

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
SISTEMA ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN PARA ASPIRAR AL GRADO DE
MÁSTER EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

Gestión administrativa desarrollada en el proceso de seguimiento en la
implementación del Sistema de Información PIAD, en la Escuela José Martí, de
San Isidro de Heredia, en el 2016

Amilka Chaves Mora

Trabajo final de graduación para optar por el grado de
Maestría en Administración Educativa

Año 2017

RESUMEN

La presente investigación analizó la gestión administrativa desarrollada en el proceso de seguimiento en la implementación del Sistema de Información PIAD, en la Escuela José Martí de San Isidro de Heredia en el 2016.

El problema se concentró principalmente en determinar ¿cuál es la gestión administrativa desarrollada en el proceso de seguimiento en la implementación del Sistema de información PIAD, en la Escuela José Martí de San Isidro de Heredia, en el 2016? Se realizó bajo un enfoque cuantitativo, tomando en cuenta aspectos administrativos, de la gestión que se realiza en la institución.

La información se recopiló por medio de un cuestionario aplicado a los sujetos de estudio. Una entrevista estructurada con la directora de la institución y a la persona encargada de manejar el Sistema PIAD en la institución; y por último con una observación no participante realizada en la institución educativa, de las acciones administrativas que implementa la administración para habilitar el PIAD.

Entre los principales hallazgos del diagnóstico se encontró un faltante en las acciones administrativas desarrolladas por la gestora, que le den seguimiento a la implementación del Sistema PIAD en la institución, entre ellas poca capacitación en el uso e importancia del PIAD, para la administración educativa, ya que, no hay claridad entre el personal del uso que se le da a la información, falta de planificación de las gestiones que garanticen la puesta en marcha del PIAD y que se afiance como apoyo en la toma de decisiones administrativas.

La propuesta estuvo conformada por una charla de sensibilización sobre la importancia del PIAD en la gestión administrativa institucional y la ejecución de talleres de capacitación sobre la implementación del PIAD y la relación con la gestión; dirigida al personal docente y administrativo que utiliza el PIAD en sus labores administrativas.

Se concluyó con la aplicación de la propuesta que aportó nuevas estrategias para el mejoramiento del proceso de seguimiento del PIAD en la institución. También en la incorporación del sistema en la toma de decisiones y en la dinámica de la gestión administrativa propia de la entidad.

Tribunal Examinador

MSc. Johnny Valverde Chavarría
Representante del SEP

MSc. Manuel Chacón Ortiz
Representante de la Escuela

M. A.Ed. Catty Orellana Guevara
Encargada del Programa de Maestría en Administración Educativa

M.A.Ed. Hellen Gómez Mendoza
Directora de TFG

MSc. Virginia Ceciliano Sánchez
Asesora

AGRADECIMIENTO

Un especial agradecimiento a todas las personas que de alguna manera han contribuido con su apoyo, en ésta investigación.

Particularmente a la Escuela José Martí y la administración, por la disposición para realizar el estudio. Al personal docente y administrativo de la institución quienes contribuyeron desinteresadamente para la investigación.

A mi familia, por el apoyo incondicional en el proceso.

A la directora de TFG Hellen Gómez Mendoza, por la orientación durante el estudio.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia, por el apoyo constante e incondicional.

Amilka Chaves

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 TEMA	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.3 JUSTIFICACIÓN	5
1.4 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.4.1 Internacionales	10
1.4.2 Nacionales	14
1.5 OBJETIVOS	20
1.5.1 Objetivo general	20
1.5.2 Objetivos específicos	20
1.6 ESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	20
1.6.1 Reseña histórica	22
CAPÍTULO II	24
MARCO TEÓRICO	25
2.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS	26
2.1.1 Administración educativa	26
2.1.2 Gestión Administrativa	28
2.1.3 Acciones desarrolladas por la gestión administrativa para implementar el PIAD	31
2.1.4 Procesos de seguimiento de la gestión administrativa en la implementación del PIAD	33
2. 2 CALIDAD DE LA EDUCACIÓN	34
2. 2. 1 Implementación del MECEC	37
2. 2. 2 PIAD como parte del MECEC	41
2. 3 CARACTERÍSTICAS DEL PIAD	42
2. 3. 1 Estructura del PIAD	45
2. 3. 2 Antecedentes del PIAD	47
2. 3. 3. Funciones del PIAD	49
2. 3. 4 Elementos físicos, tecnológicos y cognitivos, para el adecuado funcionamiento del PIAD	51
2. 3. 5 Alcances y limitaciones del PIAD	53
2. 3. 6 Marco legal para la ejecución del PIAD	54
2. 4 IMPORTANCIA DEL PIAD EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	57

CAPÍTULO III	60
MARCO METODOLÓGICO	61
3.1 PARADIGMA DE INVESTIGACIÓN	61
3.2 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	62
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	63
3.4 FINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	64
3.5 ALCANCE TEMPORAL	65
3.6 ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN	65
3.6.1 Fase de preparación y diagnóstico	65
3.6.2 Fase de planteamiento de la propuesta	67
3.6.3 Fase de aplicación y evaluación	68
3.6.4 Fase de sistematización	68
3.7 SUJETOS DE INFORMACIÓN	69
3.8 FUENTES DE INFORMACIÓN	71
3.8.1 Fuentes de información primarias	71
3.8.2 Fuentes de información secundarias	71
3.9 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INFORMACIÓN	72
3.9.1 Observación no participante	72
3.9.2 Encuesta	73
3.9.3 Entrevista estructurada	74
3.10 VALIDACIÓN	75
3.10.1 Operacionalización de variables	77
3.11 ASPECTOS DE ÉTICA Y USO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO	78
3.12 ANÁLISIS DE LOS DATOS	79
CAPÍTULO IV	82
4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS	83
4.1.1 Variable 1 Acciones desarrolladas desde la gestión administrativa	83
4.1.2 Variable 2 Procesos de seguimiento desde la gestión administrativa	91
4.1.3 Variable 3 Elementos físicos, tecnológicos y cognitivos	107
4.1.4 Variable 4 Nivel del uso de herramientas tecnológicas	114
4.2 PROPUESTA	128
4.3 RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA	159
4.3.1 Resultados de la aplicación de la propuesta	162
CAPÍTULO V	168
5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	169

5.1 RESULTADOS DEL PROYECTO	169
5.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	172
5.3 CONCLUSIONES	178
5.4 ALCANCES Y LIMITACIONES	184
5.4.1 Alcances	184
5.4.2 Limitaciones	185
5.5 RECOMENDACIONES	185
5.5.1 A la Junta de Educación y Patronato Escolar	185
5.5.2 A la gestora de la institución educativa	186
5.5.3 Al personal docente y administrativo	188
5.5.4 Para el seguimiento de la propuesta	188
5.5.5 Futuras áreas de investigación	189
6. LISTA DE REFERENCIAS	190
7. ANEXOS	195
Anexo 1	195
Organigrama de la Escuela José Martí	195
Anexo 2	196
Carta de solicitud de permiso	196
Anexo 3	197
Cuestionario dirigido al personal docente y administrativo	197
Anexo 4	202
Guía de entrevista estructurada	202
Anexo 5	205
Guía de observación no participante	205
Anexo 6	210
Lista de asistencia a la charla de sensibilización y los talleres	210
Anexo 7	211
Lista de cotejo para evaluación de la charla	211
Anexo 8	212
Lista de cotejo para evaluación de los talleres	212
Anexo 9	213
Consentimiento informado para los participantes del estudio	213
Anexo 10	216
Constancia de participación y aceptación del estudio	216

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Distribución de la población de estudio.....	67
Cuadro 2	Operacionalización de variables.....	74
Cuadro 3	Cronograma de trabajo.....	155
Cuadro 4	Resumen de resultados Charla de sensibilización.....	159
Cuadro 5	Resumen de resultados Talleres de capacitación.....	161

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Acciones realizadas por la gestora en la implementación del PIAD en la institución.....	81
Figura 2	Porcentaje de uso del PIAD en gestiones administrativas.....	83
Figura 3	Forma de inducción del Sistema PIAD.....	85
Figura 4	Principales limitaciones para el desarrollo del PIAD dentro de la institución.....	87
Figura 5	Porcentaje de docentes que conoce el PIAD.....	89
Figura 6	Porcentaje del personal que considera que la administración otorga tiempo dentro de la jornada laboral, para labores propias del PIAD.....	91
Figura 7	Existencia de un encargado del Sistema PIAD dentro de la institución.....	93
Figura 8	Labores en las que se utiliza el PIAD.....	94
Figura 9	Evaluación del servicio de internet dentro de la institución.....	96
Figura 10	Capacitación en el uso del PIAD por parte de la administración.....	98
Figura 11	Porcentaje del personal que recibe capacitación para el uso de alguna herramienta tecnológica diferente al PIAD, por parte de la administración.....	100
Figura 12	Calidad del servicio del PIAD dentro de la institución.....	101
Figura 13	Principales recomendaciones para implementar mejor el PIAD en la institución	103
Figura 14	Porcentaje de uso del laboratorio de informática.....	105
Figura 15	Porcentaje de funcionarios a los que se les facilita equipo de cómputo para utilizar con el PIAD.....	106
Figura 16	Equipo que utiliza en su labor el PIAD.....	108
Figura 17	Porcentaje de docentes que utilizan el Aula Samsung en sus lecciones.....	109
Figura 18	Porcentaje de horas que dedica el personal al PIAD por semana fuera de su jornada laboral.....	110
Figura 19	Funcionarios que usan el PIAD para el desarrollo de su gestión administrativa.	111
Figura 20	Porcentaje de frecuencia en el uso del PIAD para su labor administrativa.....	114
Figura 21	Porcentaje de tiempo de uso del PIAD.....	115
Figura 22	Nivel de uso del PIAD por parte de la administración en la gestión administrativa de la institución.....	116
Figura 23	Nivel de frecuencia con que se utiliza el PIAD en gestiones administrativas dentro de la institución	118
Figura 24	Porcentaje de equipos de uso personal con la aplicación PIAD instalada.....	119
Figura 25	Porcentaje que considera el PIAD como plataforma amigable con usuarios con menos habilidades tecnológicas.....	121
Figura 26	Uso de herramientas tecnológicas en el desarrollo de las lecciones.....	122
Figura 27	Herramientas tecnológicas usadas en el desarrollo de labor docente.....	123

LISTA DE SIGLAS

AED	Asociación Empresarial de Desarrollo
ANDE	Asociación Nacional de Educadores
ASIS	Asociación para la Innovación Social
CONESUP	Consejo Nacional de Educación Superior
DRE	Dirección Regional de Educación
FONABE	Fondo Nacional de Becas
ICE	Instituto Costarricense de Electricidad
IMAS	Instituto Mixto de Ayuda Social
MECEC	Modelo de Evaluación de la Calidad de la Educación Costarricense
MEP	Ministerio de Educación Pública
PANI	Patronato Nacional de la Infancia
PAT	Plan Anual de Trabajo
PIB	Producto Interno Bruto
PIAD	Programa Informatización para el Alto Desempeño
POA	Plan Operativo Anual
SIPIAD	Sistema de Información del Programa Informatización para el Alto Desempeño
SNECE	Sistema Nacional de Evaluación de la Educación Costarricense
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación
TLC	Tratado de Libre Comercio

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 TEMA

El tema de la presente investigación, radica en analizar la gestión administrativa desarrollada en el proceso de seguimiento en la implementación del Sistema de Información PIAD, en la Escuela José Martí, de San Isidro de Heredia, en el 2016. La Escuela José Martí se ubica en San Isidro de Heredia, institución adscrita al Ministerio de Educación Pública (MEP) con una dirección 4 y aproximadamente 600 estudiantes.

La investigación se enfocó en la gestión administrativa desarrollada en el proceso de seguimiento en la implementación del Sistema de Información PIAD, la descripción de la entidad, así como las características generales del Programa de Informatización para el Alto Desempeño (PIAD). Además, en ese sentido es importante la identificación del nivel de uso de las herramientas tecnológicas por parte del personal, en la labor administrativa.

Para lograrlo se indagaron elementos esenciales, como las acciones que realiza la administración en el proceso de seguimiento de la implementación y desarrollo del PIAD dentro de la institución. La mayoría de instituciones del MEP utilizan actualmente sistemas de información como el PIAD dentro de sus labores. Con el uso de ese recurso se agilizan los tiempos de respuesta en la mayoría de trámites administrativos y existe un mejor respaldo de la información. La parte curricular también se ve beneficiada ya que se puede tener acceso a estadísticas y datos; que le permiten a la entidad mejorar su gestión curricular.

Las instituciones que utilizan este recurso deben de poseer los elementos físicos, tecnológicos y cognitivos que permitan la implementación y buen funcionamiento del PIAD. Para la presente investigación se conoció ese entorno ideal para el desarrollo óptimo de la gestión administrativa, integrando recursos humanos, tecnológicos, cognitivos y físicos.

Entre los alcances se pretendió realizar un diagnóstico que determinará las necesidades existentes, así como los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento del PIAD, además de reflejar la importancia del uso del PIAD, en

relación con la información que genera para la toma de decisiones de la administración educativa

Las principales limitaciones de la investigación se basaron en que se centró sólo en la parte administrativa y no contempla la parte pedagógica ni curricular. Ese alcance se extiende sólo al personal docente y administrativo que utiliza los datos que emanan el PIAD. No se incluirán otro tipo de gestiones que no se relacionen directamente en el tema propuesto. Existen pocos antecedentes acerca del Sistema de Información como el PIAD por la particularidad del mismo. Además, los resultados serán de uso exclusivo de la Escuela José Martí y no necesariamente las recomendaciones serán aplicables en otras instituciones del circuito educativo. Tampoco contempla todas las partes del MECEC, ni la totalidad del PIAD; ya que aspectos que no tienen relación directa con la gestión administrativa no se desarrollaron.

Para la institución, el uso del PIAD representa una ayuda fundamental en el manejo de esa cantidad de información que se genera diariamente en un centro educativo. Explotar todo el potencial que ofrece el PIAD, sería un ideal dentro la escuela y para lograrlo se tienen que orquestar varios elementos. Al ser la administración educativa una ciencia que organiza, planifica, ejecuta y evalúa todas las actividades que se desarrollan en una institución educativa, debe de apoyarse en todos aquellos recursos que faciliten ese proceso. El Sistema de Información PIAD ayuda a concentrar información que facilita la toma de decisiones dentro de la gestión administrativa y curricular.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Escuela José Martí está ubicada en San Isidro de Heredia y desde el año 2005 aproximadamente, empezó a gestionar el uso del PIAD como parte del andamiaje para la toma de decisiones administrativas en su gestión. El PIAD permitiría completar tareas administrativas que el programa arroje en este momento y proponer soluciones que los satisfagan.

Por ende, es necesario saber de las cargas de trabajo administrativo para el personal, así como el acceso a las herramientas tecnológicas, la capacitación para su uso, la resistencia al cambio y otros aspectos que puedan afectar a la entidad.

La situación actual de la institución refleja que se implementó el Sistema de Información PIAD para que la población docente realizara las labores administrativas, solicitadas por el MEP, sin embargo, se desconoce cuál es el proceso de seguimiento que la gestión administrativa le ha dado a esa implementación, ya que, el personal docente utiliza registros electrónicos para el proceso sumativo de la evaluación, así como los expedientes electrónicos del estudiantado. La administración por su parte realiza la matrícula, expedientes del personal, traslados y bases de datos de la institución con el soporte del PIAD, pero no todas las gestiones administrativas se han realizado en forma orquestada dentro de la institución como se menciona en el diagnóstico realizado.

Otras situaciones actuales evidencian la problemática en relación con el uso del PIAD y la administración educativa de la institución presenta atrasos significativos en el envío de documentos a la supervisión del circuito educativo correspondiente, el extravío de información de estudiantado y el personal docente; así como deficiencias en el Sistema de Información del Programa de Informatización para el Alto Desempeño SIPIAD, al no existir un expediente digital de la población estudiantil. Esto se traduce en retrasos para la toma de decisiones de la gestión administrativa, así como en un panorama parcial de los datos necesarios en ese sentido.

Dentro del Ministerio de Educación Pública la plataforma PIAD es de uso obligatorio, analizar la gestión administrativa desarrollada en el proceso de seguimiento en la implementación del Sistema de Información PIAD dentro de la Escuela José Martí es una necesidad hacia el mejoramiento de esta gestión y la obtención de prácticas de calidad.

Por ende, la presente investigación permite ejecutar actividades que ayuden en el ordenamiento de la información y la guía para la administración, en la toma de decisiones administrativas en la institución; permitiendo mejorar la coordinación y articulación entre los miembros de la comunidad educativa. Por lo tanto, de acuerdo con la situación expuesta anteriormente, se plantea el siguiente problema de investigación

¿Cuál es la gestión administrativa desarrollada en el proceso de seguimiento en la implementación del Sistema de Información PIAD, en la Escuela José Martí, de San Isidro de Heredia, en el 2016?

1.3 JUSTIFICACIÓN

La apertura económica y el auge que elementos como los Tratados de Libre Comercio (TLC) o la globalización, han generado un efecto en la sociedad; donde la población tiene más acceso a los recursos tecnológicos y a la información. Junto a eso las telecomunicaciones han catapultado la comunicación, y la gestión administrativa de las instituciones educativas se ve influenciada por esa corriente.

Las nuevas políticas de los gobiernos, han creado un cambio de paradigmas en la educación, impulsando un salto tecnológico. En los últimos años Costa Rica ha logrado otorgar un 7% del PIB a educación, porcentaje nunca antes asignado. Muchos de esos recursos son destinados a la modernización de las instituciones y de la gestión educativa.

Por lo tanto, entre las principales razones teóricas que involucra la investigación está la revolución tecnológica que envuelve a la sociedad actual, ya que inunda todos los ámbitos de acción y el sistema educativo no es la excepción. Con el inicio de los laboratorios de informática en las instituciones educativas, arranca una carrera que poco a poco involucra a todos los actores del proceso educativo. El acceso a la tecnología ha hecho que cada vez más personas se involucren con las herramientas. Esto genera mayor demanda de los servicios y un acceso más expedito de la información, que obliga a los centros educativos a actualizarse;

mismos que se traducen en mejoras significativas de los procesos de gestión administrativa institucional.

Otra razón teórica está relacionada con lo indicado por el MEP (2012) “El PIAD se creó como un instrumento de apoyo a la gestión administrativa del MEP con el objetivo de mejorar la coordinación y articulación entre los miembros de la comunidad educativa” (p.34) Permite con ello un mejoramiento en la dinámica administrativa institucional en beneficio de la calidad de la educación que se le brinda al estudiantado.

La administración, por medio del Ministerio de Educación Pública ha realizado esfuerzos en facilitar el acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y la modernización de los procesos. No solo en capacitar al estudiantado, en el uso y manejo de la tecnología, sino que también en crear un ambiente propicio para el acceso a la información, por parte de todos los actores del proceso educativo.

Los recursos dados a educación generan sistemas de control, asociados a nuevos mecanismos tecnológicos para el acceso a la información. Muchos de estos sistemas plantean un exceso de trámites administrativos. Además de la presión que reciben administrativos, directores y docentes para la entrega de papelería con información importante en condiciones impecables y con pocos recursos.

La vertiginosa carrera en materia tecnológica, hace que cada día se deban de actualizar los procesos en beneficio de la comunidad educativa. Agilizar los trámites y los tiempos de respuesta en la información solicitada; así como reducir considerablemente el tiempo que se dedica a las labores administrativas y elaboración de registros, son solo dos de los efectos en los actores educativos.

Entre las principales razones prácticas, se encuentra que en primer lugar la investigación beneficiará al personal docente al reducir los tiempos que dedican a la elaboración de informes y reportes administrativos, concentra además la

mayoría de la información en un solo sistema, permitiendo una accesibilidad más expedita y certera, ya que, al analizar los procesos de seguimiento de parte de la gestión administrativa será posible conocer las necesidades existentes. El personal administrativo también verá simplificado su trabajo al manejarse los datos de manera específica tanto de estudiantes, personal y otros en un solo lugar, reduciendo los tiempos de búsqueda de dicha información. Esto le permite a la administración, no solo reducir los tiempos de respuesta; sino que además evita la duplicación de información.

El estudiantado y sus familias se favorecen del PIAD, ya que la información es mejor resguardada y accesible en el momento en que se requiera para un traslado a otra institución, un informe de matrícula, notas, informes de especialistas o expedientes; y que se traduzca en la mejora en la toma de decisiones por parte de la administración para el beneficio de la institución.

La implementación de una herramienta como el PIAD es compleja, ya que no solo implica la puesta en marcha de un programa informático, sino que también incluye la infraestructura tecnológica. Junto a ello se suma un cambio de pensamiento en el personal y un ajuste en las funciones que desempeñan.

Capacitar al personal en el uso del programa y armonizarlo con las labores diarias es otro reto que se presenta. Muchas situaciones nuevas pueden generar entre el personal resistencia al cambio, motivo por el cual se transforma en un desafío.

No solo es un reto personal, sino que también es un reto tecnológico y administrativo para una institución automatizar la mayoría de los procesos administrativos. La constante capacitación y actualización del personal, hace que una institución deba mantenerse en constante cambio.

Al desarrollarse en el ámbito público, las acciones de implementación, ajuste y actualización están delimitadas, en la mayoría de los casos, por procedimientos burocráticos que atrasan su ejecución. En la actualidad el Sistema de Información

PIAD se encuentra subutilizado en la institución, la cual cuenta con una serie de carencias administrativas que no se han podido solventar.

Para el desarrollo de la investigación se ubicaron las directrices del MEP en la automatización de los procesos como un acto obligatorio para todas las instituciones; razón por la cual los centros educativos se ven en la necesidad de aplicar el PIAD en todos sus procesos. Para ello existe un recargo en algunas escuelas para asignar a un funcionario encargado de la información.

La mayoría de los trámites en este momento se realizan de forma manual, ocupando gran parte del tiempo de los funcionarios; provocando errores, duplicaciones y omisiones de los datos. Esto conlleva que sean devueltas en varias ocasiones los informes y reportes enviados a la Supervisión Educativa del Circuito.

La institución cuenta con Internet en toda la escuela, routers y un equipo de cómputo para destinarlo al PIAD. Administrativamente no se ha logrado un consenso que le permita a la escuela actualizar sus bases de datos y mejorar la gestión educativa. En la institución funciona el Comité de la Calidad de la Educación mismo que busca las mejoras dentro de la escuela utilizando la herramienta del PIAD. Este comité ayuda en la ejecución y capacitación de la herramienta. Se requiere además ejecutar una etapa de motivación e información entre el personal tanto docente como administrativo, para poder introducir el sistema con éxito.

En tercer lugar las razones metodológicas se centran en la elaboración de los instrumentos para obtener la información que logre cumplir con los objetivos propuestos, relacionados con la identificación de los procesos de seguimiento que realiza la gestión administrativa, así como del funcionamiento del PIAD dentro de la institución, además de las diferentes gestiones que realiza la administración para que ese sistema se desarrolle de manera óptima y que le facilite a la administración la toma de decisiones. Entre ellos los cuestionarios, las guías de

observación y las entrevistas, que permitan obtener la información de los actores involucrados.

La propuesta va dirigida a proponer acciones desde la gestión administrativa para ejecutar un adecuado proceso de seguimiento del Sistema de Información PIAD, dentro de una institución educativa, por lo tanto existen múltiples aristas que intervienen en el proceso. Esta característica hace el modelo cambiante, para ello se requiere dar seguimiento a aspectos como los registros digitales, bases de datos con la información del personal y estudiantes.

Entre los principales beneficios que se pretende lograr con el presente estudio se pueden mencionar: Poner en un funcionamiento real la herramienta, establecer las acciones administrativas que debe ejecutar la institución para que funcione correctamente el PIAD y se transforme en la mano derecha del director para la gestión administrativa. La herramienta viene a satisfacer una necesidad de la institución que en la actualidad no se cubre.

El proceso de seguimiento de la implementación de este sistema es necesario y pertinente para la institución en este momento, en que la mayoría de los trámites y procesos del MEP se han digitalizado y automatizado. Con la puesta en funcionamiento de muchas herramientas y plataformas informáticas en el Ministerio de Educación como Integra-Dos, Correo institucional y plataformas de recursos didácticos.

1.4 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La revolución tecnológica que envuelve a la sociedad actual, inunda todos los ámbitos de acción y el sistema educativo no es la excepción. Con el inicio de los laboratorios de informática en las instituciones educativas, arranca una carrera que poco a poco involucra a todos los actores del proceso educativo. El acceso a la tecnología ha hecho que cada vez más personas participen con éstas herramientas. Esto genera mayor demanda de los servicios y un acceso más expedito de la información, que obliga a los centros educativos a actualizarse.

Esa carrera se manifiesta en el nivel global, y golpea a la sociedad costarricense en forma directa. Herramientas como el Programa de Informatización para el Alto Desempeño (PIAD) coadyuvan en esa carrera. Al ser un programa diseñado para el escenario de Costa Rica, no se encuentra otra herramienta igual a ésta en otros sistemas educativos. Se ubican programas con características similares, que ayudan a entender la necesidad que tienen las entidades educativas en mejorar el manejo de datos e información, de sus instituciones.

Se presentaron las investigaciones y artículos encontrados en relación con la temática planteada, tanto en el nivel internacional como nacional, entre ellos fueron consultados en las bibliotecas de la sede de la Universidad de Costa Rica, Universidad Nacional y en la base de datos de EBSCO de la Universidad Estatal a Distancia.

Se tomó en cuenta que estuvieran relacionados con el tema de la investigación. Principalmente se buscó la relación de la puesta en marcha dentro de las instituciones educativas, de herramientas para el manejo de la información que ayuden en agilizar la gestión administrativa. Se utilizó el criterio de tiempo desde el año 2000 hasta el actual. Se amplió un poco la búsqueda en este espacio de tiempo debido a los pocos hallazgos encontrados en la exploración inicial. Se presentan en orden cronológico descendente del más actual hasta el año 2000, divididos en antecedentes internacionales y nacionales.

De cada antecedente se menciona, el autor, título, lugar de publicación, objetivo general, metodología, los principales hallazgos y el aporte al presente trabajo de investigación.

1.4.1 Internacionales

Entre los principales hallazgos relacionados con el tema se menciona a Galván (2013) en su artículo titulado “Modelo integral para la administración de la información escolar en las escuelas públicas de México” publicado para la Revista Panorama I. En él busca plantear un sistema modelo para proyectar de manera gráfica y promediada las calificaciones de la población estudiantil mexicana, con

retroalimentación entre docentes y padres de familia. El enfoque propuesto es una investigación cuantitativa. La población de estudio se ubicó en las escuelas públicas de México, tomando como muestra al personal docente, autoridades administrativas de las escuelas y las familias.

La investigación propuso recolectar la información directamente de las calificaciones que presenta el personal docente. Entre las conclusiones que aplica la investigación destacan la incorporación de este modelo en la educación pública primaria, un mejor tiempo de respuesta a las familias, mejores controles internos y externos de la información, reducción de costos, así como la detección de malos sistemas de información vigentes.

Para un país tan grande, lograr la implementación de un sistema de información representa un reto titánico, más si se toma en cuenta la diversidad de estados y millones de estudiantes que asisten a instituciones educativas estatales. Costa Rica puede tomar como referencia este modelo para su mejora en el manejo de la información y datos del estudiantado.

Ésta investigación ofreció una idea clara de cómo las herramientas tecnológicas benefician la gestión administrativa dentro de las instituciones educativas. Un manejo más eficiente de la información, se traduce en una administración eficaz, éste ejemplo se puede aplicar en el nivel nacional. En la medida en que los sistemas de información se encuentren conectados y la información que reporta el personal docente es pronta y veraz, las bases de datos que apoyen la estadística del Ministerio de Educación Pública es mejor y más objetiva.

Otros países han extendido ese esfuerzo al campo universitario. Acosta y Sánchez, (2012) en su artículo para la Revista Cubana de Ciencias Informáticas, “Sistema informático para la gestión de los planes de ingreso a la educación media y superior en Cuba”, plantea entre sus objetivos la presentación de un sistema de gestión de los planes de ingreso a la educación media y superior en Cuba, que automatiza los procesos de recopilación de la información y los

algoritmos de asignación del ingreso que desarrolla el Departamento de Fuerza de Trabajo calificada del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Es una propuesta metodológica mixta que combina las necesidades de mano de obra de un país, con el registro de la cantidad de aspirantes y su ubicación para cada carrera. Se utilizan software informáticos como el RUP (Proceso unificado de desarrollo) por sus siglas en inglés. La población de estudio fue el estudiantado aspirante de ingreso a las universidades de Cuba y que buscaban ubicarlos al ingreso de las carreras, según la demanda de mano de obra en la sociedad. Se debe de ajustar la fuerza de trabajo según la necesidad en ese momento de la economía local.

Entre las principales conclusiones se encuentra la automatización de los procesos de gestión de los planes de ingreso a la educación media y superior para lograr agilizarlos. Se crea una base de datos actualizada y unificada para todo el sistema evitando la redundancia de la información.

Un país con tan pocos recursos económicos y de acceso a las redes de información, como Cuba también realiza esfuerzos por mecanizar los datos y ponerlos al servicio de las necesidades de la sociedad. Es así como se refleja en muchos países esa imperiosa intención por conocer y manejar la información, Costa Rica también realiza esos esfuerzos. La presente investigación puede apropiarse de este tipo de iniciativas, para moldear una propuesta que le permita al PIAD ofrecer un manejo de la información, dirigido a la aplicación de soluciones a los problemas administrativos que enfrenta la institución.

En Perú, Ronceros y Reyes (2009) en el proyecto profesional para optar por el título profesional de ingeniero en sistemas de información: “Sistemas de información para la gestión educativa en el Perú” consiste en establecer criterios de alto nivel para la aplicación efectiva de sistemas de información en el ámbito de la gestión educativa peruana.

El estudio es descriptivo y analizó las distintas tecnologías orientadas a soportar los procesos de la gestión administrativa que se encuentran disponibles en el mercado o que hayan sido generadas internamente en cada sistema educativo. Además enfatiza el estudio en ser el punto inicial para el establecimiento de una propuesta de sistema de información para la gestión de instituciones del rubro educativo, al establecer criterios de alto nivel para la aplicación efectiva de sistemas de información en el ámbito de la gestión educativa del Perú.

Concluye el estudio que la mayoría de los proyectos son a largo plazo y la implementación de los mismos toma un tiempo considerable. Se puede rescatar de la iniciativa es que todos los sectores tienen en común el interés de mejorar la administración de la información generada por el sector educativo, por lo que se inician los proyectos con el fin de integrar las distintas instituciones y entidades involucradas en aspectos educativos y poder contar con la información de manera centralizada, actualizada y disponible desde cualquier lugar.

Tomando en cuenta este estudio, se notan los esfuerzos que realizan los sistemas educativos en otras partes del mundo, con el objetivo de unificar criterios de la información educativa, que les permita a los gestores educativos mejorar la toma de decisiones dentro de su institución. Entre ellos, sistemas como el PIAD se acercan bastante a ese modelo que funciona en otras latitudes y que enrumba las acciones para lograr un sistema educativo de calidad.

