recreativas a la que está obligado cada estudiante.

Figura 46. Fortalezas y debilidades del colegio Instituto Técnico Alfonso López con respecto factor Compromiso Individual del alumno

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

FACTOR INCIDENCIA DE LA FAMILIA EN EL BUEN DESEMPEÑO DEL
ESTUDIANTE

Fortalezas	Debilidades
Velan por la buena educación de sus hijos	No están pendientes de sus hijos
Ayudar a desarrollar las actividades escolares del estudiante	No asisten a las reuniones de colegio
Asistir a reuniones de padres de familia	No ayudan al desarrollo de las actividades escolares de sus hijos

Figura 47. Fortalezas y debilidades del colegio Instituto Técnico Alfonso López con respecto al factor Incidencia de la familia en el buen desempeño del estudiante

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

FACTOR LA CALIDAD DE DOCENTES E INSTITUCIÓN

Fortalezas	Debilidades
Infraestructura en general en buen estado	No cuentan con recurso humano para el manejo de las diferentes problemáticas emocionales, afectivas, académicas de los estudiantes y / o diversas discapacidades
Metodologías empleadas en el proceso de enseñanza aprendizaje	Falta de conciencia de algunos padres de familia y estudiantes para entender la importancia del pre ICFES, marchas evaluativas, los simulacros y los refuerzos en los resultados académicos
Atención y formación de padres de familia y/o acudientes	Persiste la falta de conocimiento de las normas institucionales (manual de convivencia) por lo cual hay mortalidad académica alta

Figura 48. Fortalezas y debilidades del colegio Agustina Ferro con respecto al factor Docentes e institución

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

FACTOR COMPROMISO INDIVIDUAL DEL ALUMNO

Fortalezas	Debilidades
Niveles altos de concentración	Desinterés por las tareas y actividades de estudiante
Alto grado de responsabilidad con sus deberes de estudiante	Dan importancia a distintas actividades de aprendizaje
Sentido de pertenencia con el estudio	Nuevas distracciones para los estudiantes

Figura 49. Fortalezas y debilidades del colegio Agustina Ferro con respecto al factor Compromiso Individual del alumno

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

FACTOR INCIDENCIA DE LA FAMILIA EN EL BUEN DESEMPEÑO DEL

ESTUDIANTE

Fortalezas	Debilidades
El alto grado de compromiso de los padres de familia con el comportamiento de sus hijos	No velan por buena presentación del estudiante
Estar pendientes de los trabajos y tareas para que los estudiantes cumplan con el desarrollo de las actividades.	Bajo nivel de importancia por sus hijos
Velar por la buena presentación personal del estudiante a la hora de presentarse en la institución	Peleas entre padres y/o familia

Figura 50. Fortalezas y debilidades del colegio Agustina Ferro con respecto al factor Incidencia de la familia en el buen desempeño del estudiante

Nota fuente: Autora del proyecto basado en la encuesta aplicada a estudiantes de las tres instituciones educativas

4.3 Proponer estrategias que permitan incrementar el nivel de calidad de la educación en las instituciones educativas Técnico Industrial, Alfonso López y Agustina Ferro en el municipio de Ocaña, Norte de Santander.

La alta calidad de las instituciones educativas no solo a nivel local si no a nivel nacional cada vez es más importante y de una meta a cumplir, por eso es que desde todos los factores que inciden en este tema cada colegio trabaja arduamente para lograr una mejor calidad primordialmente para los jóvenes.

Es así, que desde la formación que adquirí como administradora de empresas se proponen diferentes estrategias en pro de ayuda a conseguir las metas establecidas en tema de calidad de la educación por cada institución de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander analizada en el presente trabajo.

- 1. Aplicar evaluaciones al docente basadas en estándares profesionales asociados a la enseñanza.** Pruebas saber 11 que permitan identificar y tomar medidas correctivas en los niveles de preparación de docentes con las mejores prácticas de enseñanza a sus alumnos.

- 2. Realizar talleres pedagógicos para la familia.** Cada institución desarrollar talleres trimestrales a la familia, en materia de acompañamiento al estudiante en todas las actividades académicas, la importancias de que sus hijos estudien para un mejor futuro, la supervisión de los padres de familia en todas las actividades de sus hijos, y otros temas que permitan fortalecer el vínculo entre familia hijo y educación.

- 3. Mejorar las condiciones en instalaciones y materiales para la educación.** Desde las directivas de las instituciones generar recursos para el normal y apto desarrollo de las clases como: laboratorios bien acondicionados buenos equipos de telecomunicaciones y tecnológicos.

- 4. Realización de charlas motivacionales.** Realizar charlas constantes a los estudiantes en diferentes temas de motivación personal, de aprendizajes en buenas practica de estudio.
- 5. Definir políticas de educación.** Esta debe estar encaminada a definir en toda la institución educativa parámetros y lineamientos que permitan que la cultura de la educación se convierta en una pasión constante y que esta se vea reflejada en proyectos de vida innovadores y creativos encaminados a mejores personas, mejor sociedad y mejor medio ambiente.
- 6. Mejorar el uso de las TIC.** Promover el fortalecimiento de los escenarios para la formación de todos los temas que tiene las tecnologías y el buen uso de las mismas para el aprendizaje.
- 7. Diseñar Programas de ayuda a subir el nivel académico a estudiantes con bajas calificaciones.** Con el fin de fortalecer cada una de las falencias en las diferentes materias de esos estudiantes con bajas calificaciones y lograr la nivelación general de todos los estudiantes de la institución
- 8. Crear talleres en emprendimiento para proyectos de vida exitoso.** Creación de una área de formación académica en emprendimiento a través de talleres para los estudiantes el docente orientará las reflexiones del estudiante mediante preguntas claves, situaciones problema, de forma tal que es el mismo estudiante quien va aportando la información de manera progresiva, para ir proyectando programas de éxito de vida.
- 9. Desarrollar pruebas escritas.** Realizar pruebas calificables en todas las áreas y tomar medidas correctivas para el mejora aprendizaje de las mismas, para poder retroalimentar