En Argentina, las bibliotecas públicas, han puesto en marcha un sistema para el manejo de los datos propios de la entidad, llamado por sus siglas BERA (Bibliotecas Escolares y Especializadas de la República Argentina). El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de Argentina en su Programa nacional (2008) detalla

Es un Programa Nacional que fusiona, en un escenario federal, las diversas acciones de las bibliotecas escolares y especializadas de

todo el país, con el fin de revalorizar y fortalecer su rol en las instituciones educativas.

Está conformado por redes locales, provinciales y regionales que trabajan de manera cooperativa. Ellas llevan adelante distintas acciones sustentadas en lineamientos ligados al rol pedagógico de las bibliotecas dentro del proyecto educativo y su apertura hacia la comunidad, la normalización del procesamientos bibliotecológico, la conservación preventiva de los fondos, el anclaje institucional de la lectura y la incorporación de las tecnologías a la búsqueda de información. (p.1)

Este ejemplo evidencia que las entidades se encuentran siempre en la búsqueda de mecanismos para agilizar el funcionamiento administrativo. En ese sentido los centros educativos pueden implementar sistemas similares a éstos, para lograr un mejor funcionamiento. Los gobiernos en la mayoría de los países de la región, dirigen sus esfuerzos en el registro, interpretación y protección de los datos, de las entidades. El uso de programas para la recolección de esa información se puede ver reflejada en diversas formas y Costa Rica también se apunta en esa carrera. Si bien el ejemplo no se desenvuelve directamente en el ámbito educativo, se puede palpar el esfuerzo por darle a la información un uso que vaya en beneficio de la gestión administrativa.

1.4.2 Nacionales

Las nuevas políticas de los gobiernos, han creado un cambio de paradigmas en la educación, impulsado por un salto tecnológico, que obliga todos los días a reducir la brecha que produce en la sociedad. Costa Rica dedica un 7% del PIB en educación, un porcentaje nunca antes asignado, que muchos países latinoamericanos no disfrutaban. Los recursos son destinados a la modernización de

las instituciones y de la gestión educativa. Para lograr que ese proceso de una modernización e informatización exitosa, han antecedido esfuerzos dentro de la sociedad costarricense hacia ese norte.

Menciona Alfaro (2016) en la tesis de grado para optar a Licenciatura en Administración Educativa de la Universidad Estatal a Distancia, que se titula “Análisis de la puesta en práctica del Programa de Informatización para el Alto Desempeño y su efecto en la gestión administrativa y docente de las instituciones educativas de secundaria, del Circuito 08 de la Dirección Regional de Educación de San Carlos en el año 2014”, su objetivo es analizar el efecto que ha producido en la gestión administrativa y docente la puesta en práctica del PIAD, como instrumento didáctico y pedagógico en las instituciones de secundaria diurnas del circuito educativo 08, perteneciente a la DRE de San Carlos, en el año 2014.

En dicha investigación se empleó la metodología cuantitativa y un paradigma positivista. La población de estudio se concentró en 72 docentes y 6 directores de la región, de instituciones de secundaria del circuito 08 de la DRE de San Carlos. El estudio determinó que en dicho circuito, el PIAD no se usa como medio de información y el uso no afecta para nada la reducción del ausentismo, la deserción y la pobreza dentro de los centros educativos analizados.

Esta investigación aportó información relevante del uso del PIAD en la dinámica de los directores en sus respectivos centros educativos. Si bien es cierto se desarrolla en nivel de secundaria; el funcionamiento es similar para otras entidades educativas. Al concluir que el PIAD no afecta las cifras de ausentismo, deserción o pobreza analizadas; se puede relacionar con la gestión administrativa de la escuela.

Tal como lo cita Gómez (2015) en la tesis de grado para optar a Licenciatura en Administración Educativa de la Universidad Estatal a Distancia, titulada “Propuesta de talleres de inducción para el uso de herramientas digitales para la implementación del programa de informatización para el alto desempeño (PIAD) a partir del análisis de la realidad de docentes y personal administrativo de la

escuela Excelencia Bataan perteneciente al circuito 09 de la DRE de Limón en el primer semestre del curso lectivo 2015”; la investigación, estudia la relación entre los educadores con la tecnología de la información y la comunicación (TIC), registros digitales PIAD y el uso del Sistema de Información del Programa de Informatización para el Alto Desempeño (SIPIAD).

Su objetivo de investigación se concentra en desarrollar una propuesta de talleres de inducción para el uso de herramientas digitales para la implementación del programa de informatización para el alto desempeño (PIAD), a partir del análisis de la realidad de docentes y personal administrativo de la Escuela Excelencia Bataan perteneciente al circuito 09 de la DRE de Limón, en el primer semestre del curso lectivo 2015. Utilizó metodología cualitativa con un paradigma naturalista. La población de estudio del cuerpo administrativo (oficinas, orientadora, asistente escolar) un 100%, docentes de I y II ciclo con un 43% y docentes de asignaturas complementarias con un 40% del total del personal de la institución. El proyecto propuso la elaboración de guías de inducción acerca del uso de las herramientas PIAD, en la gestión educativa.

Entre las principales conclusiones encontró un mejoramiento en el uso de los registros digitales y el sistema del SIPIAD, se disminuyeron las consultas sobre el uso de las herramientas en la gestión y utilización de los registros, mayor uso por parte de los educadores con más afinidad tecnológica y apoyo para los compañeros.

La presente investigación ofreció información importante, debido a la estrecha relación con el tema. Aportó bases para conocer la dinámica del uso de una herramienta como el PIAD en un centro educativo de primaria; además las guías de inducción propuestas facilitan la comprensión del sistema. En ese sentido marca el camino de cuáles son las acciones que se presentan en la gestión administrativa de la institución y su mejora en la prestación del servicio.

Agrega Soto (2012) en la tesis de Licenciatura en Administración Educativa de la Universidad Estatal a Distancia UNED, “Programa de Informatización (PIAD)

como herramienta de gestión administrativa en el Centro Educativo Juan XXIII, durante el curso 2012” cuyo objetivo radica en establecer al PIAD como una herramienta para mejorar la gestión administrativa en el Centro Educativo Juan XXIII. Esta investigación con enfoque cualitativo utilizó los sujetos de información al personal de la institución.

Los principales hallazgos indicaron que no todas las instituciones educativas tienen el sistema PIAD funcionando por falta del equipo y presupuesto, la formación en el uso del PIAD debería recaer en las instituciones universitarias y no solo en el docente coordinador institucional del programa. Además no debe restringirse la cantidad de docentes que se capaciten en el uso de la herramienta. (Como se citó en Gómez, 2015)

Los administrativos escolares son los llamados a manejar el PIAD y rendir informes, sin embargo suelen delegar estas funciones en el administrador del PIAD y los asistentes de dirección, por lo tanto en ausencia de alguna de estas personas, el administrativo queda sin posibilidades de utilizar en forma efectiva el PIAD. El encargado del PIAD da indicaciones generales sobre los datos que se deben ingresar en el expediente electrónico del escolar y en el registro, pero sí el docente no tiene acercamientos previos con la herramienta, puede sentirse en desventaja a la hora de ingresar los datos que le solicitan. Puede que haya menos reacciones adversas a esta herramienta y el rendimiento de las TIC, se vea incrementado y traducido en informes oportunos y personal motivado, menos traslados e incapacidades (pp.8-9)

La misma investigación arroja el temor que algunos docentes presentan al utilizar las herramientas digitales en la gestión educativa, igual obstaculiza el desempeño en las labores del aula. A pesar de los inconvenientes, la investigación refiere que el recurso es útil y eficiente. Brinda en forma inmediata reportes de rendimiento académico, ausencias, adecuaciones curriculares, datos de padres de familia y estudiantes. Muchos docentes carecen de los conocimientos para realizar el llenado correcto de los registros.

Esta investigación aportó experiencias en otras instituciones donde se utiliza la herramienta del PIAD y que pueden tener similitud con las carencias que se den en la presente investigación. Al ser un recurso que se aplica en todos los centros educativos del país, las dificultades que surjan en el camino pueden guardar semejanzas.

En Costa Rica el uso del Sistema PIAD como una herramienta para mejorar la gestión administrativa se popularizó desde los años noventa. Desde entonces se ha evaluado su impacto. Una de esas formas es a través del Informe del Estado de la Educación, en su cuarta entrega, elaborado por Sánchez (2012) en su informe final “Valoración del PIAD (Programa de Informatización para el Alto Desempeño) como instrumento de apoyo a la gestión de los colegios, según los actores de los centros educativos”, se notan los principales resultados en

El PIAD se promueve en contextos educativos con escasas o nulas culturas en la gestión de la información. La aplicación del PIAD requiere de mayor coordinación y articulación permanente con todas las instancias del Ministerio de Educación Pública de modo que el PIAD responda a las necesidades de información para la toma de decisiones en los diferentes niveles y que los formatos de los reportes de salida del PIAD coincidan con los formatos de informes de las

diferentes instancias del MEP. El Programa funciona cuando existe equipo suficiente, actualizado, con cierta capacidad y características mínimas que le permitan manejar el Programa que es bastante pesado, así como Internet y conexión inalámbrica. La aplicación en los centros requiere ofrecer un soporte técnico más oportuno, presencial, calificado y cercano al personal de los centros. Prevalece un uso parcial e insuficiente de los módulos del PIAD (p.5)

Sin lugar a dudas el sistema de información PIAD ha sido de mucha ayuda para el personal docente y administrativo de las instituciones educativas en la actualidad. En sus inicios se notó el impacto que éste recurso aportó en el trabajo docente. Con la llegada de la informática muchas de las estrategias de trabajo cambiaron y comenzaron a facilitar esas labores.

Las investigaciones sobre el tema del uso e implementación del PIAD en las instituciones educativas del país, se han concentrado en su mayoría en los aspectos técnicos y no reflejan en su totalidad el mejoramiento de la gestión administrativa con el uso de esta herramienta. El registro de la información cuantitativa es mayor que el cualitativo y esa información complementa la presente investigación. Aportan datos del manejo del PIAD dentro de los centros educativos y reflejan también las dificultades que afronta el personal en su uso cotidiano, para poder encauzar el estudio.

Los antecedentes consultados permitieron también conocer que se ha tratado de reflejar la importancia del PIAD, en la gestión administrativa de distintas instituciones educativas, por lo tanto, los hallazgos encontrados sirvieron de base para comparar la problemática planteada tanto en el nivel internacional como nacional en relación con los procesos de seguimiento que debe desarrollar una institución educativa al utilizar un sistema de información tecnológico como apoyo

en la gestión administrativa. Lo cual no ha sido investigado en los antecedentes mencionados.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

- 1- Analizar la gestión administrativa desarrollada en el proceso de seguimiento en la implementación del Sistema de Información PIAD, en la Escuela José Martí de San Isidro de Heredia en el 2016.

1.5.2 Objetivos específicos

- 1- Identificar las acciones desarrolladas desde la gestión administrativa para la implementación del PIAD.
- 2- Reconocer los procesos de seguimiento que ejecuta la gestión administrativa en la implementación del Sistema de Información PIAD para atender las necesidades existentes.
- 3- Determinar los elementos físicos, tecnológicos, y cognitivos necesarios para el adecuado funcionamiento del Sistema de Información PIAD.
- 4- Identificar el nivel de uso del Sistema de Información PIAD en la gestión administrativa para la toma de decisiones en la gestión administrativa.

1.6 ESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

La presente investigación se concentró en la Escuela José Martí de San Isidro de Heredia, misma que es una institución pública, tipo de dirección 4. La entidad cubre las necesidades educativas del centro de la comunidad y alberga a 580 estudiantes aproximadamente. Cuenta con un personal de 51 docentes, en su mayoría en propiedad y que abarcan materias básicas, idioma francés, educación religiosa, física, música, artes industriales, educación para el hogar, servicios de apoyo, aula integrada y centro de recursos audiovisuales. Además se cuenta con una asistente administrativa y dos asistentes de apoyo, así como una secretaria para la institución.

Cuenta la institución con un Plan de autoevaluación, que arroja información general, importante por ejemplo: MEP, (2011)

Visión: La institución se consolidará como la primera opción educativa pública en la comunidad, que ofrece variedad de servicios para una formación de excelencia y calidad.

Misión: La Escuela José Martí ofrece una educación integral e inclusiva, conformada por una sólida formación en valores y aprendizajes significativos necesarios para los niños y niñas por medio de un equipo docente y administrativo que garantiza el derecho a una educación de calidad con proyección a la comunidad.

Valores institucionales: Excelencia, Trabajo en equipo, respeto, identidad, liderazgo, inclusividad y compromiso ambiental. (p.9)

La institución ha realizado esfuerzos tanto curriculares como administrativos, para lograr competir y posicionarse en la comunidad, como una de las primeras opciones educativas. Con la inclusión de talleres deportivos como atletismo y porrismo, la entidad busca atraer a más población estudiantil.

Así se puede apreciar en el mismo Plan de mejoramiento citado (MEP, 2011) donde establece los objetivos institucionales como el eje de la gestión tales como

1-Mejorar el rendimiento académico a través de la utilización de acciones estratégicas en materia de evaluación para disminuir tasas de aplazamiento, deserción, ausentismo y reprobación.

2- Fomentar los valores en el estudiantado por medio del trabajo de comités, para la prevención integral del individuo en la sociedad.

- 3- Realizar periódicamente la autoevaluación institucional
- 4-Elevar la calidad en materia educativa a través de la auto y mutua capacitación de sus docentes.
- 5- Dotar a la planta física de mejoras en su infraestructura para la búsqueda del bienestar del estudiantado.
- 6- Impulsar la proyección institucional a la comunidad con la organización de talleres o actividades culturales, educativas, científicas, etc. Para la prevención de la drogadicción. (p.9)

Se encuentra dentro de los mismos objetivos institucionales, buscar la mejora continua, autoevaluación y proyectarse como una entidad educativa de calidad dentro de la comunidad. Para lograrlo la parte administrativa debe ser el engranaje que le permita a todas las partes funcionar de manera óptima y oportuna.

1.6.1 Reseña histórica

La Escuela José Martí es una institución centenaria que cuenta con uno de los edificios más antiguos del cantón, el cual es considerado patrimonio nacional. Desde su fundación, la comunidad ha buscado solventar la necesidad de educación para sus pobladores.

En el informe de autoevaluación de la institución se menciona, MEP (2011)

En el año 1864, cuando solo había en la provincia de Heredia diez maestros, en San Isidro se abría una escuela de primeras letras. En una casa particular se improvisó la primera aula, misma que estuvo donde se levanta la actual casa cural. Años después se construía

un amplio edificio de adobe y teja que sirvió hasta 1928 en que se inauguró el actual edificio escolar y el viejo edificio pasó a ser el Palacio Municipal. (p.8)

La edificación es gestada por la comunidad isidreña, entre ellos don Eligio Villalobos, junto con el apoyo del entonces ministro de educación el profesor Luis Dobles Segreda. Se le otorga el nombre de José Martí a la escuela, por el ejemplo de libertad, independencia y paz que demostraba.

Desde sus inicios la institución ha sido líder en la comunidad, además ha incorporado la innovación en la mayoría de sus procesos administrativos. El Sistema de Información PIAD viene a mejorar esa gestión, para mantener el liderazgo dentro de la comunidad. Con el avance de la tecnología, los trámites también cambian y es una obligación de los centros educativos, actualizarse.

CAPÍTULO II

Marco teórico

MARCO TEÓRICO

La sociedad actual se ve marcada por el avance tecnológico con el que se convive. Esa misma tecnología de la información y la comunicación, son el grupo de avances tecnológicos que se desarrollan a través de la informática, las telecomunicaciones y otras tecnologías audiovisuales. Las TIC han invadido todos los campos de la sociedad, por eso se ven en el hogar, la educación, medicina, agricultura y en casi todos los trabajos.

Esos mismos trabajos han tenido que reinventar sus modos de hacer las tareas, ajustándose a las nuevas formas de comunicación, lenguaje y símbolos. Pasaron por un proceso de reestructura y tecno-alfabetización. El impacto de las TIC en la sociedad se ve reflejado en muchos sectores, ejemplo de ello es observar a la población adulta mayor haciendo uso de dispositivos como celulares inteligentes, tablets, tarjetas de crédito, redes sociales, compras y pagos en línea. Se apoderan poco a poco de las herramientas tecnológicas.

En Costa Rica se observó en las últimas elecciones, como los comandos de campaña incluyeron dentro de sus equipos de trabajo, no solo aspectos como transporte, alimentación, signos externos, sino que también el monitoreo de las redes sociales, es el nuevo caballo de batalla.

El área laboral es una de las más beneficiadas con el desarrollo de las TIC. Opciones como el teletrabajo han revolucionado la forma en que se trabaja actualmente, permitiendo a muchos desarrollar sus labores desde su hogar, un lugar previamente acordado o simplemente itinerante. En Costa Rica son varias las empresas que aplican esta modalidad, obteniendo buenos resultados, entre ellas el ICE, quienes han trabajado bajo esta modalidad durante varios años.

Un aspecto interesante dentro de las tecnologías de la información, es el desarrollo de herramientas que facilitan la aplicación de la misma. La industria del software ha abierto un mercado interesante, el cual permite la optimización de los servicios y las aplicaciones de las herramientas tecnológicas.

Las bases teóricas le permiten a la investigación establecer alianzas e integrar todos los estudios, para lograr un mejor desarrollo del proyecto de investigación. Le permite además precisar elementos y darle forma a las variables de estudio, para alcanzar resultados óptimos. En este sentido Hernández, Fernández y Baptista (2008), expresan que las bases teóricas “se refieren a los basamentos teóricos de contenido, teorías, concepciones, filosofías, adoptadas en una investigación y que sirven de fundamentos a la investigación”. (p.48)

Con ello se pretende unificar criterios teóricos y establecer un modelo teórico de gestión que le dé un sustento al desarrollo del análisis de estudio y que enmarque las acciones que se emprendan.

2.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Dentro de la mayoría de entidades educativas se cuenta con diversas herramientas y plataformas administrativas, que les ayudan a los gestores administrativos a realizar todas aquellas labores propias de su gestión. Una de esas plataformas es el Sistema de información PIAD.

2.1.1 Administración educativa

Las instituciones educativas públicas se rigen por una serie de lineamientos de carácter obligatorio para todos. Entre ellas hay directrices en materia curricular y administrativa. Algunos aspectos a considerar dentro de la administración educativa los resume Marconi (2012) al indicar

La Administración educativa es la ciencia que planifica, organiza, dirige, ejecuta, controla y evalúa las actividades que se desarrollan en las organizaciones educativas, dirigidas a desarrollar las capacidades y el desarrollo de los discentes; esta disciplina trata de organizar el trabajo del personal escolar (docentes, administrativos, etc.), y el manejo de recursos físicos, financieros, tecnológicos y

pedagógicos, ente otros, para cumplir con el currículo definido por la sociedad educativa. (p.11)

La administración educativa es un elemento fundamental para el desempeño eficiente de las instituciones educativas modernas. Se deben de llevar a cabo los procesos de planificación, administración, supervisión y control para ofrecer un servicio educativo de calidad. Junto a ello es necesario que la administración educativa implique la organización de la institución, el uso estratégico de los recursos ya sea humanos, intelectuales, tecnológicos y de presupuesto.

También incluye aspectos como la proyección de necesidades de capacitación del recurso humano y la formación docente; así como establecer la generación de una identidad institucional que permita el crecimiento colectivo y el trabajo en equipo.

Tal como lo menciona Martínez (2012) “la administración estructura y utiliza un conjunto de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo tareas en un entorno organizacional.” (p.14) Con ello la organización de instituciones educativas usa todos los recursos de los cuales dispone la entidad y los estructura de manera tal que se sacó el mayor provecho y cumplir con los objetivos propuestos por la institución.

Ambas definiciones, mencionan que la administración que ayuda a enrumbar el logro de los objetivos propuestos por una organización o empresa; en este caso una organización educativa. Se debe presentar un uso racional de los recursos humanos, tecnológicos, financieros y físicos; a través de una adecuada planificación, ejecución, control y evaluación de lo propuesto.

En la actualidad tal como lo indica Alfaro (2014) “se fomenta el hecho de aumentar la productividad y eficiencia de los servicios a través de mejorar la relación obrero-patronal” (p.58), así como fomentar el liderazgo, más que las jefaturas. La administración educativa es un híbrido complejo entre administración, educación y otras disciplinas, que permiten ejecutar las acciones

necesarias para que el sistema educativo sea exitoso, con el uso racional de los recursos y enmarcado en las políticas nacionales en educación.

Para concluir Alfaro (2014) señala que “la administración educativa fomenta asumir papeles de trascendencia e importancia que efectivamente logren cumplir el objetivo principal de la institución educativa, llegando a la calidad del servicio y especialmente cumpliendo con las demandas sociales de la época” (p.61). Como todas las ciencias es cambiante y requiere adaptarse a las nuevas tendencias en educación.

2.1.2 Gestión Administrativa

Una vez dentro de la administración educativa el término “gestionar” según González (2008) mencionado en Alfaro (2014) implica “las tareas que realiza el director y que tiene como finalidad principal mantener las cosas como son en la organización” (p.227). Se busca con ello dirigir todas las acciones y esfuerzos en desarrollar los procesos administrativos que vayan en beneficio de la comunidad educativa. Incluye también la toma de decisiones y los controles necesarios para que eso sea una realidad.

Para Martínez (2012) la gestión administrativa es

Una capacidad de generar una relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo de liderazgo, las capacidades, la gente y los objetivos superiores de la organización considerada, así como la capacidad de articular los recursos de que se dispone de manera de lograr lo que se desea. (p.17)

En ese sentido se considera que la gestión administrativa dentro de las instituciones educativas, se orienta a través de los gestores. Entre ellos directores, subdirectores, asistentes de dirección, secretarios y oficinistas en su mayoría. La gestión administrativa también se adapta a los cambios y sobresale la

figura de líder educativo, en lugar de director. Además el trabajo en equipo y la diversidad de habilidades entre el personal de apoyo, es esencial en el éxito de la implementación de los objetivos propuestos.

Para acompañar la gestión administrativa, los gestores administrativos, establecen alianzas con todas aquellas herramientas que les faciliten esa gestión. Entre ellas programas y ayudas en materia de tecnología. Así lo resume Alfaro (2014)

Es mediante la gestión administrativa de cada centro educativo, que se logra una interacción entre todos los actores de la comunidad educativa para, en coordinación y organización mejorar el centro educativo, y especialmente gestionar la puesta en práctica de proyectos que beneficien la institución como lo es el programa PIAD.
(p.63)

Al final todas las instituciones educativas públicas buscan el beneficio de la comunidad educativa y principalmente de la comunidad estudiantil; en ese sentido se dirige la gestión administrativa en educación. Hay que tener presente que existe una diferencia entre administración y gestión, así lo explica Martínez (2012) al decir que “el concepto de gestión educativa no es sinónimo de la administración educativa, aunque dentro de la gestión existe la administración como una de las dimensiones que articulan en esta misma. La organización educativa es junto con la cultura escolar consecuencia de la gestión” (p.17).

Con la puesta en marcha del Programa “Más educación, menos papeleo” en el año 2012, el MEP establece que sus funcionarios dediquen menos tiempo llenando informes y reportes; y aporten más tiempo a enriquecer la labor pedagógica dentro de las aulas. Para lograrlo se han implementado una serie de acciones que reducen significativamente la cantidad de trámites burocráticos que realizan las instituciones.

Para ayudarse en esa labor, las herramientas tecnológicas juegan un papel importante, coadyuvando en la simplificación de muchos trámites y originando una gestión administrativa basada en el liderazgo y la motivación. Donde además se tome en cuenta mecanismos sensatos y reales de control. Sin lugar a dudas el PIAD ocupa un espacio primordial en esa gestión, reduciendo tareas y funciones para la mayoría de docentes y personal administrativo. Lo amplía Sánchez (2012)

Los sistemas de información constituyen un aspecto fundamental en los procesos de gestión de la calidad, son el soporte de las funciones de planificación, organización, control, seguimiento y evaluación. La gestión de la información se vincula con la generación y la aplicación de estrategias, el establecimiento de políticas, mecanismos y procedimientos institucionalizados, así como con el desarrollo de una cultura organizacional y social dirigida al uso racional, efectivo y eficiente de la información en función de los objetivos y metas de las instituciones en materia de desempeño y de calidad. (p.10)

Dentro de esa gestión administrativa óptima que busca implementar el MEP, se ubican muchos aspectos dentro de la organización, que se tienen que solventar para que sea exitosa. Entre ellos, aspectos curriculares; con la puesta en marcha de los nuevos programas en muchas de las asignaturas como Matemática, Español, Estudios Sociales, Ciencias y otras áreas técnicas.

Parte de los aspectos administrativos que se desarrollan dentro de la gestión administrativa de una institución educativa se encuentran; la organización del personal, la capacidad de resolución de conflictos, la distribución equitativa de los recursos físicos y económicos, así como garantizar la inclusión de todo el personal en la toma de decisiones.

El desarrollo de las actividades administrativas dentro de una institución educativa conlleva la articulación de muchos elementos. Entre ellos manejo del personal, manejo de estudiantes, relación de la administración con la Junta de educación y el Patronato escolar, atención de padres de familia y otros miembros de la comunidad entre otros. Para ello muchos de los trámites se realizan en forma automatizada, pero muchos en forma manual; resulta menester tener claro el panorama para el desarrollo de dicho proceso y así evitar errores u omisiones.

La evaluación regula la prestación de un servicio. Dentro de la administración educativa evaluar el servicio que se le ofrece al usuario, es una de las prioridades del Ministerio de Educación Pública. Los gestores administrativos en la mayoría de las instituciones, son los llamados a ejecutar esa evaluación. El resto de actores debería de conocer cuáles son los objetivos deseados, así como los procedimientos que se quiere evaluar. Todo con el fin, no solo de ofrecer un servicio de calidad a la comunidad educativa, sino de lograr que la entidad optimice sus servicios entre los usuarios institucionales.

Para lograr esa evaluación, la administración es garante de las condiciones mínimas para la ejecución de la propuesta. En primera instancia ofrecer las condiciones para la ejecución de la herramienta, en este caso el equipo de cómputo, los accesos a la red de Internet, los espacios de tiempo y capacitación para el personal en ésta materia. Además de establecer los mecanismos para la toma de decisiones con la información que genere el sistema. Es menester ubicar las acciones que la dirección ejecuta en aras de cumplir con esos mecanismos de evaluación y que conlleve una interrelación con los datos emanados.

2.1.3 Acciones desarrolladas por la gestión administrativa para implementar el PIAD

La ejecución de todo proyecto educativo tiene su procedimiento o protocolo establecido, que le permite a la administración establecer las estrategias para desarrollarlo con éxito. El sistema PIAD en el nivel estatal es uno de esos proyectos bandera, que le da al MEP la responsabilidad de automatizar el manejo

de la información y facilitar la toma de decisiones dentro de la gestión administrativa.

El Ministerio de Educación Pública para implementar ese proceso, ha establecido una serie de pasos, que los gestores administrativos deben seguir para lograr un Sistema PIAD satisfactorio. Entre los pasos establecidos, señala las estrategias que siguen la población docente, los técnicos administrativos (auxiliares) y los técnicos docentes (directores), para el presente apartado se tomaron en cuenta solo el apartado de los técnicos docentes (directores).

El MEP (2015) describe en un principio que el gestor educativo tiene que “Elaborar un cronograma de trabajo junto con el encargado institucional PIAD para la implementación de las herramientas PIAD.”(p.9) Desde allí la primera intención, busca implementar la herramienta en la institución. La administración es la encargada primaria de incluir las actividades necesarias dentro de un plan o cronograma de trabajo institucional.

Además de asignar las tareas requeridas dentro de un protocolo institucional, para que el PIAD se utilice de manera eficiente entre el personal docente, administrativo y encargados de la herramienta. Para ello debe conocer los elementos tanto físicos, cognitivos y tecnológicos para establecerlos. Entre éstos los perfiles y permisos de acceso al sistema, que se le asigna a cada funcionario de la institución.

Otro aspecto esencial es la capacitación para usar el PIAD, el MEP (2015) indica en ese sentido “Incorporar dentro de la planificación del centro educativo tiempo para los asesoramientos y actualización necesarias para el desarrollo e implementación del programa (PIAD)” (p.9). Con ello se busca planificar las acciones desde la administración para garantizar que todo el personal que utilice el PIAD dentro de sus funciones, deba ser capacitado en ello.

Entre las funciones de la administración también se encuentran MEP (2015)

- Evaluar y analizar los reportes que generan las herramientas PIAD, con la finalidad de proponer junto con el equipo de calidad estrategias de mejoramiento de los resultados.
- Fomentar la utilización de las herramientas PIAD, creando espacios físicos o conexiones inalámbricas según las posibilidades.
- Cumplir con las actividades que se proponen en el calendario escolar en las fechas que se indican.
- Certificar resultados del proceso educativo. (p.9)

Una vez implementadas las acciones para que el PIAD funcione, los gestores administrativos, analizan los reportes que se generan, para el mejoramiento de los resultados y con ello beneficiar el funcionamiento de la entidad educativa, a través de una gestión responsable y eficiente, tomando en cuenta acciones para elaborar horarios, para evitar la deserción estudiantil, favorecer el rendimiento académico, entre otros.

2.1.4 Procesos de seguimiento de la gestión administrativa en la implementación del PIAD

Con el protocolo claro de la implementación del PIAD en las instituciones educativas del país; cada institución gestiona e implementa según sus posibilidades, la herramienta dentro de su institución. Como parte de esa habilitación, la institución en estudio, por medio del Plan Anual de Trabajo de la escuela y del comité de Calidad de la Educación, establecieron una serie de acciones de tipo administrativo para lograr cumplir con los objetivos del MEP en materia de implementación del PIAD.

Menciona el PAT 2016 de la Escuela José Martí, MEP (2016) plantea entre sus estrategias para lograr el mejoramiento de la educación institucional el “establecimiento de sistema PIAD a nivel institucional, como medio de mejora en

la gestión administrativa para el año 2017” (p.14) Para lograrlo agrega que realizará un diagnóstico entre el personal docente administrativo para buscar las principales necesidades de la herramienta, segundo verificar el equipo de cómputo institucional y establecer las directrices para buscar una persona encargada del sistema. Por último otorgar la contraseña a los compañeros encargados de suministrar información al sistema; así como de incluir a los nuevos funcionarios.

Otra de las estrategias planteadas es actualizar las listas de la población estudiantil en el SIPIAD, para tener un punto de partida del procesamiento de la información y con ello elaborar listas, horarios y expedientes digitales, en un principio. Por último menciona el documento MEP (2016) “buscar los espacios para que el personal docente y administrativo se capacite en materia del PIAD” (p.16), sin embargo no establece los mecanismos o estrategias para lograrlo.

Contrastando con los mecanismos establecidos en el nivel nacional por el MEP, vistos en el apartado anterior, queda un vacío en aspectos importantes como evaluar y analizar los reportes generados por el PIAD y la certificación de los resultados, del PAT institucional, ambos aspectos vitales en la gestión administrativa actual.

La administración actual, como parte de las acciones planteadas, asigna al Comité de la Calidad de la educación, como coadyuvante del proceso de mejora del PIAD y le asigna a sus miembros funciones en particular para lograr el objetivo. Junto a ello la asistencia administrativa y la compañera de informática educativa se incorporan al equipo de trabajo, en dicho comité.

2. 2 CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

Desde el año 2008 las políticas del gobierno en materia educativa, se orientaron con base en el Centro Educativo de Calidad como Eje de la Educación Costarricense; donde el Consejo Superior de Educación CONESUP, trabaja en la construcción de una “Política de Estado en Educación”

El MEP (2012) maneja el concepto de calidad de la educación como “la satisfacción de necesidades educativas de la persona, la comunidad y la sociedad, mediante un proceso que potencie con equidad el desarrollo humano y la identidad nacional” (p.9). Partiendo de ello, se establecen las políticas nacionales para las instituciones de educación costarricense. Tal como lo menciona el documento del MEP (2008)

Todas las políticas educativas, las directrices que se emitan, los programas, la normativa que se dicte, los proyectos que se planeen y las acciones educativas que se ejecuten –así como cada gestión o acto administrativo que se realice- deben estar impregnadas de esta idea central. (p.8).

En esa dirección todas las acciones, incluyendo las administrativas, deben ir orientadas hacia el mejoramiento del centro educativo y en aras de lograr la calidad de los mismos. La política educativa enmarcada en el eje de la calidad, permeará sus beneficios en la comunidad cercana y nacional. De allí la necesidad que la comunidad educativa se empodere de la herramienta y gestione en beneficio propio. Agrega el MEP (2008) en ese sentido

La exitosa ejecución de una política educativa encuentra su apoyo e impulso en el andamiaje de información, administración e instrumentos necesarios para la operacionalización y la adecuada ejecución de los lineamientos y acciones de que dispone esa política. (p.21)

De esa forma se pretende lograr un mejoramiento significativo en la calidad de la educación, en los centros educativos del país. Agrega el MEP (2008) “ese eje de calidad implica, necesariamente que la acción transformadora permee el campo administrativo, la estructura y la organización” (p.21). Para lograrlo se

establecieron los apoyos que todas las áreas involucradas requerían para lograrlo. Entre ellas, herramientas que dieran soporte a la labor y gestión administrativa.

Es en este apartado donde el PIAD entra y toma su papel como centro de información base para la toma de decisiones en la gestión administrativa. Desde allí el MEP se debe convertir en una institución abierta a los cambios que presenta la sociedad, donde se transforman las estructuras y algunas funciones que retrasen esos cambios en mejora de la calidad educativa. Indica el MEP (2008) “que se debe establecer una estrategia de gestión de calidad que integre lo administrativo y lo pedagógico en todos los niveles del sistema educativo” (p.22), sustentando con eso la necesidad de una herramienta tecnológica para el apoyo administrativo.

El concepto de calidad de la educación en el sistema costarricense se observa con base en éste documento. Para concluir dicta el MEP (2008)

Los centros educativos de calidad se identificarán, precisamente, mediante los resultados de los procesos de evaluación integral de la educación: la evaluación institucional, la evaluación del currículo nacional básico, de los planes y currículos enriquecidos dispuestos por cada centro educativo, del desempeño del recurso humano, de los aprendizajes de los y las estudiantes y del impacto de la educación en el desarrollo del país y la calidad de la convivencia.

(p.24)

Para lograr evaluar este eje de calidad se instaura el Modelo de Evaluación de la Calidad de la Educación Costarricense (MECEC), mismo que abarca dos grandes áreas: la curricular y la administrativa.

2. 2. 1 Implementación del MECEC

La presente investigación se basó en un modelo teórico de gestión administrativa, orientado en el centro educativo de calidad como eje de la educación costarricense, donde no sólo se toman en cuenta aspectos curriculares; sino que también la parte administrativa.

Lograr implementar un modelo de gestión en un sistema educativo en el nivel nacional, es un proceso que no siempre resulta fácil. Todos los cambios generan algún nivel de resistencia, sin embargo el MECEC se ha abierto camino entre la educación costarricense. Éste es un proceso participativo donde se consulta a la sociedad costarricense, para palpar el sentir de la sociedad civil y principalmente la comunidad educativa sobre la noción de calidad de la educación. Permite además valorar los centros educativos para determinar el nivel de la calidad de la educación en Costa Rica.

No se incluye el sistema educativo universitario ya que éste se evalúa bajo otra medida y sistema. Solo incluye desde la Educación Preescolar hasta la educación diversificada, pasando por la educación especial, educación de jóvenes y adultos. Algunas herramientas para la implementación del MECEC según MEP (2012) son

Por su parte las herramientas digitales PIAD buscan favorecer la recolección y almacenamiento de datos, mismos que pretenden transformarse en información con la mediación tanto del docente como del gestor o administrador educativo, según sea el nivel. Esta información es un insumo que alimenta el MECEC, para que a partir del análisis del comportamiento de los datos se pueda valorar el nivel de logro alcanzado por el centro educativo, así como realizar la toma de decisiones a partir de esa valoración. No basta con poder localizar la información, sintetizarla y analizarla, sino que, es preciso

comprender el significado, el sentido de dicha información, su utilidad individual y social, trascendiendo de los aspectos meramente instrumentales. (p.23)

Poder habilitar el Modelo de evaluación en todos los centros educativos del país, es un proceso que puede tardar muchos años y además involucra a todo el personal de la institución. La administración debe tener muy claros los objetivos, así como planes de trabajo para que esa toma de decisiones tenga sentido.

Para lograr los datos que surten al MECEC se deben de tomar de fuentes confiables y que le permitan a la administración interpretar esa información como base. Esa información en su mayoría proviene del sistema PIAD, allí radica la importancia del recurso. La puesta en marcha de esa labor del modelo de gestión del MECEC se canaliza a través de un Sistema Nacional para evaluar esa calidad.

Para iniciar con el establecimiento del sistema nacional de evaluación se crea el Sistema Nacional de Evaluación de la Calidad de la Educación (SNECE) según el SNECE (2012)

El Ministerio de Educación Pública dicta el 17 de enero del 2011 la circular número DM-004-01-11 sobre el establecimiento del Sistema Nacional de Evaluación de la Calidad de la Educación SNECE como marco estructural para las actividades vinculadas a la gestión y evaluación de la calidad de la educación costarricense.

Esta directriz se aplica en todos los niveles y modalidades de los ámbitos institucionales, circuitales, regionales y central del Ministerio de Educación Pública. El SNECE ofrece un marco estable e integral de confianza que, por medio del fomento de la calidad en

la gestión curricular y administrativa, propicia el mejoramiento de los procesos y productos generados en el sistema educativo oficial busca la pertinencia de los insumos y conforme con la política educativa establecida.

Este sistema de evaluación aplica para todos niveles de la educación pública de Costa Rica, donde se busca mejorar los procesos para las políticas educativas y con ello establecer mejoras que le permitan a la sociedad actualizarse en ese apartado. Para llegar a esa meta, el sistema se rige de principios básicos para lograrlo, entre ellos SNECE (2012)

a) La evaluación de la calidad tendrá como finalidad el mejoramiento continuo de los servicios que brinda el MEP a los usuarios de sistema a saber: estudiantado, padres y madres de familia, comunidad, personal docente y administrativo.

b) El sistema educativo administrado por el MEP será el encargado de evaluar la calidad de los servicios que brinda a sus usuarios, en los niveles macro, meso y micro planificación, bajo la supervisión y coordinación de las instancias que determina el nivel central.

c) El SNECE es el instrumento que orientará la evaluación de la calidad en todos los niveles y dependencias del sistema educativo costarricense.

d) Promoverá el uso de sistemas de información apoyados por tecnologías de información y comunicación como el PIAD, como

soporte para compilar los indicadores necesarios para la medición de los criterios de calidad. (p.24)

Los principios mencionados van en dirección, hacia la puesta en marcha de encontrar la forma de evaluar la calidad de los servicios en el sistema educativo costarricense. Ese proceso evaluativo se aplica a casi todas las aristas educativas; la parte administrativa es una donde se notan los resultados de primera mano. Es aquí donde se proyecta de manera más inmediata el manejo de la información.

La evaluación de la calidad es una práctica que cada día se populariza y exige más en la sociedad actual. Los sistemas educativos no son la excepción, el Ministerio de Educación Pública ha adoptado el compromiso de mejorar la calidad educativa que reciben sus estudiantes. Estas acciones se traducen en una mejora directa para el desarrollo social. Para llegar a este objetivo se crea el Sistema Nacional de Evaluación. El SNECE (2012) amplía su desempeño en el proceso

La dirección general del SNECE está a cargo de la Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad, por medio del Departamento de Evaluación de la Calidad, cuyas funciones están dadas por decreto.

Este departamento es el encargado de la evaluación de la calidad de la educación en los diferentes ámbitos del sistema educativo, por lo cual cuenta con recursos para desarrollar esta tarea, según lo dispuesto en el decreto para oficinas centrales del MEP (p.24)

Esta descripción garantiza desde la cabeza de la institución el compromiso que existe en ese sentido, además de promover la cultura de la calidad entre los servicios que se ofrecen a la sociedad costarricense.

2. 2. 2 PIAD como parte del MECEC

Entre los principales antecedentes para enmarcar las políticas de calidad en el sistema educativo costarricense se encuentran los propuestos en el Programa del PIAD, MEP (2012)

Es en los centros donde se materializan los esfuerzos como país y como ministerio para hacer posible el acto educativo, estos centros requieren para cumplir su misión, de procesos de gestión que les posibiliten su accionar.

Por su parte las herramientas digitales PIAD buscan favorecer la recolección y almacenamiento de datos, mismos que pretenden transformarse en información con la mediación tanto del docente como del gestor o administrador educativo, según sea el nivel.
(p.20)

Ésta iniciativa busca mejorar la calidad de los servicios educativos públicos que se ofrecen en el país. Para lograrlo se ha creado un Modelo de Evaluación de la Calidad Educativa Costarricense (MECEC), mismo que consta de una articulación de herramientas y acciones para logra mejorar esa calidad. El PIAD forma parte de esas herramientas que fortalecen al MECEC.

Desde el año 2005 la administración ha buscado la forma de mejorar la calidad educativa en el sistema costarricense, para ello echa mano de diferentes recursos. Entre ellos el sistema PIAD que forma parte de ese modelo de calidad que se busca en todas las instituciones del país. Ese modelo de gestión le permite al personal docente recibir los beneficios de un manejo de información más objetivo y seguro. El PIAD y el MECEC se complementan una con la otra.

2.3 CARACTERÍSTICAS DEL PIAD

Con el avance de las tecnologías de la información y comunicación en el mundo, el ámbito docente también se suma a esa carrera. El personal docente, cada día adquiere equipos de cómputo que utilizan diariamente en sus labores. Con ese uso de la tecnología, nace también la necesidad de herramientas y programas de cómputo que llenen esa carencia.

La herramienta PIAD consiste en un programa de cómputo que se encarga del procesamiento, de la mayoría de la información que genera el sistema educativo costarricense. Principalmente el registro de la información de calificaciones de estudiantes, expedientes de estudiantes y personal, inventarios, Planes anuales operativo, reportes de calificaciones y otros.

Además existe un Sistema de Información del PIAD (SIPIAD) el cual permite almacenar en una “nube” virtual la información que se procesa en el PIAD, misma que puede ser accedida desde terminales remotas en los Circuitos y Regionales educativas del país. Esta accesibilidad reduce en gran medida el almacenaje, traslado y manipulación de muchos documentos en forma física. Permite el acceso inmediato a los datos, incluso desde las mismas entidades educativas, facilitando el traslado de expedientes y registro de estudiantes. No se limita solamente a las instituciones de I y II ciclos, el SIPIAD involucra a la Educación Preescolar, Secundaria y Complementarias. Logrando un amalgama interesante en todos los aspectos y darle seguimiento al estudiante en todo su proceso educativo.

Las instituciones educativas buscan mejorar todos los días en su gestión y se logra optimizando los recursos con que se cuenta, lo menciona el MEP, (2012)

La posibilidad de aplicar las Tecnologías de la Información y la Comunicación en apoyo de los procedimientos administrativos y de gestión curricular es también muy ventajosa. Esta es la labor que desarrolla la Unidad de Implementación PIAD, la Dirección de

Gestión y Evaluación de la Calidad y los colaboradores de convenio
MEP-PIAD. (p.8)

Esta situación de facilitar el uso de las TIC, a través de herramientas como el PIAD le permite al Ministerio de Educación Pública la posibilidad de extender los horizontes administrativos. Con el paso del tiempo el equipo docente se ha acostumbrado a convivir con una herramienta como el PIAD, sin reflexionar sobre los diferentes aspectos y problemas que soluciona. Se ha convertido en un accesorio casi de uso obligatorio para muchos, pasando inadvertido en ocasiones.

El PIAD promociona los siguientes objetivos específicos según AED (2012)

- Agilizar los procesos de sistematización de información del docente, disminuyendo la carga administrativa de 30 a 50 horas por mes.
- Agilizar y facilitar la toma de decisiones dirigidas a mejorar la eficiencia educativa y a reducir el ausentismo, la deserción, el bajo rendimiento académico y los efectos de la pobreza dentro de los centros educativos.
- Generar un impacto positivo en la calidad educativa a raíz de la mejora del bienestar del docente, su participación activa e informada; así como las capacidades de gerencia y liderazgo que fortalece en la persona a cargo del Centro Educativo.
- Contribuir a estructurar de manera progresiva en el MEP una plataforma de información anclada en la realidad educativa del aula, con datos fidedignos y en tiempo real como fundamento para la

toma de decisiones, la formulación de políticas públicas en educación y la medición de su impacto. (p.1)

Con esta serie de características, el personal de las instituciones educativas recibe directamente muchos de los beneficios de la herramienta y contribuye con el aporte de mejoras que respalden la gestión administrativa que se ejecuta todos los días dentro de la institución.

Los objetivos del PIAD se pueden ampliar con la documentación existente, tal como lo afirma MEP (2010) se pueden resumir los objetivos del PIAD como los siguientes

El PIAD, luego de ser aprobado por la alianza público-privada entre el MEP y la empresa ASIS, se considera el programa de uso oficial en las instituciones educativas del país, y así se establece en el artículo 104 del decreto ejecutivo N°38170-MEP el cual describe las funciones que le fueron dadas al departamento de Evaluación de la calidad del MEP:

Art. 104 -- La Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad tendrá la responsabilidad de coordinar la implementación e institucionalización del Programa de Informatización para Alto Desempeño (PIAD), como instrumento oficial para promover la automatización de procesos y el mejoramiento de la capacidad de gestión de los centros educativos. Lo anterior de acuerdo con los manuales de procedimientos, protocolos de seguridad y lineamientos técnicos para orientar la participación de los distintos actores en todos los niveles de la organización del MEP: Centros

Educativos, Direcciones Regionales de Educación y Oficinas Centrales, previa autorización del Ministro de Educación Pública.
(p.45)

Es con este decreto que el Ministerio de Educación Pública, procura facilitar a toda la comunidad educativa, la posibilidad de ejecutar la herramienta en una forma óptima. El sistema PIAD forma parte de la implementación de un Modelo de Evaluación de la Calidad Educativa Costarricense, conocido por sus siglas (MECEC), mismo que le permite al sistema educativo costarricense, la puesta en marcha de las acciones para lograr una educación de calidad en el país.

2. 3. 1 Estructura del PIAD

El Programa de Información para el Alto Desempeño posee una estructura, que se alimenta de la información que el personal docente y administrativo le suministra, misma que se entrelaza con otros sistemas y sirve de base para la generación de reportes e informes institucionales.

Se pueden notar dos partes medulares en la estructura del PIAD, según el MEP, (2012)

1-El registro electrónico, que es una hoja de cálculo que integra varias funcionalidades relacionadas con notas y asistencia de los estudiantes y automatiza informes que el docente debe preparar para los jefes del MEP.

2-El Sistema de Información PIAD (SIPIAD) que cuenta con una base de datos que maneja el expediente del estudiante, el proceso de matrícula, el expediente del funcionario, el Plan Operativo Anual (POA), un módulo de inventario y equipo y genera reportes de

variables múltiples que correlacionan entre otros aspectos rendimiento académico, repitencia, ausentismo, deserción, adecuaciones curriculares y la situación socioeconómica del estudiante. (p.12)

El registro electrónico le permite al docente almacenar toda la información del estudiante en relación con su desempeño en el sistema educativo. Incluye reporte de calificaciones en todos los rubros, asistencia, conducta y otros. Con esa información se generan múltiples reportes a la administración. Para educación preescolar y educación secundaria también se adapta el registro a las necesidades del área. Incluso para el primer nivel el cual maneja una estructura de evaluación diferente; también existe un registro de desempeño adaptado a la necesidad.

En el registro electrónico se condensa la mayoría de la información académica y administrativa de la población educativa. Recolectar esos datos requiere un compromiso real del docente y del personal administrativo, para el seguimiento de cada estudiante. Una herramienta no puede implementarse de una manera exitosa sino se da un acercamiento real y objetivo por parte de los usuarios. En ese sentido el PIAD solo puede tener voz propia, si el personal a cargo le saca el mayor provecho posible.

El resto de información administrativa se maneja dentro del sistema SIPIAD, mismo que amplía la cobertura del anterior, incluyendo otros aspectos de la gestión institucional, como pre-matrícula, matrícula, POA, inventarios, reportes y más. Otros componentes del sistema de registro PIAD son la matrícula de estudiantes, horarios, expedientes de estudiantes y funcionarios, informe de calificaciones, POA, inventarios y otros reportes

Toda esta información, genera en la entidad educativa, una serie de indicadores esenciales para tomar decisiones en el nivel administrativo. Es el jerarca el

encargado de determinar la prioridad, tomando en cuenta diversos factores, como el presupuesto, la urgencia, la viabilidad o la disposición del personal.

2. 3. 2 Antecedentes del PIAD

Con el avance de la tecnología y la diversificación de la gestión administrativa, la visión que tuvieron muchos docentes fue crear sus propias fuentes y registros de datos. Se inició la gestión en el año 1998 con la División de Control de Calidad, donde la Escuela Elías Jiménez de San Rafael Abajo de Desamparados utilizó las primeras plataformas informáticas como un medio para lograr mejorar en la gestión administrativa. Junto a ello el docente César Pimentel desde su institución en la Región de Cañas, incursiona en diversas formas digitales para desarrollar herramientas que le permitan optimizar su labor administrativa.

Tal como lo describe Elizondo en el Folleto del PIAD, (MEP, 2012) el proceso inicia de la siguiente forma

En ese momento el personal docente y administrativo de la Escuela Elías Jiménez ubicada esta en San Rafael Abajo de Desamparados, bajo la dirección del señor Carlos Corrales Herrera, procuraban mejorar la calidad de la labor educativa, utilizando la informática como medio para lograrlo. Paralelo a ello; el maestro del centro educativo multigrado, César Pimentel Batista, exploraba otras formas de crear herramientas digitales que le ayudasen en su labor tanto educativa como administrativa. Este docente de la Región de Cañas, más tarde fue contactado por la asociación ASIS, con el fin de intercambiar ideas y mejorar las herramientas que ambos habían construido. (p.10)

Este proceso explica cómo las carencias presentadas, originan una iniciativa que a la larga se convertirá en una herramienta de uso generalizado entre el personal

docente y administrativo del Ministerio de Educación Pública. Poco a poco las herramientas en estudio se fueron introduciendo entre el personal docente y es cuando la Asociación para la Innovación Social (ASIS) disemina la herramienta por todo el país con el objetivo de facilitar la labor docente. El mismo Elizondo amplía en el PIAD (MEP, 2012)

Dicha asociación se conformó con miembros de la misma comunidad educativa, el fin inicial fue buscar fondos o donaciones para financiar el proyecto. Fue durante estos procesos de búsqueda de recursos, que se toparon con la Asociación Empresarial de Desarrollo (AED) quienes de inmediato deciden apoyar al sector de educación a pesar de ser una empresa no gubernamental.(p11).

La alianza con entidades financieras y organizaciones gremiales como la Asociación Nacional de Educadores ANDE, hace crecer el uso del PIAD en todo el país. Sin ese apoyo financiero, la generalización de esta herramienta no sería posible. Además no se podrían unificar los criterios, para que el uso del SIPIAD sea homologado en todas las instituciones educativas públicas del país.

Para el año 2006 la promoción del recurso fue mayor y los convenios con el MEP permitieron que el 26 de marzo de 2008 se firmara el acuerdo para la implementación del programa en todas las instituciones públicas del territorio. Se puede resumir el proyecto según Elizondo (MEP, 2012) como

El Proyecto PIAD fue definido como una iniciativa de la sociedad civil que busca crear las condiciones para generar un alto impacto en la realidad educativa, especialmente en la disminución de la deserción y los efectos de la pobreza en la educación mediante el desarrollo e implementación de herramientas informáticas que automatizan procesos administrativos y mejoran la toma de

decisiones para los docentes, directores y jefes del Ministerio de Educación Pública. Además, de ser una herramienta informática gratuita, robusta y segura. (p.12)

Según la información anterior, el PIAD recopila información medular de las instituciones educativas que le ofrecen a directores y docentes la toma de decisiones, tanto administrativas como de rendimiento escolar. Asimismo agilizan los procesos administrativos y realizan mejoras en las acciones que ya se ejecutan.

Posteriormente la Asociación ASIS complementa su trabajo, uniéndose en la creación de nuevos proyectos al unir ambos conocimientos, según el MEP (2012)

Estas herramientas cada vez fueron conquistando a los docentes y es cuando el centro educativo crea en el año 2002 la Asociación para la Innovación Social (ASIS) con el objetivo, entre otros, de diseminar en todo el país las herramientas elaboradas, todo esto sin fines de lucro. (p.11)

En la actualidad es un pilar en el desarrollo de la gran mayoría de informes, reportes y almacenamiento de la información en las entidades educativas del país. En resumen las TIC, herramientas tecnológicas, entre otras alternativas de manejo de la información, han llegado para quedarse en el sistema educativo. El PIAD en particular se ubica entre esas herramientas que se afianzan todos los días en el desarrollo de mejoras para el sistema educativo costarricense.

2. 3. 3. Funciones del PIAD

Las labores administrativas que se realizan en las instituciones educativas sufren modificaciones constantemente, aunque la parte modular se conserva. El Ministerio de Educación Pública realiza esfuerzos para incorporar dentro de su

gestión, el uso de herramientas tecnológicas, para subsanar los trámites que a diario realiza una entidad educativa pública.

Entre las principales acciones que se realizan se menciona el envío y recepción de correspondencia, inventarios, expedientes de estudiantes y personal, traslado de expedientes, registros de calificaciones, reportes de rendimiento académico, ausentismo, programas de estudio y capacitaciones. Todos esos esfuerzos se orientan hacia las gestiones propiamente administrativas de la institución; principalmente en la toma de decisiones sobre las acciones que se deben emprender para mejorar rendimiento académico, mejoramiento de la capacitación docente, orientación de los recursos económicos, manejo óptimo de los recursos institucionales, así como el manejo del personal.

Esas acciones que el PIAD ofrece, genera información relevante sobre los aspectos más importantes dentro de la institución educativa. Entre ellos las oportunidades, fortalezas y limitaciones de la entidad y que permiten a la administración considerar las mejores opciones para aplicarlas en el centro. Alimenta el PAT institucional (Plan Anual de Trabajo) debido a que señala las áreas débiles en la institución. También ofrece el PIAD un espacio para que los usuarios de la herramienta den su opinión e interactúen su experiencia de uso.

La información del rendimiento académico permite realizar propuestas de apoyo y acompañamiento al estudiantado, para que se logren cumplir con los objetivos curriculares propuestos, principalmente con aquellos estudiantes con dificultades educativas. Desde la administración se evalúan y emanan las principales acciones para atender las carencias que arroja el sistema PIAD.

La información del núcleo familiar, le permite a la entidad identificar los casos que requieran de un acompañamiento más cercano, al detectar vulnerabilidad. Puede la administración tomar acciones en cuanto a la asignación de becas socioeconómicas con FONABE (Fondo Nacional de Becas), IMAS (Instituto Mixto de Ayuda Social); así como intervenir a través del PANI (Patronato Nacional de la

Infancia) en los casos de sospecha de una situación de riesgo de la población estudiantil.

Junto a ello se practica un proceso de coordinación entre la comunicación de las diferentes instancias del Ministerio de Educación Pública, a través de una gestión de la información unificada con el PIAD. Tratando que la información solicitada por el MEP concuerde con la almacenada en el PIAD.

La recopilación de la información se debe traducir en la construcción de una gestión educativa de calidad que permita la definición de metas conjuntas con base en los datos emanados. Es en el PIAD donde nacen la mayoría de las acciones que le van a dar cuerpo a los proyectos institucionales, ya que es allí donde afloran las carencias del centro educativo.

Muchas de estas diligencias mantienen un lazo, entre las instituciones y el circuito educativo correspondiente; éste último se relaciona y coordina con la Dirección Regional de Educación de la zona, la mayoría de acciones. La dinámica propia del Ministerio de Educación Pública hace que ésta presente una columna vertebral estructurada y omnipresente en todo el sistema educativo.

2. 3. 4 Elementos físicos, tecnológicos y cognitivos, para el adecuado funcionamiento del PIAD

Desarrollar un sistema como el PIAD no es solo crear la herramienta o el programa informático que satisfaga las necesidades existentes en educación. Lograr implementarlo en una institución, circuito o región; es un proceso largo y que incluye otra serie de factores no precisamente físicos.

Aparte de la existencia del software, se debe de habilitar la institución para que la herramienta se incorpore a ella. Se habla de un proceso de motivación, capacitación informatización e inducción para el manejo del recurso; así como la instalación del equipo de cómputo necesario y la red de Internet para su ejecución.

En ese sentido el MEP, (2012) señala que

Implementar el Plan Nacional de Asesoramiento, mediante la conformación de un Equipo Regional de Capacitadores PIAD en las estrategias metodológicas necesarias para la adecuada capacitación en el uso eficiente de las herramientas digitales MEP- PIAD, registro digital, I y II materias básicas 2011, y registro digital de materias complementarias, que favorezcan el proceso de uso eficaz de la información mejora en la calidad de la gestión curricular y administrativo. (p.52)

Se puede ver que desde la alta dirección del Ministerio de Educación Pública se busca crear los espacios para difundir y capacitar en el uso del PIAD, logrando con ello que la herramienta se difumine entre las instituciones.

Entre los requisitos necesarios para un mejor desempeño del PIAD se presentan en primer lugar la asignación de un espacio físico destinado exclusivamente para ésta gestión. Se debe evitar compartir el espacio del PIAD con otros para evitar la distorsión en el manejo de la información. Igualmente se requiere de equipo de cómputo con conexión a Internet para poder integrar la información de la institución al SIPIAD, asignado solo para la información de ésta herramienta. El servicio de Internet para la institución se brinda a través del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).

De la mano del equipo de cómputo debe venir un proceso de capacitación para el encargado del sistema y del personal docente. Para las instituciones que cuentan con una dirección 5 o más, existe el recargo del PIAD, mismo que consiste en un recurso humano de medio tiempo, quien asume el manejo y la información del sistema PIAD. Para el resto de instituciones es la administración quien designa al personal a cargo de esta función.

Junto a ese equipo básico para la puesta en operación del PIAD y la capacitación, va de la mano un proceso de concientización y motivación entre el personal docente y administrativo; mismo que es fundamental para que la gestión sea exitosa. Es normal encontrar en todo proceso de cambio, cierto grupo que genera resistencia. La administración debe prepararse para todos los escenarios posibles y poder gestar mecanismos de conciliación, y lograr con ello que la implementación del PIAD no se convierta en un obstáculo dentro de la institución.

2. 3. 5 Alcances y limitaciones del PIAD

El Sistema de Informatización para el alto desempeño (PIAD) no puede ser la solución mágica que resuelva todas las carencias administrativas de una institución educativa. Sin embargo llega a solventar e informatizar muchos de los datos que se generan a diario, mismos que sirven de base para la mayoría de informes o reportes.

Para lograr que cada recinto educativo tenga una relación amigable con la herramienta, la administración ha impulsado las acciones necesarias para que se haga. En ese sentido el MEP (2012) menciona que para poder cumplir con las responsabilidades administrativas, se han decretado disposiciones que señalan

La Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad tendrá la responsabilidad de coordinar la implementación e institucionalización del Programa de Informatización para el Alto Desempeño (PIAD), como instrumento oficial para promover la automatización de procesos y el mejoramiento de la capacidad de gestión de los centros educativos. (p.17)

Entre los principales alcances que tiene la herramienta PIAD es la accesibilidad para la mayoría del personal. Además de la capacidad de cobertura para todo el país, por su fácil instalación en equipos de cómputo. Es una herramienta

amigable en el uso y manejo. Se requiere de habilidades básicas en el manejo de paquetes de cómputo.

Sus principales limitaciones se reflejan en la falta de conocimiento en el manejo de paquetes de cómputo, así como una actitud hostil por parte del personal, en el aprendizaje del mismo. La falta de un equipo de cómputo es otra limitante, ya que un rezago en éste, reduce las posibilidades de extender los usos del programa.

Una pobre o inexistente conexión en Internet reduce las capacidades del sistema y lo limita a usar solo los registros electrónicos. La información que se almacena en el SIPIAD requiere de un acceso a la nube, mismo que se hace por Internet.

Entre las principales limitantes se encuentra la falta de un funcionario encargado del sistema, o por lo menos que se encuentre familiarizado con el manejo de la herramienta. La sensibilidad de los datos e información hacen necesario la discrecionalidad en el manejo de la misma.

2. 3. 6 Marco legal para la ejecución del PIAD

Toda implementación de un recurso nuevo ha pasado por un proceso previo de investigación y la satisfacción de las necesidades detectadas. El área administrativa constantemente aplica cambios y actualizaciones en sus procedimientos. En la administración educativa la implementación de esos cambios requiere de un marco legal y procedimental para su ejecución.

Los servicios educativos han atravesado por ese mismo proceso, desde la misma Constitución se establece el derecho a la educación, garantizando para la población costarricense, Tal como lo resume el MEP (2009)

1. La Constitución Política del Estado Costarricense, establece en su artículo 77 que, “La educación pública será organizada como un proceso integral correlacionado en sus diversos ciclos, desde la preescolar hasta la universitaria”.

2. Así mismo en su artículo 81, plantea que “La dirección general de la enseñanza oficial corresponde a un consejo superior integrado como señale la ley, presidido por el Ministro del ramo.

3. El artículo 83.- establece que “El estado patrocinará y organizará la educación de adultos, destinada a combatir el analfabetismo y a proporcionar oportunidad cultural a aquellos que desee mejorar su condición intelectual, social y económica.”