10. Implementar programas de ayuda psicológicas. Brindar toda la ayuda psicológica tanto individual para el alumno como en familia para conseguir el mejor ambiente tanto familiar como individual del estudiante

Conclusiones

La finalización del proyecto de investigación permitió el análisis de cada uno de los factores de calidad bajo los cuales las instituciones educativas evaluadas manejan y proyectan la formación integral de calidad. De acuerdo con los resultados obtenidos las instituciones educativas están comprometidas con la calidad, con el desarrollo de cada una de las competencias en el estudiante que le permita formarse de forma idónea y competitiva.

Según las apreciaciones de los estudiantes se evidencia que la institución con más fortalezas en el desarrollo académico fue el Instituto Técnico Industrial una de las muestra del buen desempeño fue a través de las pruebas ICFES muchos de los estudiantes obtuvieron ser piloto paga.

Finalmente es posible concluir respecto a la comparación que se realizó y la información recolectada en la investigación sobresale en cada uno de los factores el colegio Instituto Técnico Industrial, por su compromiso en relación colegio alumno o viceversa y también en relación con el compromiso de la familia frente a los colegios Alfonso López y Agustina Ferro .

Como herramienta constructiva se deja en la presente investigación una propuesta de estrategias pedagógicas para contribuir a la mejora continua de la calidad académica e institucional en el nivel educativo medio en las instituciones del municipio de Ocaña, aportando así a un mejor sistema y a una mejor sociedad.

Recomendaciones

Se recomienda a las instituciones educativas buscar estrategias que permitan adquirir mayor compromisos con los estudiantes y padres de familia para el fortalecimiento académico de los estudiantes para que desarrollen las competencias necesarias para su adecuado desempeño personal, social y profesional.

Se sugiere revisar los métodos académicos o estrategias que implementa la Institución Educativa Instituto Técnico Industrial frente los buenos resultados académicos obtenidos en los últimos años y así mirar de qué manera se logra el buen desempeño de los estudiantes en las instituciones que poseen menos fortalezas.

De la misma forma se recomienda a las Instituciones la formación a los docentes en buenas prácticas de enseñanza para que los estudiantes se sientan cómodos y a gusto en cada clase.

Finalmente se recomienda el desarrollo constante de talleres en diferentes temas con el objetivo que los estudiantes suban su nivel de educación con respecto a los tres factores analizados que son la calidad de docentes e institución, la incidencia de la familia en el buen desempeño del estudiante y el compromiso individual del alumno.

Referencias

- American Productivity and Quality Center. (2009). *Estrategias, modelos, herramientas de gestión y otra información necesaria para saber ¿cómo gestionar una empresa?* Recuperado el 27 de Octubre de 2017, de <https://renatamarciniak.wordpress.com/>
- Bohorquez Castro, J. A. (05 de Octubre de 2004). *Ministerio de Educación Nacional*. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-127853_archivo_pdf_Naturaleza_4.unknown
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill.
- Furez, D. (2017). *Las Teorías Educativas y la Calidad de la Educación*. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de <http://www.porlaeducacion.net/site/?articulo=las-teorias-educativas-y-la-calidad-de-la-educacion>
- Hoyos, B. C. (2005). *DIAGNÓSTICO POR COMPARACIÓN: BENCHMARKING APLICADO A INSTITUCIONES DE EDUCACION SUPERIOR DE COLOMBIA, PERTENECIENTES A LA RED COLOMBIANA DE PROFESIONALES INTERNACIONALES*. Recuperado el 27 de Octubre de 2017, de <http://biblioteca.unitecnologica.edu.co/notas/tesis/0062656.pdf>
- La investigación descriptiva*. (s.f.). Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de <https://varieduca.jimdo.com/art%C3%ADculos-de-inter%C3%A9s/la-investigacion-descriptiva/>
- Leiva, F. M. (2003). *Historia del Benchmarking. Benchmarking y marketing estrategico*. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/137126_1_VIRTUAL/contenidos/oaaps/oaap2/oas/oa_benchmarking/anexos/Historia_Benchmarking.pdf
- Ministerio de Educacion Nacional . (2016). *Ministerio de Educación Nacional*. Recuperado el 10 de octubre de 2017, de *La Educación en Colombia*: https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-356787_recurso_1.pdf
- Sampieri, H. (2016). *Investigacion Cualitativa*. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de <http://semfyc2017.com/modules.php?name=webstructure&idwebstructure=20>

Vicerrectorado de Medio Universitario. (2008). *UCC*. (U. C. Córdoba, Productor)
Recuperado el 10 de octubre de 2017, de ¿Qué entendemos por formación Integral?:
http://www.ucc.edu.ar/portalucc/archivos/File/VRMU/Mision_VRMU/formacionintegral.pdf