4. Por su parte, la Ley Fundamental de Educación, establece en su Artículo 1°, que “Todo habitante de la República tiene derecho a la educación y el Estado la obligación de procurar ofrecerla en la forma más amplia y adecuada para el éxito de quienes participan en él y propone una oferta oportuna y coherente con sus necesidades, problemas y aspiraciones, relacionadas con su entorno. (p.6)

Junto a ese derecho a la educación, se deben de cubrir otras necesidades de accesibilidad para la comunidad educativa. Entre ellas el manejo seguro y oportuno de datos e información del área educativa. La administración del MEP ha buscado los mecanismos para democratizar los accesos a la información, para eso se crea el Decreto N° 36451—MEP como parte de las acciones para habilitar el PIAD el cual indica en su artículo 91

La Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad tendrá la responsabilidad de coordinar la implementación e institucionalización del Programa de Informatización para Alto Desempeño (PIAD), como instrumento oficial para promover la

automatización de procesos y el mejoramiento de la capacidad de gestión de los centros educativos. Lo anterior de acuerdo con los manuales de procedimientos, protocolos de seguridad y lineamientos técnicos para orientar la participación de los distintos actores en todos los niveles de la organización del MEP: Centros Educativos, Direcciones Regionales de Educación y Oficinas Centrales, previa autorización del Ministro de Educación Pública.

(p.18)

Se busca con ello llegar a todas las entidades del MEP en el país y convertir al SIPIAD en un insumo base para el manejo administrativo de la información educativa. Junto a ello el Despacho del Viceministro de Educación Pública emite la Circular DVM-PICR-010-2013, donde plantea el PIAD como “una herramienta informática para el mejoramiento de la capacidad de gestión docente y administrativa de los centros educativos públicos” (2013, pp. 1-2). Con ello se promueve entre las instituciones de educación pública una gestión administrativa más dinámica, acorde con los cambios actuales que presenta la sociedad.

El Ministerio de Educación Pública, a través del despacho de la Ministra de educación en Circular DM-045-07-2016, hace referencia a los lineamientos para la institucionalización del Programa de Informatización para el Alto Desempeño PIAD. En su artículo 1 cita el MEP (2016)

Artículo 1: Implementación del PIAD y plan de cobertura: A partir del tercer trimestre del curso lectivo 2016, las herramientas digitales del Programa de Informatización para Alto Desempeño (PIAD), serán de uso obligatorio en las oficinas centrales del Ministerio de Educación Pública, direcciones regionales de educación y en todos los centros

educativos públicos que cuenten con los requisitos mínimos a nivel técnico y de capacitación para lograr una correcta implementación del PIAD. (p.4)

Con este referente, el MEP deja clara la obligatoriedad del uso del PIAD en los centros educativos del país. La administración debe ejecutar las acciones necesarias para que el sistema se pueda habilitar en el centro educativo, para ello cuenta con el apoyo de las direcciones regionales y los circuitos cercanos.

2. 4 IMPORTANCIA DEL PIAD EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El PIAD es un sistema digital de información que tiene la característica de brindar apoyo a la gestión educativa, al facilitar el trabajo docente y administrativo en las instituciones. Así el PIAD ya es parte de la gestión educativa costarricense y ocupa un lugar estratégico en la obtención y manejo de datos, que sirven para tomar decisiones. Además de la generación de reportes confiables en el nivel superior.

La información que se obtiene al final de cada periodo del PIAD permite emprender una serie de acciones para el mejoramiento de los resultados. Entre las principales gestiones que se generan a raíz de la implementación están los planes remediales para estudiantes con bajo rendimiento académico, planes de intervención entre la población con riesgo de deserción y ausentismo, seguimiento de servicios como becas escolares o servicios especiales.

El mejoramiento de la calidad educativa es el principal beneficiado, le permite a las instituciones tomar conciencia de sus acciones, las debilidades y partir de ahí para formular planes de mejoramiento de una educación integral.

En la Encuesta Nacional Línea Base PIAD, realizada por la Dirección Gestión y Evaluación de la Calidad entre los meses de junio y julio del año 2011 y donde se tomaron en cuenta todas las instituciones educativas de las 27 Direcciones

Regionales Educativas del país; se evidencia que el 58,1% de las instituciones encuestadas utiliza el registro digital en primaria y secundaria.

El SIPIAD se encuentra instalado en el 25,1% de las instituciones. Sin embargo solo el 10% lo utilizan para realizar la matrícula y un 8,7% para elaborar el horario de la población estudiantil. Esto bajo porcentaje deja al descubierto que son pocas instituciones que le sacan provecho a la herramienta del SIPIAD. La encuesta agrega que el registro de I y II ciclo es el más utilizado por el personal docente, sin embargo faltan muchos centros educativos de implementar el SIPIAD, MEP (2012)

Este estudio demostró que las herramientas PIAD son más utilizadas por los docentes de primaria, a diferencia de los de secundaria, además, se evidenció que el registro digital más conocido y utilizado por los docentes es el de I y II ciclo. Es importante señalar que aún faltan muchos centros educativos que inicien con el uso de estas herramientas en sus centros educativos. Para subsanar estas deficiencias se han diseñado otras estrategias que ayudan a cerrar la brecha existente de centros educativos y docentes que aún no inician con la utilización de estas herramientas digitales diseñadas para uso de los mismos. (p.37)

El Sistema PIAD no se ha explotado en todas las entidades educativas, esto le resta calidad a los procesos de información que emprenden las Direcciones Regionales Educativas en el país. Allí radica la importancia de la presente investigación y los beneficios que puede generar en la entidad de estudio.

Los creadores del sistema y los apoyos que reciben, siguen trabajando todos los años por ofrecerle al usuario una herramienta que se adapte a los nuevos requerimientos, eso indica que el recurso se utiliza y se extiende entre las

entidades educativas. Son los usuarios los responsables de perpetuar y exigir un buen funcionamiento del PIAD, para servicio de la educación del país.

CAPÍTULO III

Marco metodológico

MARCO METODOLÓGICO

3.1 PARADIGMA DE INVESTIGACIÓN

Para que toda aplicación de una herramienta tecnológica sea efectiva en un entorno educativo; es importante someterla a una evaluación de los procesos y del producto o servicio final. En el caso de la investigación, se busca identificar el proceso de seguimiento desarrollado para la implementación del Sistema de Información PIAD en la gestión administrativa, dentro de una institución educativa pública en primaria y para ello se debe echar mano a recursos que se ajusten a la medición de los procesos.

La forma de trabajar o analizar un problema se denomina el paradigma de investigación. Es esa manera de percibir y comprender el mundo que abraza un grupo de científicos. La presente investigación se sustentó en el paradigma positivista, misma que se define como un modelo de construcción del conocimiento, según Barrantes (2010) “el propósito de la investigación en este paradigma es buscar generalizaciones libres de contexto, leyes y explicaciones: deductiva, cuantitativa, centrada en semejanzas. Busca además la relación causa-efecto y desde el punto de vista axiológico es libre de valores. (p.60)

Dentro de este enfoque predomina el uso de técnicas de investigación cuantitativas, donde las teorías que se generan son universales, no vinculadas a un contexto específico o a las circunstancias como se formulan. Los enunciados que se establecen son independientes de los fines. Se propone un sistema de variables operacionables para la obtención de la información y para lograr el procesamiento de la información se utiliza primordialmente la estadística.

La presente investigación tiene entre sus principales alcances la mejora sustancial de la gestión administrativa de la Escuela José Martí a partir de la evaluación de los procesos de seguimiento en la implementación del sistema de información PIAD dentro de la institución. En el caso del presente estudio se debe tomar nota a las acciones que se desarrollan dentro de un centro educativo para solventar un problema en particular, relacionado con este sistema de información.

Al relacionar la opinión de los autores consultados, es posible comprender que este paradigma está muy ligado a los fenómenos sociales propios de la presente evaluación, donde las variables generan una serie de datos cuantificables y comparables con un modelo establecido para tal fin. El estudio se puede comparar con la implementación del mismo modelo en otros centros educativos y para lograrlo se pueden utilizar las mismas variables. Al ser un mismo programa usado en diferentes instituciones algunas características prevalecen similares, permitiendo, según el paradigma positivista, establecer las mismas variables.

3.2 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Este documento al orientarse bajo el paradigma positivista desarrolla una investigación donde el conteo y la tabulación de datos son un recurso necesario. Al intentar evaluar una herramienta tecnológica como parte del seguimiento de una directriz del Ministerio de Educación Pública, se debe adentrar en la dinámica de la gestión propia de la institución y realizar el estudio con base en los elementos observados.

Esta investigación se ajusta al enfoque cuantitativo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4)

Por lo tanto se utilizó el enfoque cuantitativo para la recolección de datos y con ello probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. De acuerdo con los datos recolectados, se tabuló la información de forma numérica y se concentran en la medición de acciones que se emprenden al usar una herramienta tecnológica y que afectan a una población en particular.

Este enfoque permite indagar las características de la herramienta y su forma de implementarse en un centro educativo. Para ello es necesario conocer las acciones que se desarrollan desde la administración para que la herramienta PIAD se ejecute. Además la dirección de la institución debe conocer las

necesidades de seguimiento para el uso del PIAD, así como los elementos físicos, tecnológicos y cognitivos que le permitan a la herramienta ejecutarse.

La investigación cuantitativa según Barrantes (2010) “desarrolla más directamente la tarea de verificar y comprobar teorías por medio de estudios muestrales representativos” (p.70). Así la presente investigación puede utilizar métodos que le permitan contar, medir y razonar la obtención de los datos. El investigador tiene un papel externo al objeto de estudio, para analizar y generalizar los datos de la investigación.

Finalmente la institución educativa en estudio presentó las condiciones idóneas, para aplicar una investigación cuantitativa con la población que tiene un contacto cotidiano con la herramienta PIAD. La información generada es base para conocer el movimiento de las variables planteadas.

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio se basa en la investigación descriptiva cuyo objetivo primordial según Barrantes (2014) “es la descripción de fenómenos tal y como aparecen en el presente, en el momento de realizar la investigación” (p.66) Este estudio pretende describir las acciones que se desarrollan desde la administración, para optimizar la gestión administrativa en la Escuela José Martí de San Isidro de Heredia.

Esta tendencia de investigación social no se enfoca en crear una teoría sino en tratar de explicar un proceso o experiencia en específico, con base en un fenómeno particular. Para la Escuela José Martí, conocer el impacto que una herramienta como el PIAD tiene dentro de su organización; agilizaría la gestión administrativa que al final se traduce en un beneficio para la comunidad educativa.

Se trata de comparar una situación ideal con el fenómeno real existente en el espacio propuesto en la investigación. Para el caso en estudio se trata de comparar el funcionamiento ideal del Sistema de Información PIAD dentro del

centro educativo José Martí de San Isidro de Heredia. En forma conjunta se realiza una descripción del PIAD, sus características y aplicaciones en la gestión administrativa, para cumplir con los objetivos propuestos.

Las investigaciones y estudios en administración educativa permiten la combinación de aspectos sociales, administrativos y tecnológicos, con los valores numéricos. Prevalece el establecimiento de acciones para la mejora administrativa en las instituciones educativas. Por lo anterior se logra establecer que esta investigación es descriptiva, ya que se logra especificar los datos a través de la recolección, clasificación y análisis de los mismos. Así mismo la información emana de una importante cantidad de fuentes institucionales y sociales, para ser procesados de manera científica.

3.4 FINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación según su finalidad es aplicada, se entiende según Barrantes (2010) como “la solución de problemas prácticos para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa. El propósito fundamental no es aportar al conocimiento teórico”. (p.64) Basado en este precedente, el presente estudio no pretende transformar el Sistema de Información PIAD, solo ofrecer una solución y apoyo a las condiciones que se presentan en la institución, para mejorar la gestión administrativa dentro de la Escuela José Martí.

Por ende, busca este tipo de investigación la aplicación práctica del conocimiento para lograr enriquecer el fenómeno que se estudia. El trabajo busca evaluar la gestión administrativa bajo el uso de una herramienta tecnológica como el PIAD y dar solución a los problemas o dificultades que se diagnostiquen. En ese sentido se propone cambiar los datos que se encuentren en un conocimiento con utilidad, con el fin de buscar la aplicación de los conocimientos para el enriquecimiento científico. Esa producción se debe de poner al servicio del desarrollo de la comunidad.

Se busca con este estudio conocer la aplicación del programa PIAD dentro de la institución así como la aplicación de las estrategias administrativas, así como los efectos positivos y negativos en cuestión.

3.5 ALCANCE TEMPORAL

El alcance temporal hace referencia al estudio transversal, según indica Hernández (2006) “Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 273).

Se establece el espacio de tiempo en que se desarrollará la investigación, mismo que permitirá conocer las circunstancias que podrían afectar el entorno de la institución. El alcance temporal para esta investigación se concentró en el segundo semestre del año 2016.

Indican las referencias el estudio transversal o sincrónico es aquel según Barrantes (2014) “donde se estudian aspectos de desarrollo de los sujetos en un momento dado” (p.86) Para el estudio se tomó en cuenta al personal docente y administrativo de la Escuela José Martí de San Isidro de Heredia, que tiene contacto directo con el PIAD, misma que se ubica en el centro del cantón. Es una escuela pública diurna del Ministerio de Educación, con una dirección 4.

3.6 ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN

3.6.1 Fase de preparación y diagnóstico

Definición del problema: También conocida como fase preparatoria o de planteamiento del problema. En esta etapa se trata de identificar una deficiencia en el entorno. Existe la posibilidad de que la delimitación del problema sea provisional y se delimite en el proceso de la investigación.

En la fase diagnóstica se pretende tener un primer contacto y acercamiento tanto en la institución como con su representante, directora y la población docente que colaborarán con la investigación.

Este primer contacto permitirá conocer cuál gestión administrativa realiza la dirección para desarrollar el proceso de seguimiento a la implementación del uso del PIAD por la población docente, las formas de ejecución de la herramienta así como otros aspectos importantes. Además se debe conocer los beneficios que tiene en la gestión administrativa el uso del PIAD y contrastar con las necesidades que se presentan en la institución. Dentro de esta fase se estableció el problema a investigar, el mismo debe ser claro, inteligible y bien formulado para que sea bien acertado el proceso. Entre los principales recursos para la elaboración del diagnóstico se ubican algunas técnicas cuantitativas como la observación, la entrevista estructurada y la encuesta hacia la población de estudio.

En este estudio se intentó aclarar la siguiente situación dando respuesta al planteamiento de la interrogante ¿Cuál es la gestión administrativa desarrollada en el proceso de seguimiento en la implementación del Sistema de información PIAD, en la Escuela José Martí, de San Isidro de Heredia, en el 2016?

Diseño de trabajo o planificación: Tras la definición del problema es preciso elaborar un diseño o proyecto de trabajo. Debe ser un diseño flexible y que se adapte a las necesidades de la institución. Debe de tomar en cuenta la toma de decisiones y los pasos principales para el desarrollo de la propuesta. Se debe elaborar un calendario con las actividades, los compromisos del investigador, un presupuesto en caso de necesitarlo y todos los elementos teóricos para enmarcarlo.

Recogida de datos: Para la etapa de diagnóstico se utilizó la observación, la entrevista estructurada y la encuesta. Para lograrlo se usó una muestra no probabilística de la población, donde se tomó en cuenta la totalidad de funcionarios que tengan relación con el sistema PIAD; en la institución de estudio, una muestra del personal administrativo y la directora.

Procesamiento de los datos: Se elaboró un manual de codificación de los datos. Junto a ello se utilizaron programas de cómputo como Word para la elaboración del texto escrito, el Excel para la confección de cuadros, gráficos, cronogramas y

otros, SPSS V.17 para el análisis de los datos cuantitativos, Power Point para elaborar figuras, imágenes y exposición final.

Análisis de datos: Para esta etapa se analizaron los datos a través de la estadística descriptiva donde reflejan las necesidades institucionales y el planteamiento de posibles soluciones que alimenten la propuesta. No se puede dejar de lado la interpretación que el investigador le puede dar a los datos obtenidos, así como la información que se infiere a partir de las técnicas empleadas. Al realizar lo anterior, parafraseando a Campos (2015)

El investigador podrá realizar un análisis reflexivo en relación con el problema, lo cual le permitirá determinar de mejor forma cuáles son las necesidades primordiales que se deben abordar y con base a la revisión de la literatura, tendrá mayores elementos de comprensión para aportar una solución a esa problemática identificada (p.115)

Para finalizar esta etapa, el investigador debe dar un tratamiento objetivo a la información extraída, sin vicios de subjetividad para no afectar la investigación.

3.6.2 Fase de planteamiento de la propuesta

La propuesta de trabajo para esta investigación, está compuesta por todas aquellas acciones que permitan el cumplimiento del objetivo general propuesto el cual consistió en diseñar una propuesta para ejecutar las acciones desde la gestión administrativa, dirigida al personal docente y administrativo para el seguimiento del PIAD en la Escuela José Martí de San Isidro de Heredia durante el año 2016. Para lograrlo se tomó en cuenta el tema de estudio, la justificación, el problema planteado, los destinatarios o beneficiados directos de ella. El contexto educativo donde se desarrolló, los antecedentes, el marco teórico como referencia y la metodología.

Es necesario la aceptación de la institución para realizar la propuesta de trabajo, los datos de la persona que acompañe el desarrollo de la propuesta, que en este caso es la asistente de dirección y la profesora de computación encargada del sistema. Se elaboró un plan de trabajo con el cronograma detallado, así como las fuentes bibliográficas utilizadas.

3.6.3 Fase de aplicación y evaluación

La aplicación de la propuesta se desarrolló una vez valorado el diagnóstico, mismo que reflejó las principales debilidades del proceso de seguimiento que realiza la gestión administrativa a la herramienta y con ello orientar las acciones necesarias para darles solución.

Para valorar la pertinencia y efectividad se usó el cuestionario dirigido al personal docente administrativo; así como los aportes que emitió la observación realizada. Toda esa información se complementó con los datos extraídos en la entrevista con la directora.

La propuesta planteó objetivos para dar solución a las debilidades reflejadas en las técnicas de recolección de la información y si las mismas dan solución o no al problema propuesto. Además, incluyó la participación de las personas involucradas y el cumplimiento de las acciones incluidas en el cronograma de trabajo.

3.6.4 Fase de sistematización

Esta fase de sistematización permitió el análisis de la información recolectada, la cual se presentó en el informe final y de allí emanaron la elaboración de las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación. Para lograrlo se utilizaron diferentes herramientas para analizar la información, como la estadística descriptiva y la interpretación de las observaciones realizadas.

Las acciones desarrolladas en la propuesta pretendieron ser un aporte para minimizar las carencias detectadas dentro del diagnóstico y que le permitan a la

administración educativa darles un adecuado seguimiento para su pronta solución.

3.7 SUJETOS DE INFORMACIÓN

Los sujetos de información son el objeto de estudio, dentro de la investigación. Depende del problema que se quiera atender así como de los objetivos e hipótesis planteados, para ello se debe acudir a las personas que puedan contestar mejor esas interrogantes. Según como lo plantea Barrantes (2010)

Lo primero que debe hacerse para definir la población objeto de estudio, es establecer la unidad de análisis (personas, organizaciones, instituciones) así se delimita la población. Ese ejercicio hay que hacerlo para cada variable de estudio, ya que puede darse el caso que el mismo involucre varias poblaciones.
(p.135)

Para la presente investigación la población seleccionada está conformada por el personal docente y administrativo que tenga una relación directa con el uso del sistema PIAD y que además cumpla con todos los objetivos planteados previamente. No todo el personal de la institución se relaciona o trabaja con el PIAD, mismo que se excluyó del universo en la investigación.

Para definir ésta población de estudio, se utilizó una muestra no probabilística, tal como lo describen Hernández, S., Baptista, M., Fernández, C. (2014) “Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. (p.189) El fin de utilizar esta muestra radica en la intención de usar solamente la información del personal docente y administrativo que pueda dar datos objetivos y producto de su práctica cotidiana.

Es relevante que la población de estudio tenga un contacto estrecho con el SIPIAD, además de que cumpla con las especificaciones para cumplir con los objetivos de estudio, tal como lo mencionan los autores. Para ello el diagnóstico es fundamental en la creación de ese espacio de investigación.

Para la presente investigación se tomaron en cuenta los sujetos de información que fueron el personal docente, administrativo y directora de la Escuela José Martí, que tuvieron una relación directa, con el Sistema de Información PIAD, mismo que se resumen en el siguiente cuadro

CUADRO 1
Distribución de la población de estudio
Escuela José Martí

Población	Total funcionarios	Muestra no probabilística
Docentes de grado	26	26
Aula integrada	1	1
Educación especial	7	7
Francés	3	3
Biblioteca	1	1
Docentes técnicos	10	10
Director	1	1
Administrativos	3	2
Personal reubicado	2	2
Cocina	4	0
Misceláneos	7	0
Seguridad	2	0
TOTAL PERSONAL	67	53

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Las personas involucradas en la presente investigación son 53 funcionarios de la institución, que laboran con el SIPIAD en diferentes niveles, el resto del personal no tiene un desempeño directo con la herramienta.

3.8 FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información son todos aquellos recursos que contienen datos formales, informales, escritos, orales o multimedia, que permiten desarrollar la investigación. Pueden ser primarias, secundarias o terciarias.

3.8.1 Fuentes de información primarias

Se consideran fuentes primarias toda aquella información general que se obtuvo de la aplicación de los instrumentos y que no se ha procesado por otra persona. Según Barrantes (2014) “es la que proporciona información de primera mano” (p.127). Es el producto de la investigación original, se incluye toda aquella información que ofrecen los sujetos una vez aplicados los instrumentos. Para este trabajo las fuentes primarias fueron la información generada por los instrumentos aplicados y el Sistema de Información para el alto desempeño PIAD.

3.8.2 Fuentes de información secundarias

Por otro lado las fuentes de información secundaria contienen información primaria, sintetizada y reorganizada. Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos. Barrantes amplía diciendo (2010) “son compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas en un área del conocimiento”. (p.127) Una fuente primaria no es más importante o confiable que una secundaria. Ofrecen igual evidencia sobre el tema de estudio.

Ejemplo de este tipo de fuentes serían los resúmenes, obras de referencia (diccionarios o enciclopedias), un cuadro estadístico elaborado con múltiples fuentes, índices, revistas de resúmenes, crítica literaria y comentarios, bibliografías, fuentes de información citadas en el texto. Entre la información secundaria que se utilizó en la presente investigación se señala la siguiente:

- Información de la Dirección General Control de Calidad del MEP
- Libros relacionados con el tema
- Monografía de la institución

- Tesis y articulados relacionados con el tema.

La información puede convertirse en el mejor aliado para la investigación y para lograr un buen tratamiento de ella, se debe de obtener de las mejores fuentes. Es por eso que al plantear el problema de investigación, se deben de tener claras cuáles van a ser las variables de análisis para que los esfuerzos se encaminen hacia ello. Con esa claridad no se satura la investigación con datos innecesarios o que puedan distorsionar el contenido.

3.9 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INFORMACIÓN

Para la recolección de los datos cuantitativos que satisfagan los objetivos propuestos, se requiere de técnicas que permitan captar y medir la información con la mayor exactitud posible. En toda investigación cuantitativa se pretende medir esa información obtenida y para lograrlo se le asignan valores o números a los conceptos abstractos presentes en el fenómeno de estudio.

Las técnicas que se utilizaron en la recolección de la información en esta investigación fueron: la observación no participante, la encuesta y la entrevista estructurada.

3.9.1 Observación no participante

La observación se caracteriza según Barrantes (2003) por “ver más cosas de las que se puede observar a simple vista” (p.178). No es cualquier persona la que puede realizar una observación en una forma científica; se debe de tener un conocimiento previo del tema de estudio; además de una guía de observación para concentrarse en los criterios de análisis.

Por tanto se debe de tener claro ¿Qué se va a observar?, ¿cómo lo hizo?, ¿cuándo observó? Y otras interrogantes que ayuden en el estudio. Para lograrlo es necesario crear una guía de observación que permita un proceso estructurado.

La observación según Hernández, et al. (2010) es la técnica que “consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones

observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías”. (p.252) Para la actual investigación se observó el comportamiento de las diferentes variables dentro de la entidad y el funcionamiento del sistema de información PIAD; se aplicó el instrumento de observación tanto en las instalaciones, como en el uso de algunos dispositivos propios del PIAD. Junto a ello se realizó una observación de los documentos procedimentales que permiten el funcionamiento de la herramienta.

El instrumento utilizado en el caso de la observación no participante es la guía de observación. Según Barrantes (2010)

Esta es una matriz de doble entrada en la que se anota en las filas los conceptos o aspectos que voy a observar y en las columnas la calificación que otorgo a esa observación. Para elaborar estas hojas, debo tener muy claro el objetivo que quiero lograr, los indicadores que se desea observar y el tipo de calificación que deseo otorgar. (p.182)

El instrumento utilizado para esta técnica consta de una lista de 27 criterios de observación, que cubrió todos los objetivos propuestos. Ver anexo 5. Esa guía de observación permitió extraer información que con otros instrumentos parecería sesgada, además le ofrece al investigador conocer otras aristas de la situación observada. El sistema PIAD es un insumo que se utiliza a diario dentro de la institución, para lograr una observación exitosa se hace desde varios escenarios, donde este se ejecuta. Se le aplicó al personal docente, técnico, de idioma y asistente de dirección que labora con la herramienta.

3.9.2 Encuesta

La encuesta de opinión se aplica a los sujetos de estudio para lograr datos claves para la investigación, según Hernández, et al (2010) “las encuestas de opinión son investigaciones no experimentales transversales o transeccionales

descriptivas o correlacionales- causales, ya que a veces tienen los propósitos de unos u otros diseños y a veces de ambos” (p.166). Generalmente utilizan cuestionarios para obtener la información. El objetivo primordial de la encuesta aplicada en esta investigación, es la obtención del criterio del personal docente y administrativo con respecto al funcionamiento de la herramienta PIAD y su implementación en la gestión administrativa institucional.

Para ejecutar esta técnica se utilizó el instrumento del cuestionario, según Barrantes (2010) “es un instrumento que consta de una serie de preguntas escritas para ser resuelto sin intervención del investigador”. (p.188) En este estudio se aplicó un cuestionario, dirigido a 47 docentes de I y II ciclos, idioma, materias técnicas y educación especial; así como 6 funcionarios administrativos; usuarios del PIAD en la Escuela José Martí, ver anexo 3.

Este instrumento se utilizó en la etapa de diagnóstico. Además se elaboró otro cuestionario para validar la propuesta una vez ejecutada, en el cual se registraron las observaciones, recomendaciones y opiniones acerca de lo desarrollado. El cuestionario dirigido al personal docente, consta de 26 preguntas cerradas y 1 abierta.

3.9.3 Entrevista estructurada

Es otra técnica para recolectar la información, consiste en una conversación oral entre dos personas, donde uno es el entrevistador y otro el entrevistado. Amplía Barrantes (2010) “La entrevista dirigida, en cambio, sigue un procedimiento fijo, de antemano por un cuestionario o guía, o sea, una serie de preguntas que el entrevistador prepara previamente” (p.194). Para la presente investigación, la búsqueda de información se amplió con una entrevista estructurada a la directora de la institución así como a la encargada de colaborar con el sistema PIAD dentro del centro educativo. Para lograrlo se planteó una guía de preguntas, que le facilitaron a la investigación la recopilación de los datos necesarios, para cumplir con los objetivos planteados.

La entrevista estructurada utiliza una guía de preguntas que permiten abordar todos los objetivos. Así lo menciona Campoy y Gomes (2009) “el entrevistador debe preparar un guion y planificar cómo hará la entrevista. El tipo de pregunta a plantear depende de tres factores: la longitud de la entrevista, la naturaleza de las preguntas y la naturaleza de la investigación” (p.17).

Para lograr un buen instrumento se debe tener presente que debe haber una fase introductoria donde el entrevistador ubique al entrevistado y le brinde todos los detalles iniciales y el objetivo de la misma. Una segunda fase de desarrollo donde se ejecutan las preguntas planteadas y se registran las respuestas según los objetivos, teniendo presente que sean respuestas largas y explícitas. Una última fase de final y cierre donde se recoge la información con buena calidad y detalle, ya que las preguntas abiertas permiten mayor libertad de expresión. Se hace un cierre con el entrevistado y las aclaraciones que se consideren necesarias.

Dentro de éste estudio se planteó una serie de preguntas dirigidas a la administración, representada por la directora y por la compañera encargada de la información del sistema PIAD. La guía contiene 27 preguntas entre cerradas y abiertas. Ver anexo 4 para ampliar la guía de la entrevista

3.10 VALIDACIÓN

La validación le permite a la investigación ofrecer instrumentos confiables y que garanticen la ejecución del estudio, de una manera óptima y objetiva. En este apartado se utilizaron dos técnicas de validación, el juicio de expertos y una prueba piloto. Como lo menciona Robles y Rojas (2015) el juicio de expertos

Tras someter un instrumento de cotejo a la consulta y al juicio de expertos éste ha de reunir dos criterios de calidad: validez y fiabilidad. La validez de contenido se establece con frecuencia a partir de dos situaciones, una que atañe al diseño de una prueba y,

la otra, a la validación de un instrumento sometido a procedimientos de traducción y estandarización para adaptarlo a significados culturales diferentes. Es aquí donde la tarea del experto se convierte en una labor fundamental para eliminar aspectos irrelevantes, incorporar los que son imprescindibles y/o modificar aquellos que lo requieran. (p.1)

Para la presente investigación se sometieron los instrumentos al juicio de nueve expertos, relacionados y familiarizados con el tema en cuestión, los cuales aportaron su conocimiento para la optimización del recurso. Entre ellos dos directores de otras instituciones educativas, dos encargados del recurso PIAD aplicado en otras instancias y cinco docentes de I y II ciclo, que hayan utilizado el PIAD. Todos ellos con el objetivo de mejorar la herramienta que se aplicó para obtener la información.

El otro recurso utilizado fue la prueba piloto, la cual consiste en someter a prueba diferentes aspectos de los instrumentos de la investigación. Lo mencionan Hernández, et. al (2010)

Esta fase consiste en administrar el instrumento a una pequeña muestra de casos para probar su pertinencia y eficacia (incluyendo instrucciones), así como las condiciones de la aplicación y los procedimientos involucrados. A partir de esta prueba se calculan la confiabilidad y la validez iniciales del instrumento. (p.209)

Para lograrlo es importante que la prueba la realicen personas con características similares a las de la muestra, debe además tener un espacio para realizar comentarios o sugerencias, se debe de realizar antes de aplicar el instrumento de estudio definitivo y por último debe de contemplar aspectos técnicos de los

objetivos planteados en la investigación, para poder corregir todas las deficiencias encontradas.

La prueba piloto se aplicó a todos los instrumentos, ya que permitió determinar, si era posible obtener toda la información necesaria, el tiempo que se demora en la respuesta de las preguntas, el tipo de preguntas y la claridad con la que estaban planteadas.

3.10.1 Operacionalización de variables

En la actual investigación se establecieron cuatro variables de análisis, asociadas directamente con los objetivos de estudio, se detalla la respectiva conceptualización, operacionalización e instrumentalización en el cuadro 2

CUADRO 2
Operacionalización de variables

Objetivo específico	Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
1-Identificar las acciones desarrolladas desde la gestión administrativa para la implementación del Sistema de Información PIAD.	Acciones desarrolladas desde la gestión administrativa.	Son todas aquellas acciones administrativas que se desarrollaron para implementar el Sistema de Información PIAD.	Los valores se expresan en cifras absolutas y relativas a las acciones desarrolladas por la gestión para implementar el PIAD. Para alcanzar un alto nivel de acciones identificadas el porcentaje debe ser superior o igual al 90%. Un mediano nivel se ubica en un rango entre el 89% y 60%. Al encontrarse un porcentaje inferior al 60% se considera un bajo nivel en esa identificación.	Encuesta a docentes Cuestionario preguntas 7, 10, 20 y 21. Observación no participante Guía de observación del ítem 22 al 30 Entrevista estructurada a directora y encargada del PIAD. Guía de preguntas, de la 19 a la 23.
2-Reconocer los procesos de seguimiento que ejecuta la gestión administrativa en la implementación del Sistema de Información PIAD, para atender las	Procesos de seguimiento que ejecuta la gestión administrativa	Son los pasos a seguir para darle continuidad a la implementación del Sistema de Información, PIAD.	Los valores se expresan en cifras absolutas y relativas Donde muchos procesos reflejan un valor porcentual superior al 90%, pocos un valor entre 89% y 1% y Ninguno no refleja un valor porcentual.	Encuesta a docentes Cuestionario preguntas 1, 5, 6, 8, 9, 15, 16, 18, 19, Y 24. Observación no participante Guía de

necesidades existentes.				observación del ítem 1 al 12 Entrevista estructurada a directora y encargada del PIAD. Guía de preguntas, de la 1 a 11.
3-Determinar los elementos físicos, tecnológicos y cognitivos necesarios para el adecuado funcionamiento del Sistema de Información PIAD.	Elementos físicos, tecnológicos y cognitivos.	Se entiende por elementos físicos el espacio donde se desarrollen las tareas propias del PIAD, tecnológicos a los equipos de cómputo, redes e Internet que ofrece la institución para ejecutarlo y cognitivos a la capacitación que recibe el personal docente y administrativo, para la ejecución del Sistema de Información PIAD.	Esta variable se delimita en valores absolutos y relativos, donde se reconoció una alta existencia en aquellos porcentajes que se ubican superiores al 90%. Una mediana existencia los valores que se ubican entre el 89% y el 60%, una baja existencia los que se ubican inferiores al 59% y ninguna existencia el valor 0.	Encuesta a docentes Cuestionario preguntas de la 11, 12, 13, 14 y 17. Observación no participante Guía de observación del ítem 13 al 21 Entrevista estructurada a directora y encargada del PIAD. Guía de preguntas, de la 12 a la 18
4-Identificar el nivel de uso del Sistema de Información PIAD para la toma de decisiones en la gestión administrativa.	Nivel de uso del Sistema de Información PIAD	Se entiende por el nivel de uso por parte del administrador de la educación de la institución; de la tecnología en la gestión administrativa.	El nivel de uso de las herramientas tecnológicas se presenta en valores absolutos y relativos. Un nivel alto de uso se da en resultados superiores al 90%, el nivel medio se muestra en un rango entre el 89% y el 60%, un bajo nivel entre el 59% y el 1%. Ningún nivel da un valor 0.	Encuesta a docentes Cuestionario preguntas 2, 3, 4, 22, 23, 25, 26 y 27 Observación no participante Guía de observación del ítem 31 al 38. Entrevista estructurada a directora y encargada del PIAD. Guía de preguntas, ítems del 25 al 27

Fuente: Elaboración propia, 2016

3.11 ASPECTOS DE ÉTICA Y USO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Para la presente investigación se utilizaron diferentes fuentes bibliográficas, así como otras fuentes documentales. La búsqueda se desarrolló durante el periodo

2016 y 2017, utilizando para ello bases de datos del Ministerio de Educación Pública MEP, EBSCOO de la UNED, plataforma de la Universidad de Costa Rica, Universidad Nacional, Google académico, entre otros.

De la información hallada y después de una lectura crítica, se logró establecer el material que cumpliera con los criterios de búsqueda establecidos y que llenó los objetivos propuestos para el estudio. Luego de la lectura y análisis de los documentos se realizó una síntesis de cada uno y de los principales resultados. Se utilizó un recuento de las coincidencias, diferencias y argumentos que sustentaron los criterios de estudio.

Para cada material que se utilizó en el desarrollo de la presente investigación, se respetaron los derechos de autor y se incorporaron a lo largo del texto las citas bibliográficas correspondientes.

Para la aplicación de los instrumentos entre la población de estudio, se contó con el consentimiento informado de todos los participantes de la investigación, ver guía en anexo N° 9. En dicho consentimiento se orienta sobre la explicación a los sujetos del estudio, se expresaron los objetivos de la misma, las formas en que realizará la investigación, para así solicitar su aprobación en la participación del estudio de una manera libre. Asimismo la colaboración debe ser conseguida sin coerción, para garantizar la objetividad en la investigación.

3.12 ANÁLISIS DE LOS DATOS

Para la confección del análisis final y según las etapas de investigación cuantitativa, se ha requerido de una serie de instrumentos y técnicas para lograr culminar de la mejor manera este estudio. En la presente investigación se utilizó el análisis estadístico como método para entender la información. Los datos recolectados se expresan en cuadros, gráficos y tablas que permitieron interpretar la información en contraste con el contexto teórico y los objetivos de la investigación.

Además se utilizaron varios instrumentos tecnológicos, para el procesamiento de la información. Entre ellos

- Microsoft Windows 2010 para la elaboración del documento escrito en Word, gráficos en Excel y presentación de resultados en Power Point.
- El programa SPSS V.10 para el procesamiento de los datos generados por los cuestionarios.

Para la realización del análisis de la información se empleó primero la selección del programa estadístico, en este caso el SPSS V.10. Este programa se ejecuta correctamente en el equipo de cómputo de trabajo. Una vez lista esta fase se exploraron los datos al analizarlos detenidamente y cotejándolos con las variables de estudio propuestas.

Los instrumentos elegidos se evaluaron con el método de confiabilidad de mitades partidas, donde según Hernández, et al. (2014) “el conjunto total de ítems o reactivos se divide en dos mitades equivalentes y se comparan las puntuaciones o resultados de ambas. Si el instrumento es confiable, las puntuaciones de las dos mitades deben estar muy correlacionadas” (p.259) Misma prueba que indicó un alto grado de confiabilidad. La validez de los instrumentos se realizó correlacionando los resultados de la confiabilidad contra los juicios de expertos, en un muestreo aleatorio simple.

Una vez validados los instrumentos se llevó a cabo un análisis estadístico descriptivo de cada variable del estudio, tomando como punto de partida, los objetivos de la investigación. La información recolectada permitirá cotejar la realidad con los datos obtenidos, logrando una interpretación de las variables, dada la definición operacional planteada. Las referencias logradas se resumieron en diferentes gráficos, tablas estadísticas, cuadros y otros recursos; que complementan ese análisis.

Paralelo a ese proceso se realizó una exploración adicional, con la información obtenida en los otros instrumentos como la entrevista y la guía de observación.

Con ello se completó la interpretación de todos los datos y se enriqueció el panorama de la investigación.

Se continúa con la presentación de los resultados una vez que se revisen y organicen los datos obtenidos, se procede a cotejar la información con las valoraciones propuestas, con ello se busca diferenciar y priorizar los elementos necesarios para despejar la variable. Se comentaron los resultados logrados, se realiza una nueva revisión de los datos antes de presentarlos dentro del informe final.

CAPÍTULO IV

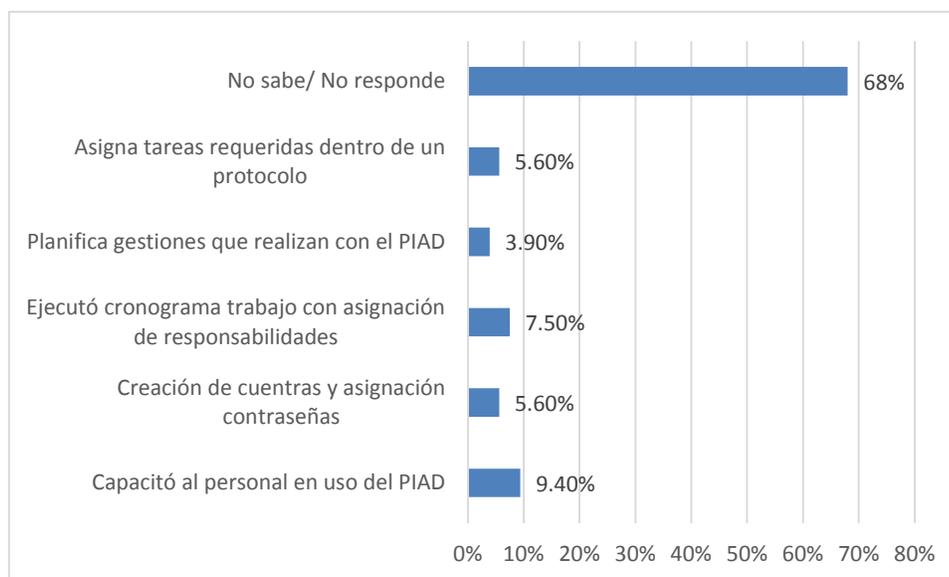
Análisis de resultados

4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1.1 Variable 1 Acciones desarrolladas desde la gestión administrativa

Para que toda institución educativa se desarrolle integralmente, deben funcionar todas sus áreas correctamente. La gestión administrativa es la encargada de realizar todas las acciones pertinentes para brindar un servicio de calidad. Por ello tener claro los procedimientos o pasos a seguir para poner en marcha un proyecto como el PIAD en una institución educativa es indispensable, y uno de los alcances de esta variable.

Figura 1
Acciones realizadas por la gestora en la implementación del PIAD en la institución



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

En la figura se observan las acciones que realizó la gestora en la implementación del PIAD, lo cual reflejó que un 68% del personal consultado no responde o no sabe cuáles acciones se llevaron a cabo. Solo un 9.4% indica que se organizan capacitaciones sobre el PIAD y un 7.5% considera que se asignó un cronograma de trabajo que asignara responsabilidades en el manejo del Sistema PIAD en la institución.

El 100% de la población docente, sí considera que se gestionó la solicitud de un encargado del PIAD para la institución, al consultarle sobre las acciones que gestionó la administración en ese sentido. La institución no cuenta con autorización por parte de la DGEC para la apertura de dicho recargo. En la actualidad se autoriza solo a las direcciones tipo 5 o más. Por esa razón se labora con la colaboración de la profesora de informática educativa.

La gestión administrativa en las instituciones educativas representa una parte medular de sus funciones, indica Sánchez (2012): “Los sistemas de información constituyen un aspecto fundamental en los procesos de gestión de la calidad, son el soporte de las funciones de planificación, organización, control, seguimiento y evaluación.” (p.10) Tal como lo indica Sánchez la administración es la responsable de establecer las acciones que le permitan dar un adecuado seguimiento a la gestión. En el centro educativo en estudio, según la observación hecha del criterio sobre el conocimiento del personal en las acciones que desarrolla la gestora orientadas para la implementación del PIAD, se vieron limitadas esas acciones de planificación, coordinación, seguimiento y evaluación para el Sistema PIAD, ya que el personal no sabía con certeza cuáles eran esas acciones y no había evidencia del seguimiento de un proceso para lograr el éxito del proyecto.

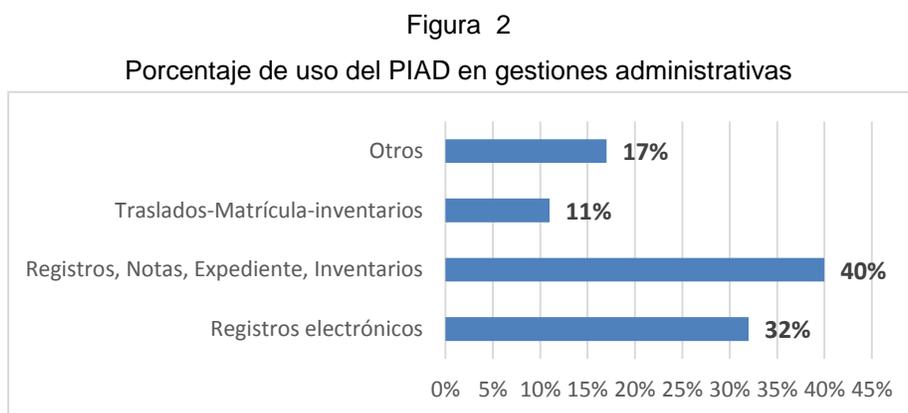
En la entrevista realizada con la administración, al consultarle sobre las acciones que emprende para la implementación del PIAD, ésta indica que se realizan todas las acciones necesarias para que el Sistema PIAD funcione en la institución y se amparan en los comités regionales de calidad de la educación y en las directrices del MEP para realizarlo, agregó. Para lograr muchas de esas acciones se apoyan con la Junta de Educación y el Patronato Escolar. Sin embargo no se tiene un recurso de apoyo a la interrogante, como un cronograma de trabajo o plan de seguimiento de las acciones emprendidas

Puntualmente indica que se otorga un espacio de tiempo al final del curso lectivo para que los funcionarios ingresen la información al Sistema PIAD y que le corresponde al personal docente mantener al día la información dentro del

Sistema. Sin embargo durante el periodo lectivo, los espacios se reducen y el personal utiliza sus lecciones libres para trabajar en el PIAD. También se da seguimiento a las acciones que realiza el personal administrativo, con base en la información obtenida del PIAD.

La compañera encargada de la información del PIAD, al realizarle la misma pregunta indica que son pocas las acciones administrativas que emprende la dirección, para darle fortaleza al PIAD. Se echa mano de la información solamente cuando se necesita para un informe puntual; pero no se establecen acciones para que éste sistema se consolide a lo largo del curso lectivo, indicó. En observación realizada se notó, que al no existir un espacio y encargado específico del PIAD no se le da un seguimiento y control más cercano al Sistema.

Se apreció que a pesar de las declaraciones que hace la administración, donde indica que se realizan las actividades administrativas necesarias para que se implemente el PIAD; el sentir del personal docente, administrativo y la encargada del sistema, no concuerdan con ello, según observación realizada bajo el criterio de la guía: “acciones que realiza la administración para implementar el PIAD dentro de la institución.” De igual manera el PIAD se utiliza en muchas gestiones administrativas, como se puede apreciar en la siguiente figura.



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

Son varios aspectos los que engloba el concepto de calidad en un servicio. Entre ellos la mejora constante en el manejo de la información. El PIAD se encuentra

entre esos servicios y es una herramienta que se usa diariamente en su labor. Según lo muestra la Figura 2, del total de consultados se desprende que los principales usos que tiene el PIAD es en Registros electrónicos, Informe de calificaciones, Expedientes e Inventarios. Un 32% indica utilizar el PIAD solo para elaborar el registro electrónico, mientras que un 40% además del registro, lo usa para notas, expedientes e inventarios. Los funcionarios administrativos incluyen traslados, matrícula e inventarios con un 11%.

Entre las funciones que tiene el Sistema PIAD se encuentran según el MEP (2012)

El Sistema de Información PIAD (SIPIAD) que cuenta con una base de datos que maneja el expediente del estudiante, el proceso de matrícula, el expediente del funcionario, el Plan Operativo Anual (POA), un módulo de inventario y equipo y genera reportes de variables múltiples que correlacionan entre otros aspectos rendimiento académico, repitencia, ausentismo, deserción, adecuaciones curriculares y la situación socioeconómica del estudiante. (p.12)

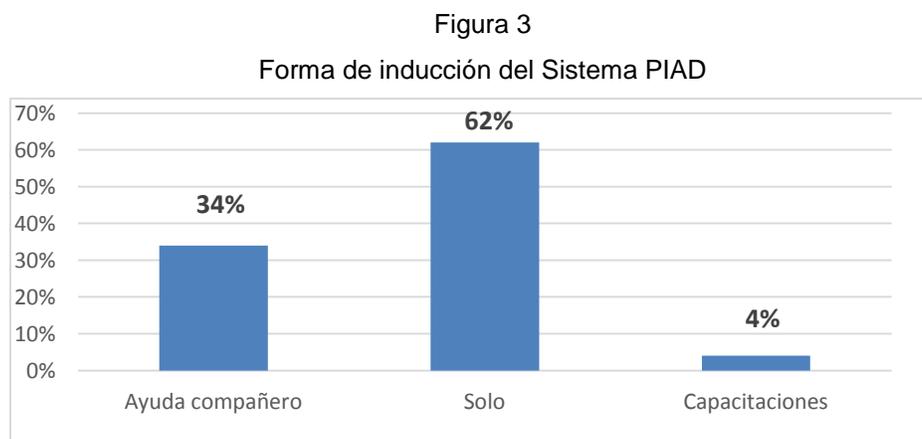
Sin embargo en la institución en estudio solo se utilizan en su mayoría registros electrónicos, inventarios, notas y expedientes de estudiantes; dejando de lado certificaciones, estadísticas en rendimiento académico, deserción, pre-matrícula, situación socioeconómica y otros aspectos que pueden contribuir en la gestión administrativa institucional.

En ese aspecto la administración indica, en consulta realizada sobre ¿cuál es la frecuencia de uso del sistema PIAD?, que la información que se genera del PIAD es utilizada diariamente en las diferentes gestiones administrativas. Desde un traslado de estudiante hasta un reporte final a la supervisión o circuito educativo,

se toma como referencia. Agrega también que el PIAD reduce significativamente los tiempos administrativos de respuesta; eso mientras que se cuente con toda la información correcta y a tiempo. De lo contrario, no; ya que se presta a confusión. Hay que empezar a completar la información para poder iniciar con el reporte. Principalmente la dirección usa el SIPIAD, los registros electrónicos de Primer nivel y de segundo a sexto nivel, matrícula e inventarios.

En la misma consulta la encargada actual del PIAD reconoce que sí se usa la información en los aspectos que indica la dirección, sin embargo anota que no siempre se reducen los tiempos de respuesta. Es ella la encargada de recopilar la información del PIAD para elaborar la mayoría de los reportes y casi siempre la información no se tiene a tiempo, está incompleta o incorrecta y eso retrasa los tiempos de respuesta e induce al error y repetición de trámites.

Según el criterio de observación de la guía del “conocimiento del personal sobre el uso de la información que produce el PIAD”, se notó un nivel medio, ya que éste no cuenta con claridad, sobre el uso que le da la administración, a la información que ellos generan, ni se sabe del uso de esa información en la toma de decisiones a nivel administrativo dentro de la institución. Tampoco se desarrollan todas las herramientas que posee el PIAD. En un nivel medio, se observa además una reducción en los tiempos de respuesta en la gestión administrativa.



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

En la Figura 3 se muestra que un 62% de funcionarios han aprendido solos el manejo del PIAD y otro 34% lo ha hecho con la ayuda de algún compañero. Solo un 4% afirma haber recibido apoyo por parte de las capacitaciones en ese sentido. Si se toman en cuenta los valores operacionales del cuadro de operacionalización de variables, se nota una carencia en la capacitación del PIAD al ubicarse en un nivel bajo y los otros aspectos no alcanzan un nivel alto superior al 90% propuesto.

La compañera encargada de apoyar la información del PIAD dentro de la institución, amplía además al consultarle directamente si ¿recibe el personal docente y administrativo recibe capacitación o inducción sobre el uso del PIAD?; que el cuerpo docente no reciben capacitación en éste tema y las directrices por parte de la administración no siempre son claras y a tiempo con respecto a la información que el docente debe solicitar. En ocasiones se duplica la información o se omiten datos relevantes para la institución. Estos datos se pudieron respaldar con la observación realizada en ese aspecto, donde más de la mitad del personal no tenía claridad sobre ¿cuál era la información que tenía que solicitar a los padres de familia?

El MEP (2016) en los lineamientos para institucionalizar el PIAD indica

Artículo 7.- Guía de implementación: La Dirección de Gestión y Evaluación de la calidad, es la dependencia competente para emitir la “Guía de implementación del PIAD”, instrumento de carácter vinculante que definirá los lineamientos y procedimientos técnicos en relación con la implementación e institucionalización del PIAD; así como lo relacionado con el asesoramiento y atención de consultas de este proceso. (p.5)

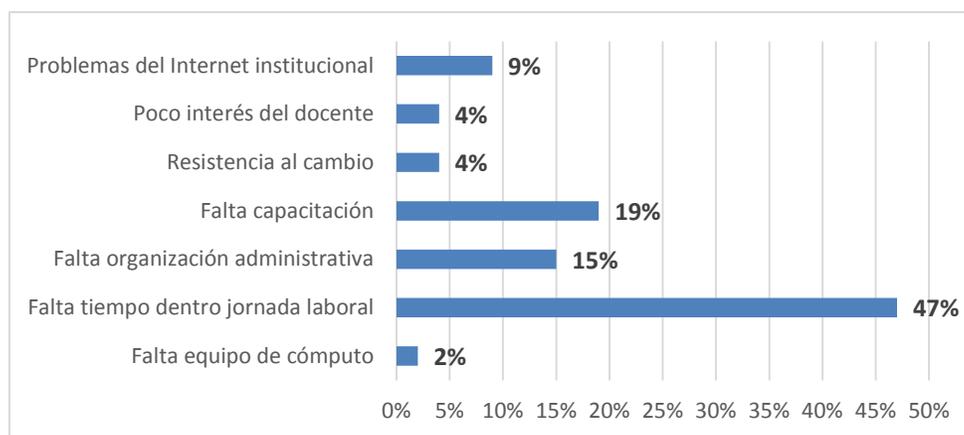
La capacitación que recibe el personal en esta materia no es suficiente, ni tan frecuente como se desearía, se desprende de las declaraciones de la

administración, al realizarse la consulta ¿de cuáles son los espacios de capacitación para el personal docente y administrativo en materia del PIAD? Éstas declaraciones más el resto de información recolectada, deja al descubierto una sensible carencia en la parte de capacitación en el sistema PIAD dentro de la Escuela José Martí. Considerando las diferentes actividades y gestiones que se realizan en la institución, este aspecto es muy importante para mejorar la dinámica administrativa.

Se pudo constatar con la observación del criterio sobre la “frecuencia del uso del PIAD” que se usa en un grado medio dentro de la institución, principalmente por el cuerpo docente. A pesar de los vacíos en capacitación, en la Escuela José Martí son más de 40 los miembros del personal docente que usan las herramientas del sistema durante todo el año, tanto en la parte docente como administrativa.

Figura 4

Principales limitaciones para el desarrollo del PIAD dentro de la institución



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

La falta de desarrollo de la herramienta PIAD se debe a varios factores, entre ellos se enumeran los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario a los funcionarios. La Figura 4 muestra que un 47% indican la falta de tiempo dentro de la jornada laboral para desarrollar el PIAD, como la principal limitante en la institución. Un 19% menciona la falta de capacitación como otro factor que reduce esas posibilidades, así como la falta de coordinación administrativa por parte de la

dirección. Nótese que los aspectos propiamente organizativos, tienen más peso en la opinión, que los aspectos tecnológicos. EL MEP (2012) indica además

La Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad tendrá la responsabilidad de coordinar la implementación e institucionalización del Programa de Informatización para Alto Desempeño (PIAD), como instrumento oficial para promover la automatización de procesos y el mejoramiento de la capacidad de gestión de los centros educativos. (p.17)

Una limitante del PIAD radica en el poco contacto que la Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad, tiene directamente con la institución. Ya que en observación realizada al personal docente en “existencia del sistema de información PIAD”, se notó que, la mayoría de consultas se realizan a través de los comités circuitales de la calidad.

Por otro lado, la administración, según entrevista aplicada a la directora, al preguntarle ¿cuáles son las principales limitaciones que ha encontrado para implementar el PIAD?, señaló que las mismas se encuentran en la falta de un sistema de Internet estable y con mayor ancho de banda. Agrega además la falta de capacitación al personal nuevo y al ya existente. Algunos docentes presentan poca disposición al cambio, concluye la directora.

Por su parte la encargada de la información del PIAD, en la misma consulta, en entrevista realizada, menciona que la falta de una buena conexión a Internet, así como un espacio físico para que el personal pueda trabajar la información y el respaldo de los datos obtenidos, son las principales limitaciones que se dan para que el sistema se pueda desenvolver por completo.

La observación realizada en el lugar, según criterio de “limitaciones para el uso del PIAD”, permitió reconocer un nivel bajo en los espacios de capacitación para

el personal y la buena conexión administrativa que debe haber entre la administración y el personal de la entidad. Situación que se presta en ocasiones para la confusión o duplicidad de trámites. De igual manera el personal administrativo desconoce si existe una relación directa entre el PIAD y las gestiones administrativas con el circuito educativo, a pesar de elaborar muchos de los reportes que se emiten a esa entidad. No hay claridad en las funciones.

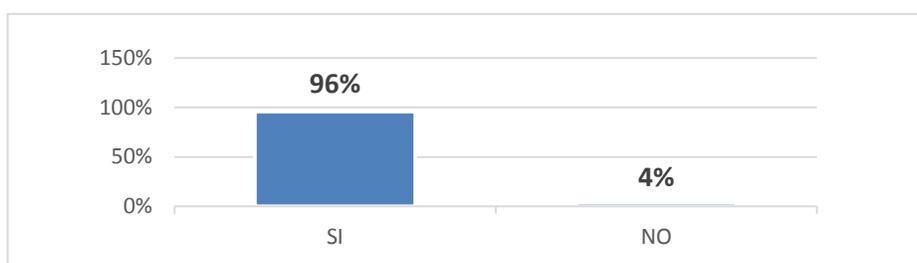
Se pudo observar en el criterio “espacio dentro de la jornada laboral para trabajar el PIAD”, que el trabajo administrativo que éste genera, para los funcionarios de la institución, muchas veces que no se puede completar dentro de la jornada laboral y es cuando se debe llevar al hogar, para lograr los plazos de entrega. Además de las labores propias de la parte docente como llenado de registros electrónicos, informe de calificaciones, entre otros que se deben de cumplir también dentro de los tiempos establecidos por la administración.

Las acciones que realiza la administración, para una óptima implementación del PIAD van dirigidas a lograr una puesta en marcha de la herramienta que le permita a la institución lograr sus objetivos y cumplir con la misión y visión propuestas. Es con acciones que beneficien al PIAD que se logra esa mejora.

4.1.2 Variable 2 Procesos de seguimiento desde la gestión administrativa

Para analizar ésta variable se tuvieron en cuenta las acciones que desarrolló la gestora para que la herramienta del PIAD se pueda implementar dentro de la institución. Se valoraron los mecanismos de control, de capacitación, información, tiempo, almacenamiento, retorno, uso y respaldo. Además de su aplicación en la toma de decisiones administrativas.

Figura 5
Porcentaje de docentes que conoce el PIAD



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

El Sistema PIAD es dentro de una institución educativa una herramienta de uso cotidiano para la mayoría de los funcionarios. Así lo confirmó el cuestionario aplicado al personal docente, quien indica un 96% conocer el sistema y solo un 4% lo desconoce; y se trata principalmente, éste último porcentaje, de funcionarios nuevos provenientes de centros educativos privados, que se integran en primera instancia al MEP, según figura 5.

La administración indica conocer en un alto grado, según el cuadro de Operacionalización de Variables, la existencia del PIAD y en entrevista realizada agrega al consultarle desde ¿cuándo se usa el PIAD en la institución? que se utiliza en la institución incluso antes de su llegada a la misma. En observación realizada dentro de la entidad, se notó que la mayoría del personal docente y administrativo tiene conocimiento general del PIAD. Ese conocimiento generalizado hace pensar que en la mayoría de los casos, el personal ha usado en cierto grado el sistema en algún momento.

Según la Circular DM-045-07-2016 del Ministerio de Educación Pública, para el tercer trimestre del curso lectivo 2016 el uso en todas las instituciones educativas públicas del PIAD es de uso obligatorio. Lo refuerza el MEP (2012) al señalar

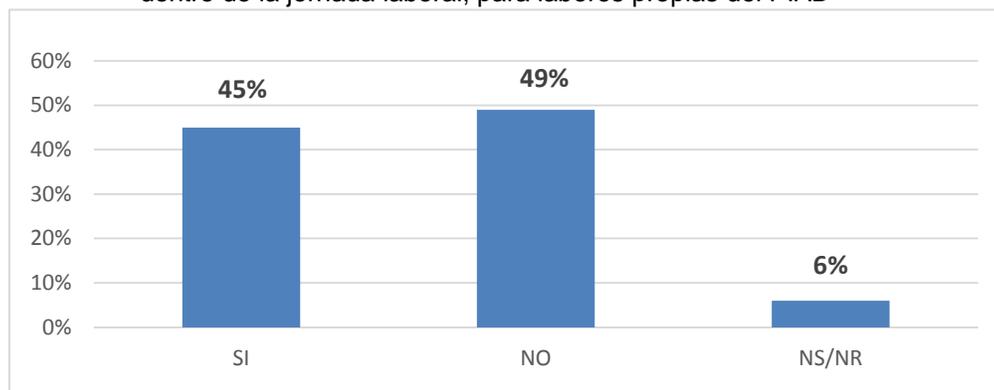
Artículo 1: Implementación del PIAD y plan de cobertura: A partir del tercer trimestre del curso lectivo 2016, las herramientas digitales del Programa de Informatización para Alto Desempeño (PIAD), serán de uso obligatorio en las oficinas centrales del Ministerio de Educación Pública, direcciones regionales de educación y en todos los centros educativos públicos que cuenten con los requisitos mínimos a nivel técnico y de capacitación para lograr una correcta implementación del PIAD. (p.4)

Por tal motivo se notó por medio de la observación de criterio de “la existencia del PIAD”, que la mayoría del personal, tenía conocimiento de la herramienta, que además se ha estado utilizando en muchas de las gestiones docentes, con anterioridad. La administración también está enterada de la obligatoriedad del PIAD y por ende arrastra las gestiones que debe de emplear para que la misma se ejecute de manera óptima en la institución, concluye la observación.

La Junta de Educación y el Patronato escolar, a su vez también deben de tomar nota del funcionamiento del Sistema PIAD dentro de la institución, para poder coordinar los esfuerzos y recursos que le permitan al centro educativo, cumplir con esas funciones. Deben de estar pendientes de dotar a la entidad del equipo y servicio de Internet para que el personal docente pueda ejecutar la información con éxito.

Figura 6

Porcentaje del personal que considera que la administración otorga tiempo dentro de la jornada laboral, para labores propias del PIAD



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

Como se observa en la figura anterior, el cuestionario arrojó que el 49% de los participantes considera que la administración actual no ofrece tiempo dentro de la jornada laboral para las labores propias del sistema PIAD, junto a un 45% que indica que si le dan el espacio. Ambos se encuentran en un grado medio según el valor de operacionalización de variables, del presente estudio.

Esta situación genera que la administración deba resolver los espacios para lograr ese objetivo. Tal como lo indica la Ministra de Educación en Circular 045-07-2016 en los lineamientos para la institucionalización del PIAD, MEP (2016)

Artículo 2.- Ajustes de horario: para facilitar el proceso de institucionalización, la dirección del centro educativo debe prever el ajuste del horario correspondiente, con el fin de que los docentes completen la información requerida por las herramientas informáticas del PIAD. En ningún caso se suspenderán días lectivos.
(p.5)

Se desprende de la anterior información, que es responsabilidad de la administración del centro educativo, programar los espacios para que el personal docente y administrativo, pueda trabajar directamente en el manejo de la información del PIAD.

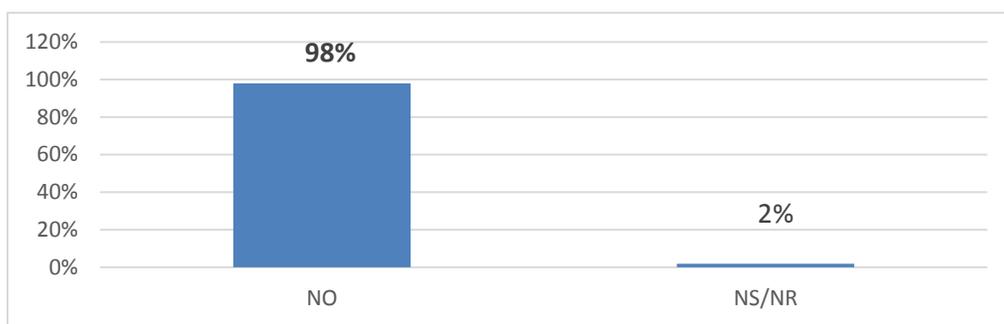
En este apartado la administración indica, según entrevista realizada, al consultarle ¿la existencia de un espacio en la jornada laboral para trabajar el PIAD?, que dentro de la jornada no existe un espacio de tiempo para que el docente lo utilice en incorporar la información al sistema PIAD. La mayoría del personal docente usa las lecciones libres o tiempo fuera de la jornada laboral para realizarlo. Cerca del final del curso lectivo sí se destinan algunas horas dentro de la jornada laboral para completar la información faltante, comentó la directora.

Es poco el personal docente que usa las lecciones libres para subir información al PIAD, casi siempre lo dejan todo para el último momento, indicó la compañera encargada de la base de datos del PIAD actualmente, al realizarse la misma pregunta. Agrega que el personal no puede trabajar desde la casa, porque se deben conectar a un servidor que se ubica en la institución y usa una clave que cambia todos los días. En ocasiones es mucha la información que se maneja y es

donde se vislumbra la necesidad de un colaborador exclusivo para el sistema PIAD.

La administración del centro educativo no está planificando dentro de las acciones que debe emprender para darle agilidad al PIAD, el espacio en la jornada laboral para que el personal docente trabaje en el Sistema PIAD, restándole dinámica administrativa a la entidad, esto según el criterio de observación “existencia de un espacio de tiempo dentro de la jornada laboral para trabajar en el PIAD” realizado.

Figura 7
Existencia de un encargado del sistema PIAD dentro de la institución



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

Los recargos para un funcionario encargado del PIAD dentro de la institución, se autorizan solo a centros educativos con una dirección tipo 5 y que se encuentren autorizados por la DGEC. La Escuela José Martí cuenta con una dirección 4. Por tal motivo existe solo un apoyo parcial por parte de los compañeros de informática educativa u otro funcionario que asigne la administración. Así lo respaldan los funcionarios con la información obtenida en el cuestionario aplicado, según la Figura 7, el 98% del personal docente consultado confirma la inexistencia de un encargado del PIAD directo dentro de la institución, superando el valor operacional propuesto en 90% en el cuadro de operacionalización de variables, del presente estudio.

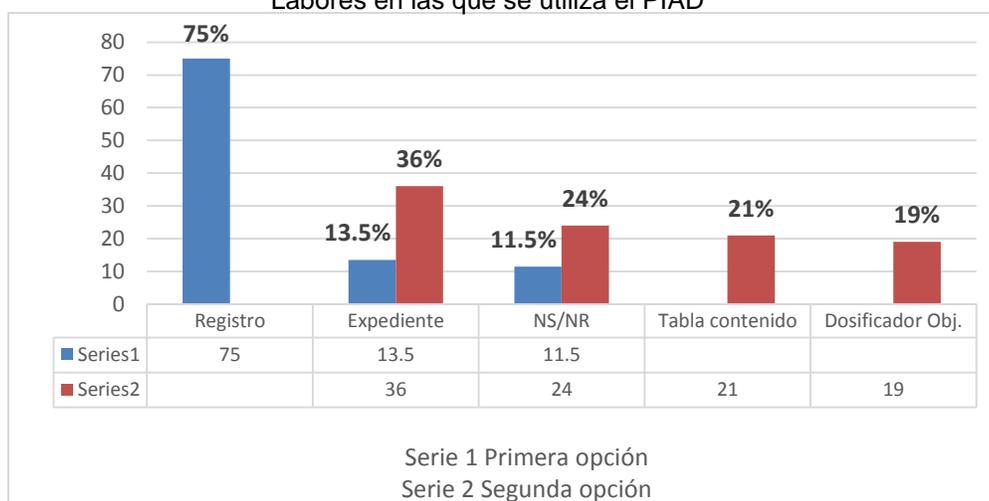
Al realizarse la consulta a la directora ¿existe un encargado del PIAD dentro de la institución? Ésta responde que no se cuenta con ese recargo del PIAD en la institución por la cantidad de estudiantes. Sin embargo se cuenta con el apoyo de

los docentes de informática educativa, agregó. Esta posición la respalda la compañera de informática entrevistada y quien es la que ofrece apoyo actualmente del PIAD. Agrega la compañera, al consultarle de la existencia de un encargado del PIAD y posible capacitación, que no ha recibido una inducción o capacitación formal para tal gestión. Sin embargo es responsable de registrar y respaldar la información en la “nube” informática y otros respaldos en discos duros externos. Agrega también que los sistemas de respaldo de la información son vulnerables e inseguros. Todos los años se pierde la mayoría de los datos, se queman equipos y se debe de volver a meter gran parte de la información.

Se observó bajo el criterio de “guía en la existencia de un encargado del PIAD”, que al no haber un recargo directo del PIAD, la información que se recopila por parte de los compañeros de informática educativa en forma colaborativa, no completa todo el proceso y quedan vacíos en el sistema. Éstos vacíos no facilitan la construcción de informes en la parte administrativa institucional.

Figura 8

Labores en las que se utiliza el PIAD



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

La Figura 8 muestra que las dos herramientas del PIAD que más usa el personal docente en su labor, se concretan en un alto grado, según el cuadro de operacionalización de variables del estudio, en registros electrónicos con un 75% y expedientes de la población estudiantil con un 36% de los consultados en el

cuestionario aplicado a los funcionarios. Se representan en series 1 las que se consideraron la primera opción y en series 2 la segunda opción que eligieron las personas consultadas. Éstos datos indican que la mayoría del personal docente usa el PIAD para llevar el registro de las calificaciones.

Las tablas de contenidos con un 21% y el dosificador de objetivos con un 19% se encuentran en un bajo grado en el uso de las diferentes herramientas que facilita el sistema PIAD dentro de la institución. Entre otros usos del PIAD Sánchez (2012) señala que

Los actores coinciden en que sí se mantiene al día la alimentación de datos, el PIAD agiliza la obtención de informes acerca del estudiante como ausencias y rendimiento. Sin embargo perciben el PIAD como un programa en proceso de construcción y mejora permanente, corrigiendo los errores y problemas que se van detectando. (p.15)

La administración en este apartado agrega al preguntar ¿si se usa la información generada por el PIAD para hacer reportes administrativos? que la mayoría de herramientas son utilizadas por el personal docente y la parte administrativa se nutre de esa información para generar su propia base de datos. Entre ellas, reportes de matrícula, asistencia, deserción, rendimiento académico, entre otros; lo que le permite orientar la toma de decisiones administrativas a nivel institucional.

La encargada actual de la información del PIAD en la institución, en la misma consulta, refuerza la idea de que es el equipo docente el encargado de facilitar la información base para poder subir al PIAD y que le permite a la administración enrumbar la toma de decisiones en muchos aspectos de la dinámica escolar. Entre esas decisiones que refuerza el PIAD sobresalen los movimientos de matrícula y las acciones que se analizan en casos de deserción y traslados de

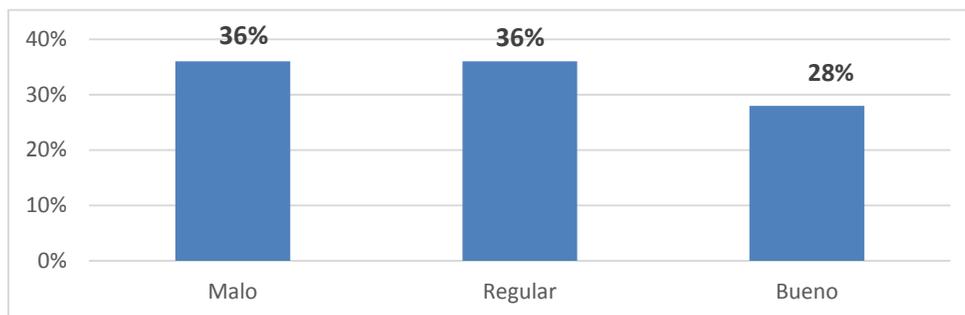
estudiantes; para reducir el riesgo. Orientar también la pre-matrícula y matrícula de la entidad educativa. Los esfuerzos para respaldar la información es otro aspecto que la administración debe considerar, para dotar de recursos económicos. Orquestar horarios y espacios físicos en cumplimiento de la incorporación de la información.

La observación realizada bajo el criterio de “conocimiento y claridad de los datos que se extraen para nutrir al PIAD”; permitió determinar que a pesar de la relevancia de las herramientas que tiene el PIAD en el funcionamiento de la institución, no todo el personal tiene claro los datos que se deben de identificar del núcleo familiar, además de información incompleta que algunos funcionarios poseen en sus registros. Esta situación lo que logra son atrasos en la generación de informes, ya que es la encargada actual del PIAD la que termina buscando la información, para no aumentar los tiempos de retraso.

La administración por su parte no realiza un uso directo de éstas herramientas, más que de consulta y fuente de sus reportes, según observación realizada en la entidad educativa; esto al consultarle sobre ¿si usa el PIAD directamente? En la misma interrogante, la encargada de la información del PIAD en la institución, comenta en entrevista realizada, que el Sistema PIAD cuenta con otra serie de recursos que podrían facilitar las labores docentes y administrativas a los funcionarios y no se explotan. Ejemplo de ello son los dosificadores de objetivos, inventarios, resúmenes de rendimientos académicos y estadísticas, que en ocasiones se realizan con otros procedimientos manuales.

Entre los aspectos observados según el criterio “claridad sobre la información que se extrae de las familias”, en la guía de observación, se notó que existe poca relación, entre las gestiones administrativas y la información que los funcionarios manejan del sistema y todas las labores que se realizan en la administración. Es por esta razón que los funcionarios, principalmente docentes, no tienen claras las instrucciones de los datos que deben solicitar.

Figura 9
Evaluación del servicio de Internet dentro de la institución



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

En la actualidad muchas de las gestiones administrativas de una institución, están ligadas con funciones que requieren de un acceso constante a Internet para poder desarrollarse. Es por eso que ésta red se ha convertido en un elemento esencial dentro de los nuevos estilos de dirección. En la Escuela José Martí el tema ha sido una constante debido a sus fallas y falta de cobertura o acceso, según observación realizada en el lugar, bajo el criterio de la guía “existencia de una red de Internet en la institución” Ante los cuestionamientos en este tema, las opiniones se encuentran repartidas entre malo y regular.

Según la figura anterior se observó que la mayoría de los funcionarios no considera bueno el servicio de Internet que se brinda en la institución. Según el cuadro de operacionalización de variables, un grado alto repartido entre un 36% que lo califica como malo y otro 36% indica que es regular, muestra que el servicio de Internet no satisface las necesidades que requieren los funcionarios para ejecutar sus labores administrativas con solvencia.

El MEP (2012) añade entre sus responsabilidades “fortalecer la plataforma tecnológica disponible en los centros educativos para apoyar las actividades relacionadas con el desarrollo e implementación del PIAD.” (p.16). Esto le debería permitir a la administración focalizar los recursos tecnológicos para que la herramienta se desarrolle de la mejor manera dentro de la institución.

En entrevista con la directora, se pregunta ¿si se ofrece al personal docente y administrativo, la red de Internet para trabajar en el PIAD? Y ella afirma que la institución cuenta con una buena red informática e inalámbrica de Internet instalada por la Junta de Educación. Al principio había muchos routers y las señales chocaban entre ellas y se interrumpían. La Empresa de Servicios Públicos de Heredia colaboró con el diagnóstico y recomendaciones para corregir los problemas. En la actualidad la señal del proveedor de Internet es del ICE (Instituto Costarricense de Electricidad) no es muy buena ya que constantemente sufre de interrupciones o baja capacidad. Ya la entidad tiene el reporte correspondiente, concluyó.

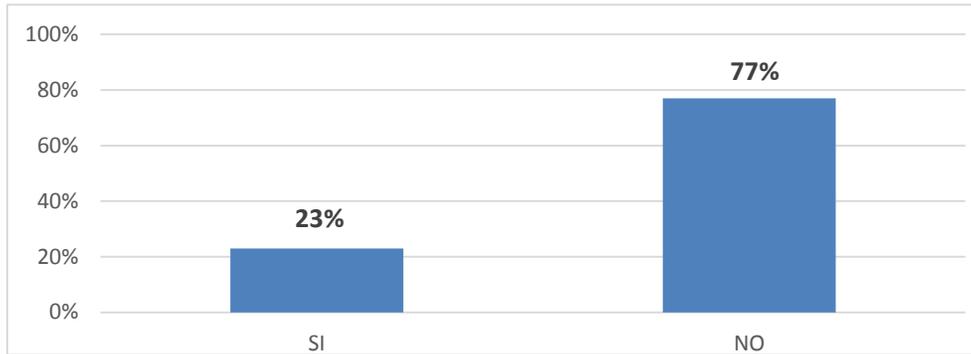
Al realizarse el mismo cuestionamiento a la compañera del PIAD, ella indica que la señal de Internet no siempre es buena y se interrumpe mucho. A pesar de que la revisan los técnicos del ICE y se contratan servicios por aparte no se logra estabilizar la señal. En la observación realizada se notó un funcionamiento bajo de la red Internet, casi en ningún lado hay señal y eso inhabilita el ingreso en las computadoras del personal.

Junto a eso, existe un nivel medio en el conocimiento que tienen tanto el personal docente como administrativo sobre la existencia de routers, redes inalámbricas y otros equipos que faciliten el Internet para el personal, así como capacitación en ese tema; según observación realizada en el lugar, bajo el criterio de “calidad del servicio de Internet”. Se mostró que son pocas las personas que consideran bueno el servicio de Internet dentro de la institución.

La capacitación para ejecutar cualquier herramienta tecnológica es muy importante para el personal que trabaja directamente con ella. El Sistema PIAD también requiere de un apoyo para poder ejecutarlo exitosamente. La administración se ve en la obligación de facilitar ese espacio de aprendizaje al personal administrativo y personal docente que también ejecuta y complementa esas labores administrativas.

Figura 10

Capacitación en el uso del PIAD por parte de la administración



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

En la Figura 10 se observa, en una mediana existencia, según el cuadro de operacionalización de variables del presente estudio, que un 77% de los cuestionados afirma no haber recibido capacitación para el uso y manejo del Sistema PIAD, a pesar de ser una herramienta diaria de trabajo. Solo un grado bajo que alcanza un 23% menciona haber recibido algún tipo de inducción por parte de la administración para poder usarlo.

La administración reconoce en entrevista realizada a la directora, al consultarle sobre ¿la capacitación que se le brinda al personal docente en materia del PIAD?, que ese tema de capacitación, ha estado debiendo dentro de la institución. Esta carencia se ha presentado principalmente por falta de coordinación con la Regional educativa y por falta de tiempo para cubrir los horarios de capacitaciones. Agrega además que los diferentes problemas que se han presentado con el servicio de Internet, ha inhibido las posibilidades de coordinar las capacitaciones, ya que se requiere de una comunicación fluida con la red.

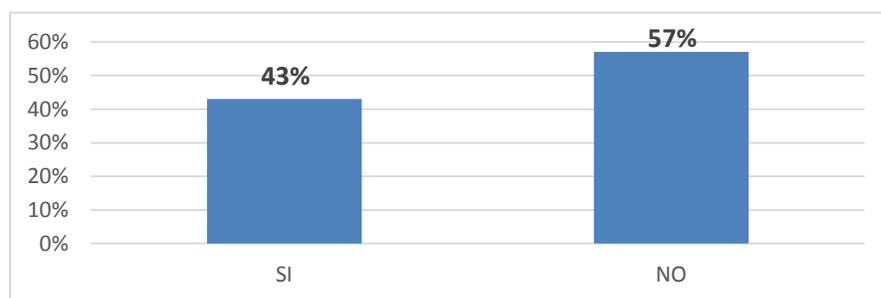
La encargada actual de la información del PIAD en la institución, al plantearle la misma interrogante, indicó en entrevista realizada sobre el tema, que en el último año no se han programado capacitaciones en este sentido, ni externa o internamente, los compañeros se auto capacitan o lo realizan entre ellos, concluyó.

En la observación realizada en el lugar se pudo notar según el criterio de observación “nivel de uso de los tutoriales para capacitarse sobre el PIAD” es bajo, al igual que la capacitación que reciben los funcionarios en este tema. El uso se limita solo a los registros electrónicos y ella puede ofrecer otras aristas. Aunado a eso, el conocimiento sobre el respaldo de la información que se genera en el PIAD es muy bajo, después de aplicar el criterio de observación “conocimiento por parte del personal del respaldo de la información PIAD”, no todo el personal conoce las diferentes formas de almacenar la información del PIAD.

La administración es la encargada de generar las acciones necesarias para que los funcionarios, puedan realizar en forma exitosa todas las gestiones administrativas propias de su cargo. Se debe tener presente además que la capacitación correcta se traduce en una mejora del servicio que ofrece la institución. Para ello el MEP por medio del Despacho de la Ministra argumenta en los lineamientos para la institucionalización del PIAD, DM-045-07-2016 “incluir en el Calendario Escolar 2017 y siguientes, las tareas en los centros educativos y los diferentes momentos de la capacitación para el PIAD” (p.3) para ello la administración debe ser garante del cumplimiento de dicha directriz.

Figura 11

Porcentaje del personal que recibe capacitación para el uso de alguna herramienta tecnológica diferente al PIAD, por parte de la administración



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

A pesar de la existencia de estas carencias dentro de la institución, la misma realiza esfuerzos por parte de la gestora educativa, para aumentar el uso y

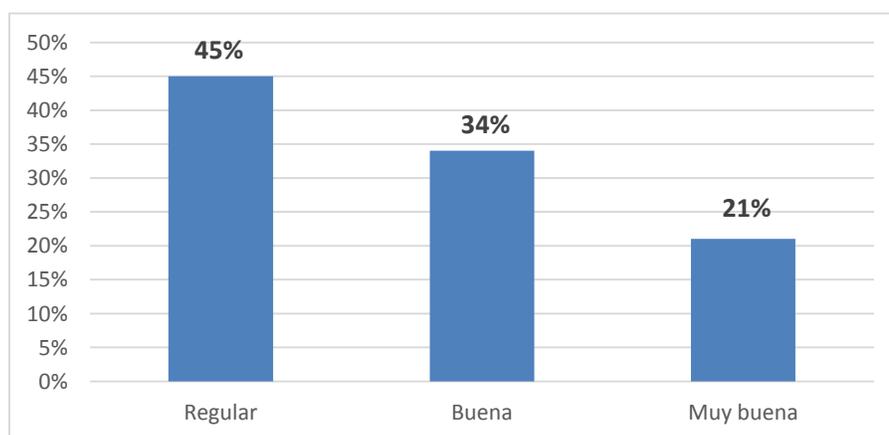
manejo de alguna herramienta tecnológica diferentes al PIAD, y así desarrollar mejor esa labor administrativa diaria. Al consultar al personal a través del cuestionario sobre este tema, se nota en la Figura 11 que un 57% de las respuestas indican no haberlo recibido, mientras que un 43% dice si haber recibido esa capacitación adicional en alguna herramienta tecnológica. Esos rangos se ubican en pocas acciones realizadas según el cuadro de operacionalización de variables del presente estudio.

La administración reconoce al consultare sobre ¿beneficios que genera el Aula Samsung? que el funcionamiento de un aula totalmente tecnológica, que recibe el apoyo de una empresa tan grande a nivel mundial como Samsung, no se ha traducido en mayor agilidad tecnológica entre la comunidad estudiantil, debido principalmente a falta de coordinación en los horarios para democratizar su uso. Se están tramitando las gestiones para darle solución agregó la directora.

Por otro lado la compañera encargada del PIAD dentro de la institución, no tiene injerencia en el uso y manejo del Aula Samsung, por lo tanto no puede dar referencia de ella y su desempeño dentro de la institución. En observación realizada del criterio “nivel de uso del Aula Samsung”, se pudo notar que son pocos los grupos de estudiantes y docentes que la utilizan, en gran medida por falta de un horario de uso.

Figura 12

Calidad del servicio del PIAD dentro de la institución



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

En el cuestionario aplicado a los funcionarios de la institución se pudo extraer, según el cuadro de operacionalización de variables del estudio, que pocas acciones reflejan la calidad del servicio PIAD. Un 45% de los entrevistados dice que la calidad del servicio es regular y un 34% asegura que es buena, tal como lo muestra la Figura 12. Del total, solo un 21% considera ese servicio como muy bueno, dejando al descubierto algunas carencias del PIAD, que puedan tener réplica en la gestión propia de la administración.

Se menciona dentro de las funciones del Ministerio de Educación (2012) “promover de manera gradual, el desarrollo e implementación del PIAD, en todos los centros educativos públicos que integran el sistema educativo costarricense” (p.15). Para lograrlo la administración de las instituciones educativas, debe procurar facilitar todas las acciones, tanto administrativas como de equipamiento.

El Modelo de Evaluación de la Calidad de la Educación Costarricense incluye entre sus apartados la implementación del PIAD en los centros educativos, como parte de la evaluación de la gestión administrativa de calidad a la que se desea llegar. En ese sentido el MEP (2012) indica

Por su parte las herramientas digitales PIAD buscan favorecer la recolección y almacenamiento de datos, mismos que pretenden transformarse en información con la mediación tanto del docente como del gestor o administrador educativo, según sea el nivel. Esta información es un insumo que alimenta el MECEC, para que a partir del análisis del comportamiento de los datos se pueda valorar el nivel de logro alcanzado por el centro educativo, así como realizar la toma de decisiones a partir de esa valoración. (p.23)

Entre las principales gestiones administrativas que realiza la dirección para mejorar el PIAD, la directora indica en entrevista realizada, al consultarle sobre ¿las acciones establecidas para mejorar el PIAD dentro de la institución? que se coordina con la encargada de la información PIAD, los espacios para que el personal disponga del equipo en la sala de profesores. Reduce las acciones propiamente a los aspectos físicos como el equipo tecnológico, el tiempo que se brinda y el respaldo de la información; sin concretar acciones de tipo administrativo que se enmarquen en la gestión propia del PIAD.

La persona encargada de la información, en la misma consulta, indica además que durante el año son pocas las acciones que se realizan. Solo al final del curso lectivo se apura para que los expedientes se pongan al día y la información de los registros electrónicos quede completa, ya que sirven de base para algunos reportes.

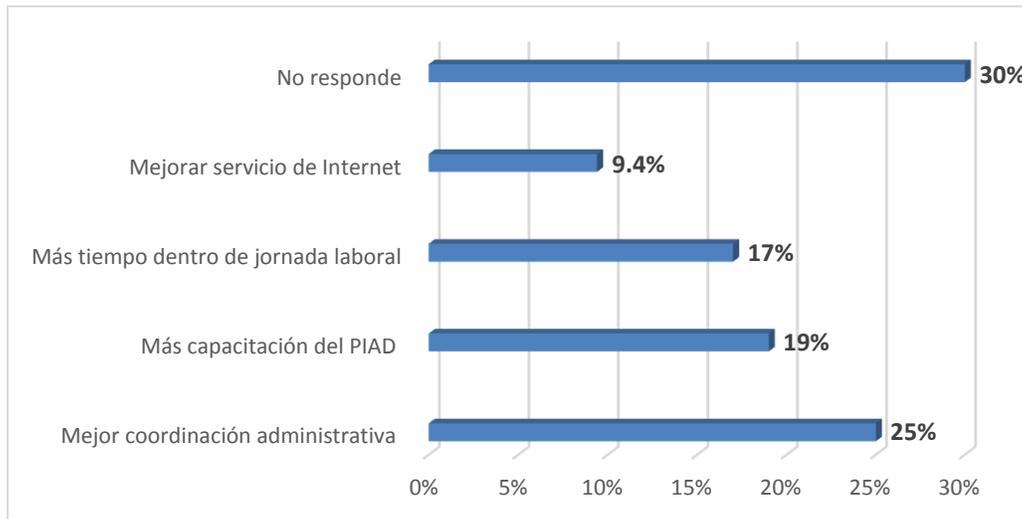
El criterio de observación “calidad del PIAD dentro de la institución” indicó que se, resalta poca programación de capacitaciones del PIAD en el Plan anual de trabajo, desinformación entre el personal sobre las gestiones administrativas que emprende la dirección, falta de norte en la resolución de trámites, poco acceso a los datos del PIAD y falta de políticas claras en relación con el tema.

El tema de calidad de la educación, dentro de la institución educativa en estudio no se ha desarrollado a plenitud en todas sus etapas, según consulta de los documentos de autoevaluación institucionales. Como consecuencia el diagnóstico institucional del MECEC consultado, indicó una falta de agilidad en los canales de comunicación dentro de la institución y el Sistema PIAD se ubicó dentro de las áreas carentes del mismo.

La figura 13 recoge las principales recomendaciones que genera el personal sobre las mejoras para implementar el PIAD dentro de la institución educativa. Un 25% señala una mejor coordinación administrativa. Se nota que el tema de capacitación y espacio entre la jornada laboral para el manejo de la información, sigue siendo un aspecto importante que considera el personal.

Figura 13

Principales recomendaciones para implementar mejor el PIAD en la institución



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

Esta variable de estudio, muestra una intermitencia en las acciones que realiza la administración, para dar un soporte estable a la gestión administrativa institucional por medio del sistema PIAD. Se notaron algunas carencias dentro de la administración, que se traducen en trámites de baja calidad y retrasos en los servicios que brinda la entidad. No solo con el enlace a nivel interno, con el Circuito o Supervisión regional; sino también con la calidad del servicio que se le ofrece a la comunidad educativa.

La incorporación de la tecnología en muchos de los procesos del sistema educativo, no solo en la parte administrativa, sino también en la parte pedagógica; hace pensar que el docente actual maneje con facilidad las herramientas tecnológicas. En ese sentido la administración se encarga de orientar las acciones que realiza, para mejorar esa relación.

Para concluir, ésta variable representa una parte muy importante para la gestión administrativa del PIAD, sin ella la institucionalización de la herramienta sería muy difícil ya que se debería de partir de cero, en muchas áreas. Quedan al descubierto las carencias en la planificación, organización y seguimiento por parte

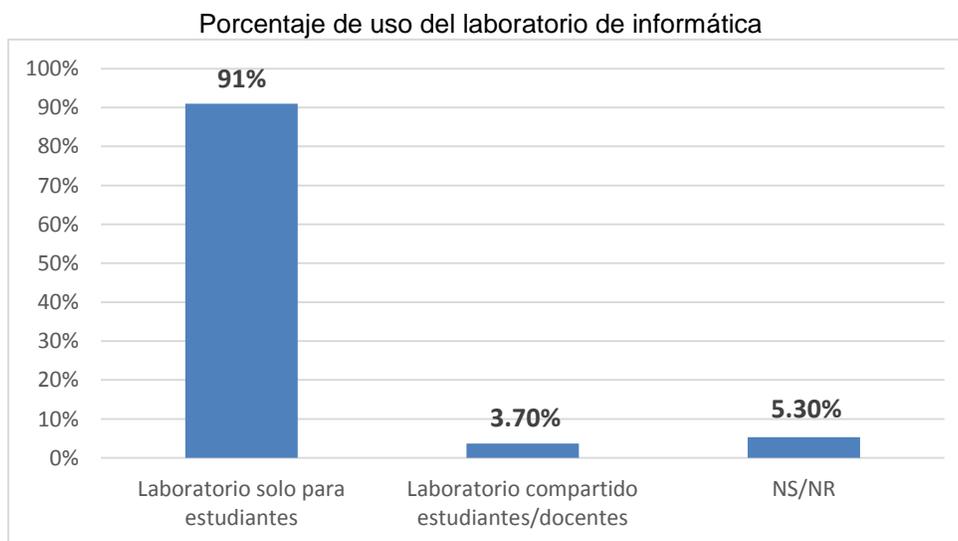
de la administración en este sentido, lo que se traduce en una telaraña administrativa, difícil de soltar y que perjudica el desarrollo de la gestión institucional.

El análisis de ésta variable concluye principalmente en la variedad de procesos de seguimiento con que cuenta el Sistema PIAD desde la gestión administrativa, dentro de la educación costarricense. Son muchas las aristas que toca y que le han permitido al mismo, informatizarse para lograr una gestión administrativa más efectiva. Aunque la herramienta es la misma para todos; no se puede olvidar que hay que tomar en cuenta el entorno social donde se ubica cada institución.

4.1.3 Variable 3 Elementos físicos, tecnológicos y cognitivos

Al analizar ésta variable es importante tomar en cuenta que para el buen funcionamiento de cualquier herramienta tecnológica, es necesario contar con todos los recursos para desarrollarla y que a la larga se traducen en agilidad administrativa, en la aplicación dentro de la institución educativa.

Figura 14



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

La institución cuenta con un laboratorio de informática educativa de uso del estudiantado. Según el cuadro de operacionalización de variables del estudio, en la Figura 14 se nota que en un alto grado de los consultados en el cuestionario

indican con un 91%, que el laboratorio es solo para la población estudiantil y solo un 3.7% comparte el laboratorio de informática con ellos, a pesar de las políticas de la Fundación Omar Dengo encargada de la administración de los mismos, la cual indica que es de uso exclusivo de la población de estudiantes. Esta situación reduce los espacios destinados para que el personal docente realice labores relacionadas con el Sistema PIAD.

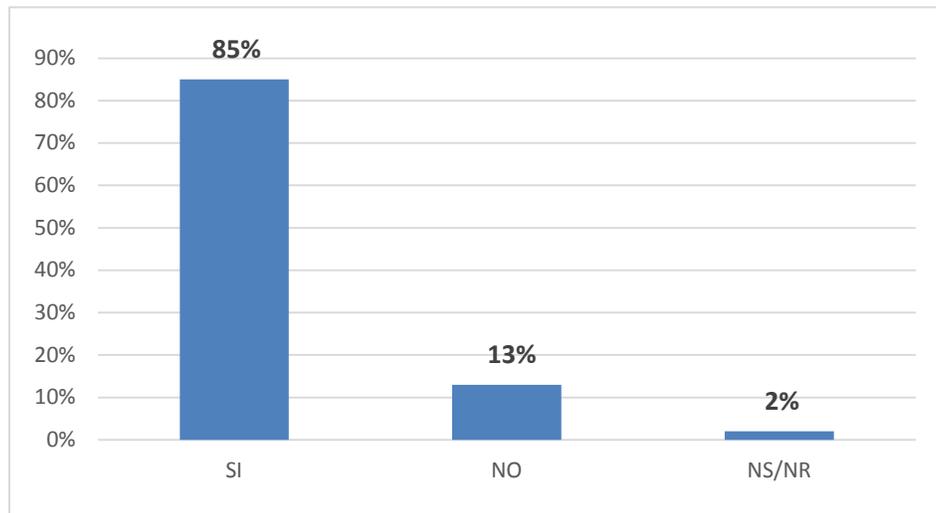
En ese sentido también limita el tiempo que el personal docente tiene dentro del centro educativo para vincularse con el sistema; ya que es una labor que no puede desarrollarse en otro espacio. Como ya se ha anotado en la Circular DM-045-07-2016 el Ministerio de Educación Pública señala “dotar de equipo, personal y presupuesto por parte del MEP hacia la DGEC en cuanto a los objetivos planteados” (p.3).

La directora en entrevista realizada, se le consultó ¿si se destina un espacio o recinto exclusivo para el PIAD? indicó que en la actualidad la institución no cuenta con un recinto exclusivo para uso del PIAD, solo la sala de profesores donde se habilitaron tres computadoras para uso del personal y con acceso a Internet. El servidor PIAD se encuentra en la oficina de la dirección, concluyó.

La encargada actual de la información del PIAD reconoce que la Junta de Educación de la escuela compró un equipo para uso exclusivo del PIAD, se quemó con un rayo el año pasado causando daños y pérdida de casi toda la información. Además se borraron datos del disco duro externo, sin explicación aparente. En la actualidad ese equipo se reparó y se ubica en la dirección. Al realizarse la misma pregunta sobre un recinto exclusivo para el PIAD, señaló que el laboratorio de informática es para uso exclusivo de la población estudiantil de la institución. Ésta información se confirmó con observaciones realizadas del criterio “existencia de un recinto y equipo de cómputo destinado para el PIAD”, en el laboratorio de informática educativa como en la sala de profesores donde se ubica el equipo para uso del PIAD por parte del personal docente principalmente.

Figura 15

Porcentaje de funcionarios a los que se les facilita equipo de cómputo, para utilizar con el PIAD



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

Aunque la mayoría de los funcionarios indican que el laboratorio de informática es solo para la población estudiantil, se puede apreciar que un 85% percibe por parte de la administración que se le facilita un equipo de cómputo para realizar labores propias del PIAD, ubicándose en un grado medio según el cuadro de operacionalización de variables del estudio. Solo un grado bajo de un 13% siente que no recibe el equipo adecuado para sus labores del PIAD, tal como se observa en la Figura 15.

El MEP por medio de los lineamientos para la institucionalización del PIAD DM-045-07-2016 señala además que “para garantizar que la implementación del PIAD no constituya un costo económico adicional para el personal docente, ni un aumento en su carga laboral” (p.2) Para lograr ese objetivo, la administración debe proveer del equipo necesario para desempeñar ésta función.

En ese sentido se habilitaron tres computadores con acceso a Internet para uso del personal docente principalmente, indica la directora. También mi computadora, la de la asistente administrativa y la secretaria, cuentan con equipo y acceso a Internet; equipos que también se encuentran a disposición del

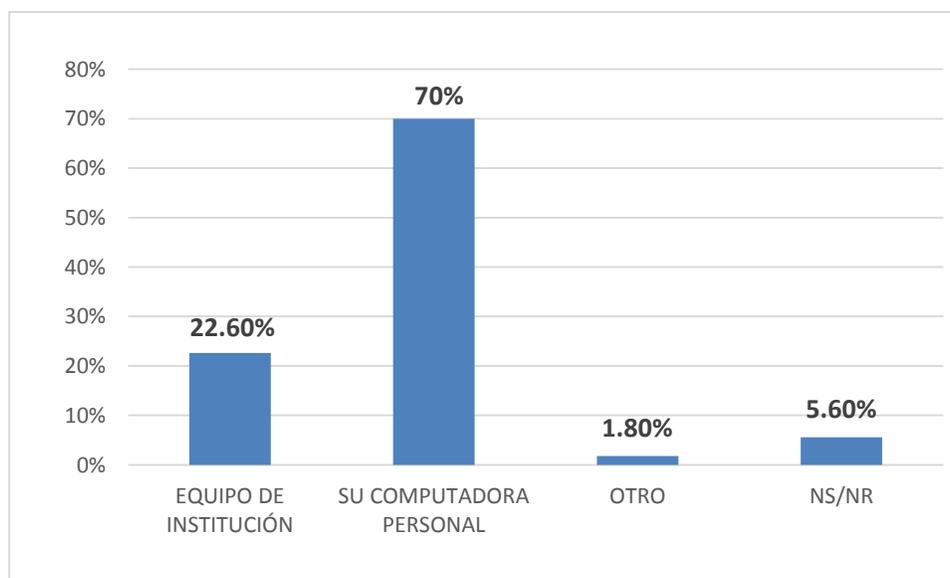
personal, concluye la directora en entrevista realizada, y preguntar ¿si el personal docente y administrativo cuenta con servicio de internet para trabajar en el PIAD? A ésta información hay que añadirle que la persona encargada del PIAD dice que el acceso a Internet es de baja capacidad y que casi nunca hay buena señal. La mayoría de la población utiliza su propio equipo de cómputo y también su propia señal de Internet, para realizar las labores propias del PIAD en la institución.

La observación hecha en el sitio según criterio de observación “facilita la administración un equipo de cómputo para uso del PIAD” confirma las pocas facilidades de acceso al equipo de cómputo que tiene el personal docente para desarrollar sus labores propiamente administrativas. Por otro lado el personal administrativo cuenta con un espacio y equipo más amplio, no así la señal de Internet; lo cual dificulta la gestión propiamente administrativa a través del PIAD.

Se notó que el personal docente cuenta con un equipo de cómputo limitado para trabajar en las funciones del sistema PIAD. No se provee computadoras portátiles para ese desempeño, la mayoría del personal usa su equipo de cómputo propio.

Figura 16

Equipo que utiliza en su labor del PIAD



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

Esa clara división entre el personal, por su acceso al servicio de cómputo obliga a preguntar ¿cuál es el equipo que utilizan los funcionarios para realizar la labor administrativa que exige un sistema como el PIAD? La Figura 16 muestra en un mediano grado, según el cuadro de operacionalización de variables del estudio, que un 70% usa su computadora personal para desarrollar esas labores administrativas del PIAD, contra un 22.6% que indica usar el equipo de la institución.

No se logra cumplir dentro de la institución con las metas planteadas según el MEP (2016) para “dotar de equipo, personal y presupuesto...hacia la DGEC en cuanto a los objetivos planteados” (p.3) ya que tornan insuficientes los equipos de cómputo para trabajar en el Sistema PIAD.

Comenta la directora en entrevista realizada, al consultar ¿si se facilita el uso de equipo de cómputo para realizar labores propias del PIAD?, que la mayoría de la población docente, usan sus propios equipos de cómputo, ya que son insuficientes los equipos de la institución y los tiempos de uso de los mismos. También el tema de los virus informáticos afecta la confianza que siente el personal al trabajar con las computadoras de la escuela. Termina diciendo la administración que se realizan revisión de los computadores y respaldo de la información en el sistema y en discos duros externos, ocasionalmente

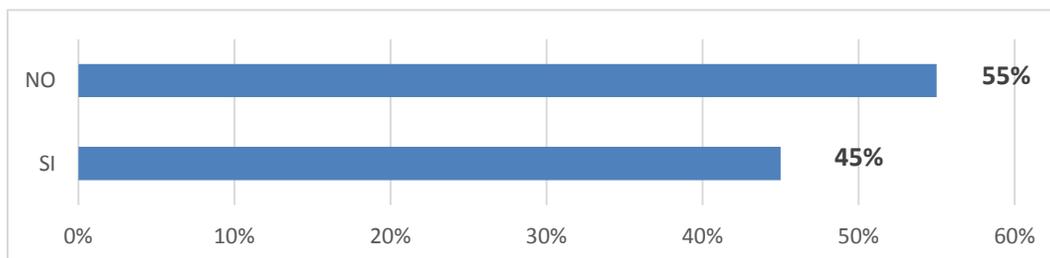
La observación permitió comprobar que gran parte del personal usa su equipo de cómputo personal en sus labores administrativas y que los equipos de cómputo que brinda la institución se tornan insuficientes para cubrir a todo el personal, esto al observar el criterio “existencia de equipo de cómputo para el personal docente y administrativo para uso del PIAD”. Cabe agregar que el servidor del PIAD no siempre se encuentra encendido o conectado a Internet y eso limita el acceso al sistema en los momentos libres de lecciones que pueda tener el personal, y que le permita un espacio para trabajar en las gestiones del PIAD.

La institución no garantiza suficientes equipos de cómputo, para que el personal lo utilice en las funciones propias del Sistema PIAD dentro de la institución.

Aunado a ello no se abren los espacios dentro de la jornada laboral para trabajar en meter la información en el PIAD.

Figura 17

Porcentaje de docentes que utilizan el Aula Samsung en sus lecciones

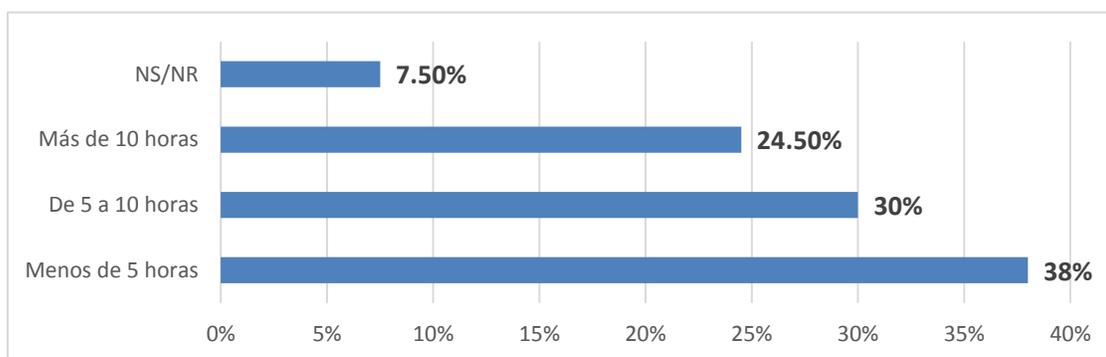


Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

Parte de los elementos tecnológicos con los que cuenta la institución es el Aula Samsung, misma que le permite al personal docente, principalmente, la interacción y el desarrollo de habilidades tecnológicas. En la Figura 17 se nota que solo un 45% usa el Aula Samsung en sus lecciones y según el cuadro de operacionalización de variables, un grado medio del 55% utiliza en algún momento el servicio para impartir sus clases. La teoría indica según Salinas (2004) “que las innovaciones educativas dependen en gran parte de los actores educativos y como interpretan esos cambios propuestos” (p.9) Se traducen esos porcentajes de innovación en la parte docente, hacia la gestión administrativa.

Figura 18

Porcentaje de horas que dedica el personal al PIAD, por semana, fuera de su jornada laboral



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

El recargo de labores afecta directamente a la mayoría de educadores costarricenses. La Figura 18 muestra la cantidad de tiempo que dedican los funcionarios fuera de la jornada laboral en tareas propias del PIAD. Según el cuadro de operacionalización de variables, en su definición operacional indica que en un mediano grado se ubican con un 38% aquellos funcionarios que a la semana dedican menos de 5 horas a trabajar en el PIAD desde sus hogares, un 30% de 5 a 10 horas y un 24.5% incluso más de 10 horas a la semana.

Estos datos muestran que la cantidad de tiempo que el equipo docente dedica a trabajar en sus hogares a la semana, es elevada. A pesar de la cantidad de herramientas tecnológicas que se utilizan en la actualidad para realizar el trabajo administrativo, no se reducen esos tiempos de trabajo en el hogar. La administración está consciente de ellos y trata de ajustar los plazos y requerimientos que deben presentar los funcionarios, indicó la directora en entrevista realizada; al referirse a la consulta ¿si se reduce el tiempo que emplea la institución en labores administrativas con el uso del PIAD? señaló que la dinámica administrativa es una cadena, la regional solicita información, ellos le solicitan los datos a la supervisión y los circuitos; ellos a su vez a los directores, e inevitablemente la información en su mayoría la tiene el personal docente. Con solo un docente que se atrasa en dar la información, ya atrasa la generación de los reportes y por ende la cadena, concluyó la directora.

Concuerda con la directora, la compañera encargada actualmente de la información del PIAD dentro de la institución, al plantearle el mismo cuestionamiento; con el atraso que sufren los asistentes administrativos, si algún compañero no suministra la información en los plazos establecidos, hace que se pierda la secuencia en los tiempos de entrega.

A pesar de todas estas circunstancias que rodea el uso y manejo de sistema PIAD en un centro educativo, el personal cuenta con varios años de utilizar la herramienta y junto a ello incorporar las actualizaciones que se le hacen frecuentemente al programa. Se puede concluir al analizar esta variable, que mucha de la gestión administrativa va de la mano con los elementos

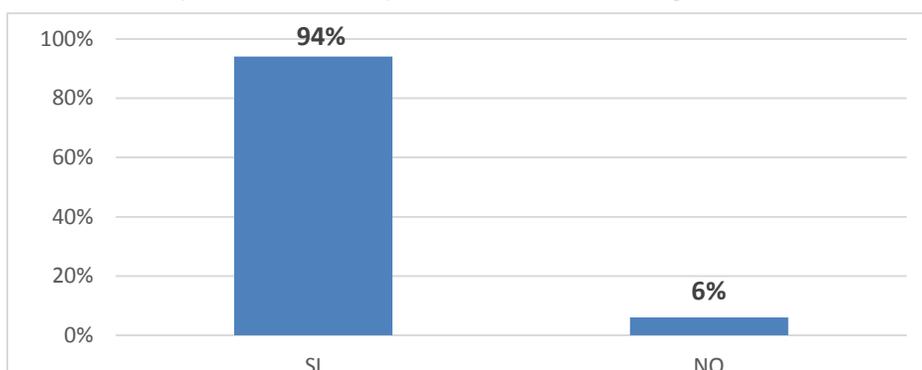
tecnológicos, físicos y de capacitación que se pueda recibir en ese sentido. La tecnología llegó para quedarse al sistema educativo.

4.1.4 Variable 4 Nivel del uso de herramientas tecnológicas

La administración de una entidad educativa, en la actualidad toma en cuenta que los procedimientos se automatizan y se adaptan a las nuevas tecnologías. Esto aplica no solo para aspectos administrativos, sino también para la incorporación de ellas en los procesos educativos. También se entiende que no todos los funcionarios estén familiarizados con ese tipo de herramientas tecnológicas y se les dificulte hacer esa transición.

Figura 19

Funcionarios que usan el PIAD para el desarrollo de su gestión administrativa



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

Son muchas las gestiones que el personal administrativo y docente realizan con la información generada del PIAD, tal como se observa en la Figura 19, donde un 94% de ellos usan el PIAD en al menos una gestión administrativa de sus labores, alcanzando un alto grado según el valor operacional del cuadro operacionalización de variables, del presente estudio.

En este mismo apartado la administración reconoce también, al consultarle ¿si la administración usa la información generada en el PIAD para sus reportes? que sí se usa bastante, para elaborar informes y reportes administrativos. También la compañera que apoya la labor del PIAD, indica que muchas de las gestiones que realiza la institución son alimentadas con la información de este sistema, según la

misma consulta. Con el uso del PIAD reconoce, la administración, haber reducido significativamente los tiempos administrativos en dar respuesta a trámites de la entidad educativa, al preguntarle ¿si la administración reduce el tiempo que emplea en sus labores, con el uso del PIAD? Este dato lo respalda la información del cuestionario, pregunta 9, donde el 100% de los funcionarios consultados están de acuerdo en que el sistema PIAD reduce los tiempos en las labores administrativas, pero no se ofrecen los espacios y capacitación para mejorar el funcionamiento de la institución.

Estos datos se contrastan con todas aquellas funciones administrativas que se requieren para dar seguimiento alrededor de la gestión PIAD, y que generan necesidades dentro de la institución educativa, para que funcione de manera óptima. De esas funciones se desprenden muchas de las gestiones que emprende la administración. Entre los principales hallazgos en el funcionamiento del PIAD menciona Sánchez (2012)

El PIAD es valorado por los actores de los centros de secundaria como un programa con gran potencial para obtener información confiable, válida y oportuna, que sustente la toma de decisiones informadas, obtenida directamente de las fuentes de información donde esta se genera.(p.5)

Si bien es cierto que la muestra se toma para la educación secundaria, la plataforma que utiliza el sistema PIAD es similar para la educación primaria. En donde se pueden apreciar que esa información a la cual se le da seguimiento, es el corazón del sistema. Agrega también Sánchez (2012)

La aplicación del PIAD requiere de mayor coordinación y articulación permanente con todas las instancias del Ministerio de Educación Pública de modo que el PIAD responda a las necesidades de información para la toma de decisiones en los diferentes niveles, a

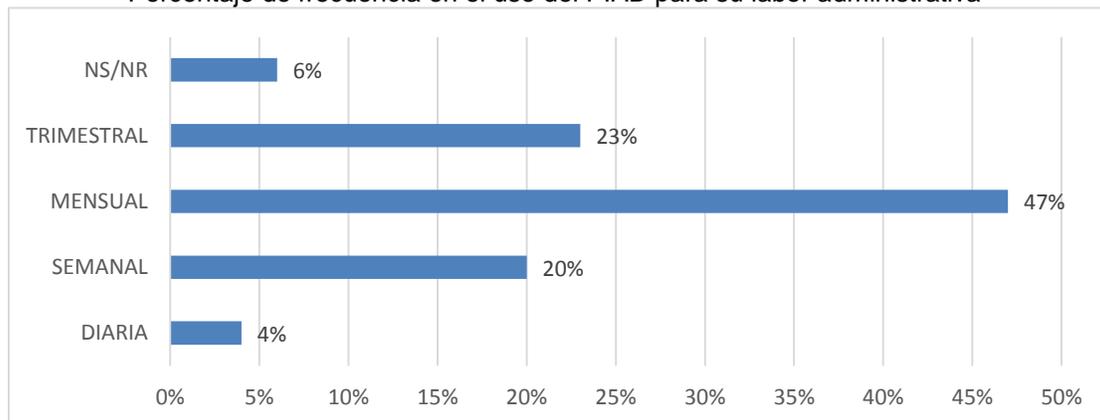
las condiciones y contexto del usuario, se evite la doble o triple digitación y se garantice que los formatos de los reportes de salida del PIAD coincidan con los formatos de informes de las diferentes instancias del MEP. (p.5)

Ese criterio respalda las diferentes necesidades de seguimiento que plantea el estudio, ya que el PIAD incide en la toma de decisiones administrativas, dentro de las entidades educativas.

A pesar de la mediana coordinación entre la administración y el personal docente, las herramientas del sistema PIAD suplen bastante información para activar la dinámica institucional en la parte administrativa y se vuelve cada día una parte fundamental en la estructura organizativa. Un sistema de esta importancia requiere de tiempo suficiente para darle mantenimiento a los trámites que conlleva.

Figura 20

Porcentaje de frecuencia en el uso del PIAD para su labor administrativa



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

Esa cantidad de trámites se encuentran distribuidos en diferentes tiempos durante el curso lectivo, de allí se deriva la frecuencia con que los funcionarios utilizan el PIAD en su labor administrativa. La Figura 20 presenta que la mayoría de los consultados usa el PIAD de manera mensual representado con un 47% localizándose en un mediano grado según la variable operacional del presente

estudio. Solo un 20% de los consultados en el cuestionario afirmó que lleva su registro por semana, ubicándose en un bajo grado al igual que aquellos que lo actualizan de manera diaria con un 4%.

La encargada de la información del PIAD en la institución también debe hacer un respaldo semanal de la información, mismo que le permite estar con mucha frecuencia trabajando dentro del sistema. Por otro lado la administración consulta en forma diaria el sistema PIAD dadas las múltiples gestiones que se realizan, según la administración.

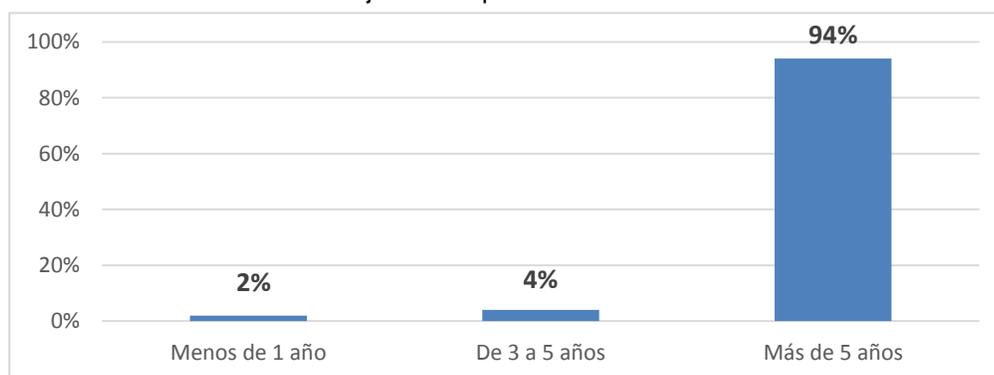
Estos últimos datos se pudieron constatar con la observación hecha en el sitio, del criterio “de la frecuencia de uso del PIAD en la labor administrativa” donde se muestran las diferentes actividades administrativas que realiza la institución y que se basan en la información del sistema PIAD. Sin embargo es un sistema que se tiene marginado y subutilizado. Para darle movilidad se requiere actualizar constantemente el sistema y eso a su vez requiere de tiempo.

Según lo menciona Sánchez (2012): “los sistemas de información constituyen un aspecto fundamental en los procesos de gestión de la calidad, son el soporte de las funciones de planificación, organización, control, seguimiento y evaluación.”(p.10) Un sistema como el PIAD mantiene una relevancia importante en relación con la gestión administrativa de una institución, ya que le provee de una mayor agilidad en el manejo de la información.

Con la relevancia de las gestiones administrativas que realiza el personal docente y administrativo dentro de la institución, se notó que la administración no ofrece un espacio de tiempo dentro de la jornada laboral para realizar las tareas propias del PIAD. Cabe destacar que algunas funciones del sistema PIAD si se pueden trabajar fuera de la institución ya que no requieren el contacto directo con el servidor institucional, otras solo conectados al servidor se puede acceder a la plataforma, lo que obliga al funcionario a realizar la gestión dentro de la institución.

Se observó con el criterio “existencia de un espacio de tiempo dentro de la jornada laboral, para trabajar el PIAD” que la administración no brinda los espacios necesarios para que éstos trámites se puedan realizar en la institución y aumentar el porcentaje semanal de profesionales, actualizando sus sistemas de información en el PIAD.

Figura 21
Porcentaje de tiempo de uso del PIAD



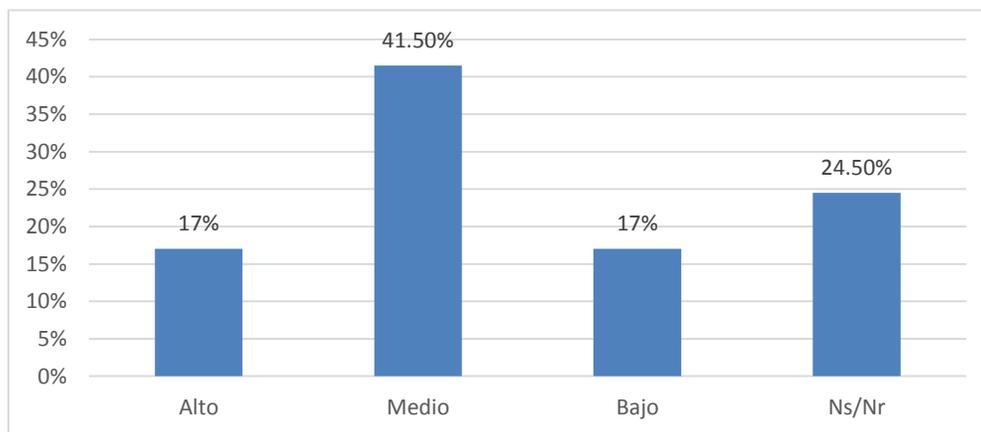
Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

En la Figura 21 se puede notar un grado alto, según el cuadro de operacionalización de variables, en su definición operacional, alcanza un 94% de funcionarios que utiliza la herramienta desde hace más de 5 años; situación que presume un mayor dominio de la misma. Solo un 2% la usa hace menos de un año y se presenta principalmente en funcionarios nuevos o provenientes de instituciones educativas privadas, donde su uso es menor.

La administración al preguntarle ¿desde cuándo se usa el PIAD en la institución?, reconoce que la mayoría de los funcionarios docentes usa la herramienta desde hace varios años, principalmente en el registro electrónico y en el expediente de la población estudiantil. La compañera encargada de la información del PIAD en la institución agrega ante la misma consulta, que esta situación ha hecho que mucho del personal domine los conocimientos básicos que se requieren para el manejo del PIAD.

Esta información permite aclarar que la herramienta es un medio efectivo para el procesamiento de los datos en las instituciones educativas y que se articula con la toma de decisiones por parte de la administración, en beneficio de la comunidad educativa.

Figura 22
Nivel de uso del PIAD por parte de la administración,
en la gestión administrativa de la institución



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

De las gestiones administrativas que coordina la administración para la implementación del PIAD; depende el éxito de la herramienta y en parte la dinámica administrativa de la institución. La Figura 22 presenta, según el cuadro de operacionalización de variables, que un 41.5% considera que la administración ejecuta en un nivel medio el uso del PIAD dentro de la institución. Solo un 17% considera que el nivel de gestión es alto. Un grupo importante del 24.5% no sabe o no responde a la interrogante.

El despacho de la Ministra de Educación a través de circular DM-045-07-2016 recalca en sus objetivos, MEP (2016), “c. Apoyar los esfuerzos tendientes a automatizar los procedimientos oficiales del MEP relacionados con la gestión administrativa y pedagógica.” (p.2) Mismos que deberían traducirse en una mayor presencia del sistema PIAD en la gestión administrativa de la institución.

La administración, al realizar el cuestionamiento sobre ¿cuáles son las acciones que la administración impulsa para implementar el uso del PIAD dentro de la

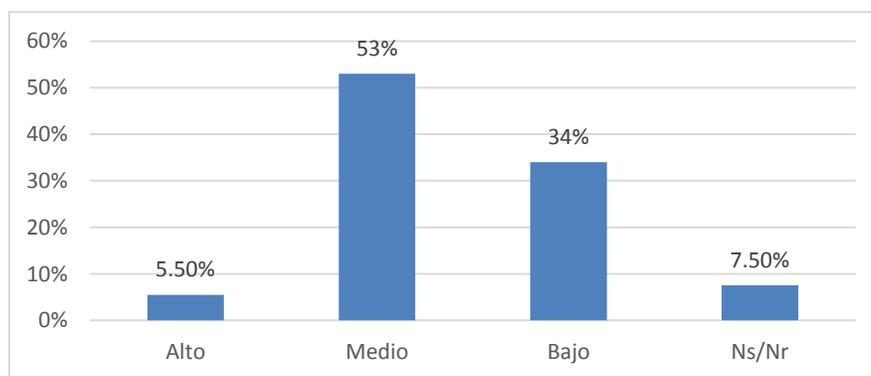
institución, como herramienta de gestión administrativa?, indica que se utilizan todas las acciones que se pueden implementar en la institución, para usar el PIAD en la gestión administrativa de la entidad. Además se usan muchas de las acciones del PIAD en la ejecución administrativa que emprende la escuela diariamente.

La encargada de la información confirma además que no todas las herramientas del PIAD, se usan en las actividades administrativas y no se promueve su uso ni capacitación, esto ante el mismo cuestionamiento. En observación realizada del criterio “realiza la administración acciones para implementar el PIAD dentro de la institución” no se pudo constatar la pregunta ya que no se presentó la ocasión al momento.

En la gestión administrativa de la institución, los niveles de uso del PIAD no representan un aspecto crucial en la gestión administrativa institucional, es un recurso que sirve para dar una solución inmediata a la gestión, pero no representa un proceso continuo dentro de la institución.

Figura 23

Nivel de frecuencia con que se utiliza el PIAD en gestiones administrativas, dentro de la institución



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

A pesar de ser una herramienta de uso cotidiano por parte del personal, en la gestión administrativa su nivel de uso, considera el personal consultado en cuestionario aplicado; es de nivel medio en un 53%. Nivel considerado en el

cuadro de operacionalización de variables del presente estudio. Solo un 5.5% de los consultados considera que es alto el nivel de frecuencia con que se utiliza el PIAD dentro de la gestión administrativa, contrasta con un 34% que señala que es bajo.

Indica Sánchez (2012) en relación a la incidencia de la herramienta PIAD en el Sistema Educativo costarricense

Dicha herramienta permite desarrollar programas de cómputo que digitalizan información, automatizan procesos y generan reportes socioeconómicos y de rendimiento académico de los estudiantes. De esta manera, señala el MEP en el Informe citado “miles de docentes tienen la oportunidad de informatizar los procesos de gestión y administración hacia un mejoramiento de la calidad de la educación costarricense. (p.13 -14)

Es una herramienta que cuenta con luz verde para aplicarse dentro de las instituciones educativas y que puede mejorar los niveles de incidencia con que la entidad ejecuta las acciones administrativas, en la Escuela José Martí.

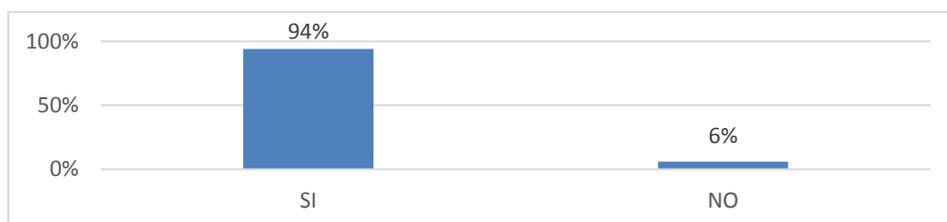
En entrevista realizada a la directora quien representa la administración de la institución, al plantearle la consulta ¿cuál es el nivel de uso del PIAD en comparación con otros años? considera que el nivel de frecuencia de uso del PIAD es alto. Se han realizado esfuerzos institucionales para mejorar esa gestión, además que el papel de la Junta de Educación ha sido más participativo en las últimas administraciones.

La compañera encargada de la información del PIAD, ante la misma consulta, en entrevista realizada, indica que el nivel de frecuencia de uso es alto, pero eso no implica que sea ordenado. En ocasiones es contra el tiempo y por salir del paso, señaló. Agrega además que la información que se utiliza no siempre es confiable ni completa, lo que puede incidir en la credibilidad de la gestión.

Se apreció en la observación realizada en el sitio, que el nivel de frecuencia del uso del PIAD es alto, solo en algunos sectores del personal, según el criterio de observación “frecuencia del uso del PIAD”. Los encargados del PIAD y administrativos tienen una relación más cercana con el sistema, que el resto del personal.

Un nivel de frecuencia alto no garantiza calidad en la información, y en algunos casos puede resultar atropellada la gestión, si no cuenta con una adecuada coordinación por parte de la dirección institucional.

Figura 24
Porcentaje de equipos de uso personal con la aplicación PIAD instalada



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

A pesar de no existir un encargado directo de la información del PIAD, el personal docente y administrativo, en la información obtenida de la aplicación del cuestionario, y de igual manera el 94% de ese personal indica tener instalada la herramienta en sus computadores de uso personal, según la Figura 24, superando el valor operacional propuesto en el cuadro de operacionalización de variables, de este mismo informe.

En ese sentido, la compañera de informática educativa indica que ella ofrece el apoyo para los compañeros instalando algunas herramientas del PIAD en los equipos de uso. Entre ellas se menciona el registro electrónico de primer nivel, I y II ciclos y dosificadores de objetivos. Otros recursos solo tienen acceso desde la institución al conectarse con el servidor.

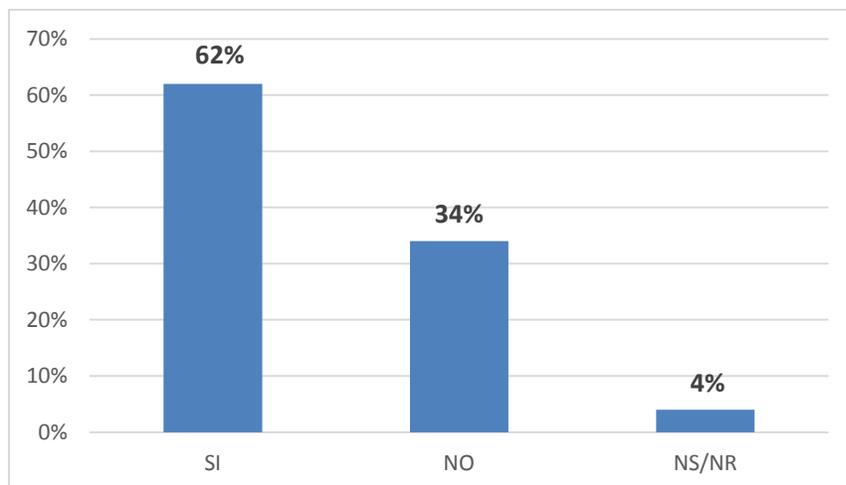
Indica la administración, que estos recursos mencionados en el párrafo anterior son esenciales para que los funcionarios realicen la mayoría de sus reportes administrativos y coadyuvan con la administración en la elaboración de los informes finales que se requieren presentar en otras instancias educativas, como

circuitos o regionales educativas. Información obtenida al consultarle sobre ¿la relación entre la información generada por el PIAD y el circuito educativo correspondiente?

Las acciones que realiza la Junta de Educación de la entidad se han dirigido en los últimos periodos a establecer un sistema de computación adecuado para el funcionamiento del PIAD, adquiriendo equipo nuevo, renovando la red Internet, ampliando la cobertura de routers y trayendo asesoría constante en la materia, para que ayude en la resolución de las dificultades que se presentan, según información emanada de entrevista con la directora al cuestionarse ¿las acciones que emprende la Junta de Educación para implementar el PIAD?. La observación realizada en el sitio del criterio “frecuencia que utiliza el PIAD” confirma que la mayoría de docentes y administrativos conocen la herramienta y la utilizan en forma cotidiana y conocen de los esfuerzos de la Junta de educación para lograrlo.

A pesar de que la mayoría de los funcionarios conoce y cuenta con la herramienta en sus computadores, no se ofrecen los espacios necesarios para la inducción en los temas que les permita ejecutar el PIAD con más eficiencia. La forma en que la mayoría ha aprendido es de manera autodidacta, muy pocos reconocen en las capacitaciones su primera opción de aprendizaje.

Figura 25
Porcentaje que considera el PIAD como plataforma amigable
con usuarios con menos habilidades tecnológicas



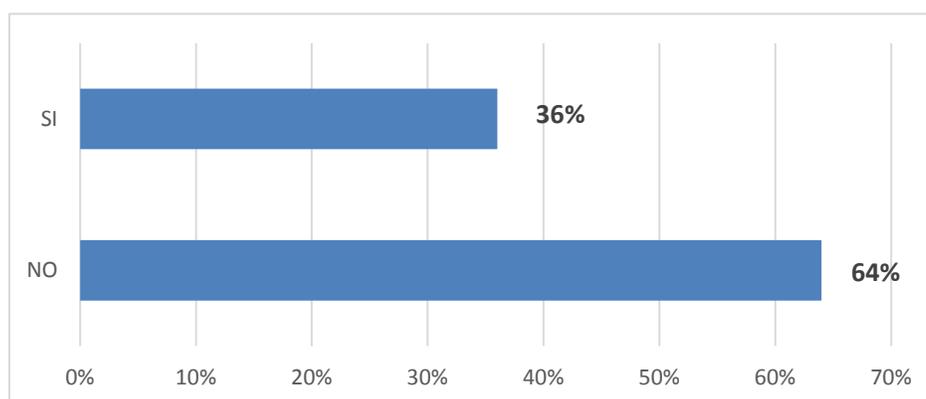
Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

En el cuestionario aplicado a la población de estudio se nota que un 62% considera al Sistema PIAD como una plataforma amigable con aquellos usuarios con menos habilidades tecnológicas. Esto según el cuadro de operacionalización de variables, donde un nivel alto de los encuestados se identifica con esa característica de la plataforma. Igual un porcentaje medio del 34% siente que la plataforma no es amigable con el usuario en esas condiciones; según Figura 25.

En observación realizada en la institución, se pudo notar como son pocos los funcionarios del equipo docente, que exploran otras herramientas tecnológicas para incorporarlas en sus actividades tanto de aula como administrativas. Dentro del mismo tema, la dirección solamente utiliza el SIPIAD y el correo electrónico como parte de sus competencias tecnológicas, según entrevista realizada a la directora, al cuestionarle sobre ¿la utilización de herramientas tecnológicas en la gestión administrativa? En ella explica, utilizar el SIPIAD solo como instrumento de consulta y aparte de eso usa solamente programas como Word o Excel de manera básica. La compañera encargada de la administración del PIAD dentro de la institución, por su formación profesional en informática; sí realiza un manejo más amplio del SIPIAD y de otros tipos de herramientas tecnológicas para el uso de la información, en relación con la misma consulta.

Figura 26

Uso de herramientas tecnológicas en el desarrollo de las lecciones

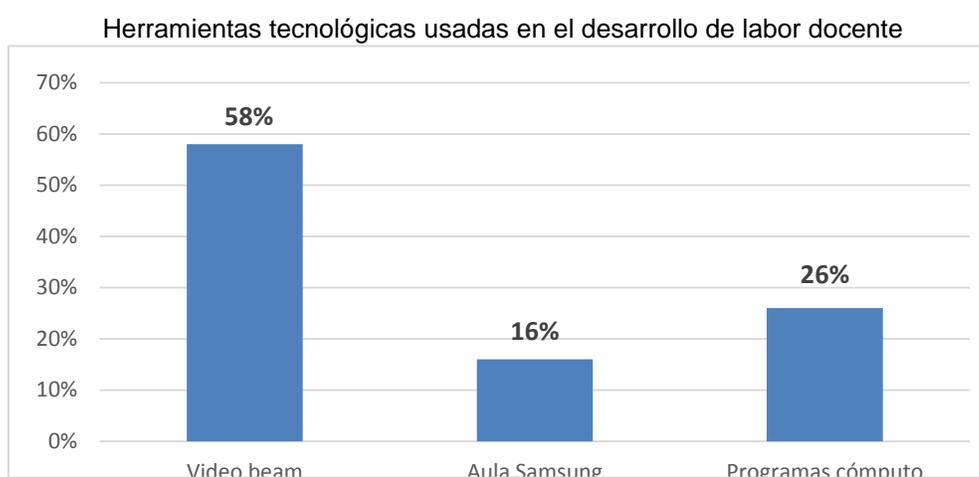


Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

Para reducir esa brecha tecnológica que se presenta en el manejo de los recursos; muchos docentes deben irse animando en aplicar esa tecnología primero en sus lecciones, para luego traducirlo en la ejecución administrativa. A pesar de ello son pocos los miembros del personal docente que incorporan la tecnología dentro de sus clases. En la Figura 26 se nota que el 64% del personal consultado en el cuestionario aplicado dentro de la institución, indica que no las usa. Solo un 36% indica usarla.

Ese dato lleva a la consulta inevitable de conocer ¿cuáles son los funcionarios del personal docente que se animan a incursionar en la incorporación de la tecnología dentro de sus funciones tanto en el aula, como en los trámites administrativos? La respuesta permite observar que en su mayoría el personal docente no incursiona en los recursos tecnológicos, en la labor docente. Esta situación se puede traducir que tampoco lo aplican en la parte administrativa. De igual manera la administración se ve perjudicada con una actitud pasiva del personal hacia las incursiones tecnológicas en su labor, ya que le resta iniciativa al proceso educativo.

Figura 27



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la aplicación del cuestionario en la población de estudio. Copyright Amilka Chaves Mora, 2016.

De ese 36% que indica usar algún apoyo tecnológico, se desprende en la Figura 27 del cuestionario aplicado, que un 58% usa el video beam como una herramienta dentro de sus lecciones, rango que se ubica bajo según el cuadro de operacionalización de variables. Un 26% menciona utilizar otros programas de cómputo para incluirlos en sus lecciones. Un porcentaje bajo representado en un 16% indica solo usar el Aula Samsung como herramienta tecnológica en sus lecciones.

La directora de la institución comenta en entrevista realizada, que son pocos los compañeros que se animan a incluir dentro de su gestión docente y administrativa las tecnologías de la información, en el caso del PIAD su uso si es obligatorio. De igual manera coincide la encargada del sistema en la institución, quien indica que son pocos los compañeros que se acercan a indagar temas o consultas relacionados con el área tecnológica.

En observación realizada en el sitio, se pudo notar que la falta de planificación por parte de la administración en el tema de capacitación y espacios para la incursión en la tecnología, así como el exceso de trámites en la labor docente, reduce la intención del personal docente, de ampliar sus conocimientos en ésta materia.

El análisis de esta variable permite, a la investigación conocer ese nivel de compromiso y preparación tecnológica que posee el funcionario así como su aplicación en las gestiones administrativas de la institución educativa. Se pudo comprobar a través de la observación, que la incursión en áreas tecnológicas no es tan fuerte dentro de la institución, y que eso genera un rezago en la aplicación de las herramientas como el Sistema PIAD institucional.

En resumen se estableció una relación entre la gestión administrativa que realiza la institución, y el Sistema de Información PIAD. Donde el PIAD sirve de alimento a la mayoría de procesos administrativos de la Escuela José Martí. Los funcionarios son los encargados directos de nutrir ese sistema, pero sobre todo de dar vida al mismo, con su uso e integración en sus funciones.

No se vislumbró un horizonte claro en la planificación, coordinación, ejecución y supervisión, por parte de la administración institucional, que facilite el desarrollo del PIAD, como herramienta de apoyo en la gestión administrativa. Tampoco hay una estrecha relación entre los criterios de la dirección y los del personal docente y administrativo en materia de planificación para la implementación del PIAD en la entidad.

4.2 PROPUESTA

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
ESCUELA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Maestría Administración Educativa

ACCIONES DESDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, PARA EJECUTAR UN ADECUADO PROCESO DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PIAD, EN LA ESCUELA JOSÉ MARTÍ DE SAN ISIDRO DE HEREDIA, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2017.

Amilka Chaves Mora

Segundo semestre, 2016

Tabla de contenidos

4.2.1. Tema	130
4.2.2. Justificación	131
4.2.3. Problema	133
4.2.4. Destinatarios	134
4.2.5. Contexto educativo.....	134
4.2.6. Objetivos	135
4.2.6.1 Objetivo general	135
4.2.6.2 Objetivos específicos	135
4.2.7. Marco teórico referencial	135
4.2.7.1 Participación del personal.....	136
4.2.7.2 Estrategias.....	136
4.2.7.2.1 Charla	137
4.2.7.2.2 Taller de asesoramiento	139
4.2.7.3 Contenidos a abordar	139
4.2.7.3.1 Guías de los registros electrónicos.....	139
4.2.7.3.2 Características generales del Sistema PIAD	140
4.2.7.3.3 Manejo de información en el PIAD	141
4.2.7.3.4 Generación de reportes en PIAD	142
4.2.7.3.5 Enlace administrativo con el PIAD.....	142
4.2.8. Marco metodológico.....	143
4.2.9. Estrategias	144
4.2.9.1 Charla.....	144
4.2.9.1.1 Planteamiento de la charla.....	144
4.2.9.2 Talleres de asesoramiento	147
4.2.9.2.1 Planteamiento de los talleres	148
4.2.10. Propuesta evaluación o validación	157
4.2.10.1 Descripción del instrumento	157
4.2.11. Aceptación de la institución donde se desarrolla la propuesta	158
4.2.12. Cronograma o Plan de trabajo	159

4.2.1.Tema

La presente propuesta metodológica se origina del resultado obtenido en la etapa de diagnóstico, aplicada en la Escuela José Martí de San Isidro de Heredia del Circuito 05 de la Dirección Regional de Heredia. Relacionado con la puesta en ejecución del Programa de Informatización para el Alto Desempeño (PIAD) dentro de la institución.

Esta valoración permitió detectar la existencia de un vacío en el área administrativa, relacionado con la generación de acciones a través del PIAD, y que se traducen en una mayor agilidad administrativa para la entidad. Se notó, que a pesar de la existencia de la herramienta y el carácter obligatorio de la misma; ésta no se ejecuta al máximo de su capacidad y además está dejando claros vacíos administrativos, que merman la dinámica de la escuela. En ese mismo sentido las entrevistas aplicadas a los funcionarios encargados del programa, indican que el uso y respaldo de los datos no es óptimo. Concluyen también que existe un vacío entre la información que se almacena producto del PIAD, y las acciones administrativas generadas con esos datos.

El personal docente y administrativo mostró especial interés en atender las necesidades de capacitación y orientación relacionadas con ésta herramienta, coadyuvando con ello a una mejora en el servicio que se ofrece en la institución. Son muchos los vacíos que se notan, relacionados con el uso del PIAD por parte del personal docente y la generación de reportes en el personal administrativo.

Tal como lo recita el MEP (2012) uno de los principales objetivos del PIAD dentro de las entidades educativas es “la implementación de herramientas informáticas que automatizan procesos administrativos y mejoran la toma de decisiones para los docentes, directores y jefes del Ministerio de Educación Pública.” (p.12). Dentro de la institución en estudio, falta la implementación de las acciones que permitan un fluido administrativo más ágil y así las autoridades cumplir con los objetivos del PIAD. Además son los mismos usuarios quienes se ven beneficiados en forma directa con la mejora del servicio. La propuesta plantea la puesta en

marcha de acciones administrativas que agilicen el uso del PIAD dentro del personal docente y la generación más expedita y certera de los reportes administrativos, propios de la entidad.

4.2.2. Justificación

La fase diagnóstica ejecutada reflejó que la gestión administrativa no ha desarrollado todas las acciones pertinentes que se deben ejecutar al implementar un proyecto en un centro educativo. Un 68% de la población docente no conocía o respondió acerca de las acciones que había realizado la administradora educativa para la implementación del PIAD, un 9,40% de los participantes afirmaron que sí se capacitó al personal en el uso del PIAD, un 7,50 % citaba que se ejecutaba un cronograma de trabajo con asignación de responsabilidades mientras un 5,60% señalaba que sí se asignaba tareas requeridas dentro de un protocolo, así como la creación de cuentas y contraseñas, el 3,90% indicó que se planificaban las gestiones que se realizan con el PIAD, por lo que los datos anteriores representaban porcentajes en un nivel muy bajo de la identificación de dichas acciones administrativas, por lo cual este fue un aspecto que formó parte primordial de la propuesta.

Al no desarrollarse todas las acciones administrativas necesarias se evidenció poca agilidad administrativa, debido a eso se dan retrasos en la entrega de certificaciones, traslados, horarios y expedientes de estudiantes.

En referencia con los procesos de seguimiento que ejecuta la gestión administrativa se determinó que mencionaban que en un 96% conocían el PIAD, pero el 49% señaló que consideraban que la administración no les otorgaba tiempo dentro de la jornada laboral para utilizarlo, y que un gran problema era que no había un encargado del PIAD en la institución, lo anterior expresado por un 98%, además la población docente utilizaba el PIAD, en un 75% para el registro, en relación con el proceso de evaluación del servicio de internet, solo un 36% lo consideraba malo, pero aunque conocían y utilizaban el PIAD solamente con una de sus funciones el 77% coincidía en que no habían sido capacitados en el uso

del PIAD, por otra parte un 45% consideraba que la calidad del servicio era regular.

Un aspecto fundamental entre los procesos adecuados de seguimiento que debió haber realizado la gestora de la administración, para que el PIAD funcione, es conocer sí en un 100% la población docente y administrativa, estaba capacitada en el uso del PIAD, sin embargo, solamente un 77% mencionó que sí y un 62% indicó haber aprendido sólo el uso del Sistema de información PIAD. Por lo tanto, en esta propuesta se pretende solventar este vacío administrativo, al plantear como uno de los procesos a los cuales les debe dar continuidad la gestora la capacitación el uso del PIAD, la cual se incorporará en esta propuesta, con el fin de solventar las dificultades que presenta la gestión administrativa producto de procesos imprecisos y manuales que todavía se ejecutan y que acarrearán el error e improvisación en la gestión administrativa. Entiéndase principalmente desaciertos en traslados de expedientes, información externa hacia circuitos educativos, inventarios, datos de matrícula y listas de estudiantes; así como expedientes digitales.

Lo anterior hace pensar en la utilidad que puede tener una herramienta como el PIAD dentro de una institución educativa pública y en la gestión propiamente administrativa. Es en ese punto donde el conocimiento y la capacitación en el tema pueden marcar la excelencia en la gestión administrativa.

Con respecto a los elementos físicos, tecnológicos y cognitivos necesarios para el adecuado funcionamiento del Sistema de Información PIAD, al determinar estos elementos en la fase de diagnóstico solamente el 3,70% de la población consideró que el laboratorio es de uso compartido entre estudiantes y docentes, sin embargo el 85% sí afirmaba que se les facilitaba el equipo de cómputo, pero un 7% mencionaba que utilizaba su computadora personal.

El uso del Sistema PIAD en la mayoría de instituciones educativas es de carácter obligatorio. Según los datos presentados anteriormente relacionados con esta variable, en la Escuela José Martí no se ha llevado un proceso adecuado de

seguimiento que le permita contar al 100% con todos los elementos físicos, tecnológicos y cognitivos necesarios para el adecuado funcionamiento del PIAD. Ya que, todos los funcionarios que manejan el PIAD, deberían explotar sus herramientas y no solamente para el registro electrónico y una parte del expediente digital de la población estudiantil, en el nivel de circuito y regional. El rezago es notorio en la mayoría de las gestiones administrativas que le solicitan a la administración y que frecuentemente se retrasan.

Por lo tanto, el seguimiento a estos elementos será otro aspecto planteado en la propuesta al darle a conocer a la gestora de la administración, población docente y administrativa, lo importante de darle un proceso continuo al seguimiento de la existencia y buen funcionamiento de esos elementos para que funcione adecuadamente el PIAD.

Entre el personal administrativo se notaron amplios vacíos en los trámites al identificar el nivel de uso del Sistema de Información PIAD, en la gestión administrativa para la toma de decisiones.

La población docente anteriormente mencionaba que utilizaba el PIAD, en un 40% para registros, notas, expedientes, inventarios, el 32% señaló que para los registros electrónicos, el 17% para otros trabajos, el 11% indicó que traslados, matrícula e inventarios, aunque el uso se encuentra un poco dividido también se refleja un 94% de uso del PIAD para alguna gestión administrativa, además ese 94% indica usarlo hace más de 5 años, lo cual viene a hacer una fortaleza.

En ese sentido identificar ese nivel de uso del Sistema de Información PIAD en la gestión administrativa en la toma de decisiones de su gestión, es otro aspecto que la propuesta abarca, con el fin de brindarle a la administración las opciones que llenen el vacío diagnosticado para la mejora del funcionamiento administrativo de la entidad educativa.

4.2.3. Problema

La institución educativa donde se desarrolla la propuesta se ubica en la zona de San Isidro de Heredia. Como en la mayoría de las entidades de educación públicas los trámites y actividades administrativas son a diario muchas y de diversa índole. Además la administración requiere de la información que poseen docentes y padres de familia para la toma de decisiones importantes, en beneficio de la población estudiantil.

Por esta razón se nota de manera sensible la falta de coordinación en estos temas dentro de la institución. Entre las principales carencias detectadas en la valoración diagnóstica inicial, se demostró que el personal docente no cuenta con claridad sobre la información que debe recolectar, ni tampoco con el uso administrativo que se hace de ella. Además el personal administrativo carece de capacitación en el uso de PIAD, así como de los reportes e informes que se pueden hacer con esa herramienta.

El principal problema mostrado es la falta de agilidad en la toma de decisiones administrativas con base en la información que emana del PIAD y la ausencia de procesos adecuados de seguimiento del mismo como parte de la funciones administrativas, en este caso la administración no puede ejercer directrices saludables y democráticas, con falta de información, según el diagnóstico elaborado.

4.2.4. Destinatarios

Para el desarrollo de la presente propuesta se trabajó con el personal docente y administrativo de la Escuela José Martí de San Isidro de Heredia, misma que componen los sujetos de estudio en la presente investigación.

4.2.5. Contexto educativo

A pesar de ser el PIAD una herramienta de uso general y obligatorio en la mayoría de las instituciones educativas públicas del país, no en todas se desarrolla de manera plena y óptima. La presente propuesta se desarrolló dentro de una institución pública de educación primaria, adscrita al Ministerio de

Educación Pública. Con una dirección 4, más de 500 estudiantes y un personal docente de 56 profesores; la institución se ubica en el centro de la comunidad de San Isidro de Heredia, una zona semi rural de origen agrícola.

Actualmente cuenta con mucha población migrante y con una creciente actividad comercial, que se enlaza con cabeceras de provincia como Heredia y San José. Sin embargo, la actividad ganadera, agrícola y de servicios se mantiene vigente dentro de la comunidad.

4.2.6. Objetivos

4.2.6.1 Objetivo general

Proponer acciones desde la gestión administrativa para ejecutar un adecuado proceso de seguimiento del Sistema de Información PIAD en la Escuela José Martí de San Isidro de Heredia, primer semestre 2017.

4.2.6.2 Objetivos específicos

- Elaborar una propuesta de acciones desde la gestión administrativa para ejecutar un adecuado proceso de seguimiento del Sistema de Información PIAD.
- Ejecutar la propuesta de acciones desde la gestión administrativa para ejecutar un adecuado proceso de seguimiento del Sistema de Información PIAD.
- Evaluar la propuesta de acciones desde la gestión administrativa para ejecutar un adecuado proceso de seguimiento del Sistema de Información PIAD.

4.2.7. Marco teórico referencial

En este apartado se abarcaron los puntos concretos de la propuesta, con los detalles de la participación del personal docente así como del administrativo, se

puntualizaron las estrategias para desarrollarla; además de visualizar los principales resultados.

4.2.7.1 Participación del personal

Para el desarrollo de los talleres se tomaron dos grupos, uno con el personal docente que manipula directamente los registros electrónicos y que son encargados de extraer la información de partida, del núcleo familiar. En otro grupo se ubica el personal administrativo, mismo que se encarga de establecer ese enlace entre la información obtenida y la utilización de la misma.

Una correcta capacitación del personal es clave para la puesta en marcha de un Sistema informático, además de las dimensiones del PIAD. Así lo menciona el MEP (2012)

La Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad, su Departamento de Evaluación de la Calidad, y la Unidad de Implementación PIAD, han establecido y coordinado la elaboración del Asesoramiento – Taller, dirigido a docentes en el marco del programa MEP- PIAD. Esta actividad de formación, tiene como fin promover y garantizar la correcta utilización de los documentos digitales. (p.52)

El éxito de Sistema PIAD radica en la democratización del servicio y que la administración maneje con soltura algunos de los procesos informáticos, para lograr un mejoramiento en la gestión administrativa.

De igual manera la administración debe coordinar las acciones necesarias para solventar el espacio necesario en capacitación y en generación de nueva información a partir de los datos obtenidos. Además de garantizar el respaldo de esa información obtenida.

4.2.7.2 Estrategias

Se usaron como estrategias todas aquellas acciones o herramientas que el ejecutor de la propuesta estableció para lograr un mayor y mejor entendimiento, de los pasos a seguir en la ejecución del sistema PIAD, en la institución. Cada investigación tiene sus propias estrategias o técnicas para obtener la información. Tal como lo menciona Barrantes (2010) “cada ciencia tiene sus propias necesidades, por lo que se hace indiscutible emplear aquellas modalidades...más adecuadas para enfrentar los problemas que intentan resolver” (p.177).

Para lograr que las estrategias propuestas sean efectivas y se ajusten a las necesidades reales de la institución, se plantearon dos actividades principales: una charla de sensibilización de la importancia del PIAD en la gestión administrativa y la ejecución de un taller práctico que abarque los contenidos esenciales para iniciar con la puesta en marcha del sistema PIAD en la Escuela José Martí y su enlace con la gestión administrativa.

4.2.7.2.1 Charla

En este apartado se invitó a un encargado del Sistema de Información PIAD, para que brinde la orientación necesaria en este aspecto. El objetivo principal de esta actividad fue demostrar la importancia de realizar un proceso adecuado de seguimiento del Sistema de Información PIAD desde la gestión administrativa para la toma de decisiones.

Además desarrollar un proceso de sensibilización entre el personal docente y administrativo al describir las acciones administrativas que debe realizar la gestión en un adecuado proceso de seguimiento del PIAD. También explicar la relación existente entre la gestión administrativa de la institución y la información que se genera en el PIAD y su uso. Junto a ello describir los elementos físicos, tecnológicos y cognitivos necesarios para el adecuado funcionamiento del PIAD en la entidad educativa.

Entre las principales acciones administrativas que se deben implementar según el MEP, para darle seguimiento al PIAD que se desarrollaron en la charla se

concentraron en elaborar un cronograma de trabajo junto con el encargado del PIAD, incluir en el PAT las acciones que se propongan. En segundo lugar asignar las tareas dentro de un protocolo institucional para cada responsable de actividades propias del PIAD. Tercero conocer cuáles son todos los elementos tecnológicos, físicos y cognitivos que se requieren para desarrollar el PIAD, así como accesos y permisos al Sistema de información. Como cuarto aspecto se ubica gestionar las acciones administrativas necesarias para que el personal docente y administrativo se capacite en el uso y manejo del PIAD. Además de incluir esas actividades de capacitación en el PAT institucional.

Además de las anteriores funciones, la administración debe evaluar y analizar los reportes que genere el PIAD, fomentar el uso del sistema entre el personal docente y administrativo al crear espacios físicos, horarios y conexiones según las posibilidades de la institución. En sexto lugar la administración debe cumplir con todas aquellas actividades establecidas en el calendario escolar relacionadas con el PIAD. Por último certificar los resultados del proceso educativo generados con el PIAD.

La charla también incluyó los procesos de seguimiento que la administración actual ejecuta para darle continuidad al Sistema de Información PIAD, entre ellos establecer las acciones de tipo administrativo en el PAT y en el Comité de Calidad institucional. Realizar un diagnóstico institucional entre el personal docente y administrativo para detectar las necesidades para darle seguimiento al PIAD. Otro aspecto importante es buscar la persona encargada del sistema en la institución. Otorgar el usuario y contraseña a cada funcionario, necesarios para el ingreso al sistema informático.

También actualizar las listas de los estudiantes matriculados, para elaborar expedientes, horarios y reportes. Coordinar los espacios de capacitación en el uso del PIAD y las gestiones administrativas que se emprenden con su uso. Asignar las funciones al Comité de Calidad, la asistencia administrativa y la docente encargada de Informática educativa, para trabajar en conjunto con la implementación del PIAD.

Por último la teoría recalca que entre las funciones asociadas a ese proceso, se encuentra la evaluación, análisis y certificación de resultados, con base en la información generada por el Sistema PIAD.

4.2.7.2.2 Taller de asesoramiento

Para el desarrollo de esta actividad, se realizó un taller en el aula de informática con varias sesiones de trabajo. El objetivo de esta actividad fue practicar las técnicas brindadas por el encargado y además ejecutar algunas de las acciones de la herramienta. También la resolución dudas y consultas que genere el tema. La modalidad fue participativa y de ejecución, buscando con ello la exploración del Sistema de información PIAD. Además de contar con la presencia de la gestora de la administración de la institución y hacer la conciencia de que este debe ser un proceso de seguimiento que se de siempre.

4.2.7.3 Contenidos a abordar

4.2.7.3.1 Guías de los registros electrónicos

Una parte fundamental de la gestión administrativa en la mayoría de instituciones educativas, es la relacionada con los registros electrónicos que lleva el personal docente. Es de allí que se obtiene la mayoría de materia prima para la elaboración de información administrativa y que conlleva la toma de decisiones en la entidad. Es por este motivo que su uso es esencial y para lograrlo, el equipo docente debe de dominar los procesos que conlleva.

Tal como se determinó en el presente estudio, la mayoría de los profesionales con un 62% de los consultados, obtienen el conocimiento a través de procesos autodidactas, y un 34% con la ayuda de compañeros que solidarizan los procesos. El MEP (2012) ofrece guías para la aplicación y autoaprendizaje de los registros electrónicos, que los profesionales pueden acceder desde la plataforma de la entidad

Desde el inicio de la creación tanto del Sistema de Información como de las distintas herramientas han sido acompañadas de

diversos manuales, así como tutoriales (videos explicativos que muestran paso a paso como utilizar cada herramienta). Los tutoriales se encuentran disponibles en **YouTube** en el canal **gestionpiad**. (p.49)

El diagnóstico demostró que son pocos los miembros del personal docente que hacen uso de esa herramienta en su totalidad. Se concentran solamente en el registro electrónico un 32%, un 11% en traslados, matrícula e inventarios y un 40% principalmente en incluye además de las anteriores, los informes de calificaciones. En ese mismo sentido el MEP (2012) señala también los canales de comunicación:

Tanto en ASIS como en Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad, se previó la necesidad de establecer mecanismos de comunicación y contacto. Por eso ASIS creó la página **www.piad.or.cr**, y la Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad, diseñó el sitio web: **https://sites.google.com/site/gestionpiad/home** (P.50)

En esta sesión del taller se examinó con mayor profundidad el uso y manejo de esta aplicación y conocer su relación con la parte administrativa directamente. Se trató de lograr un mayor entendimiento del personal docente y la generación de aspectos administrativos institucionales.

4.2.7.3.2 Características generales del Sistema PIAD

Para el desarrollo de este aspecto del taller, es importante conocer las características generales del sistema PIAD y su relación con el funcionamiento dentro de la institución educativa. Un buen conocimiento de la herramienta, permite a la entidad garantizar agilidad en los procesos administrativos.

Tal como lo menciona el MEP (2012) entre las principales acciones que realiza el PIAD se encuentran:

- Seguridad.
- Parámetros del Sistema.
- Matrícula de Estudiantes.
- Horarios.
- Expediente de Estudiantes.
- Expedientes de Funcionarios.
- Notas (Registro Digital o manual).
- Inventarios de Enseres.
- Plan Operativo Anual.
- Reportes, pueden realizar distintas relaciones entre los indicadores. (p.46)

Al tener presente los principales reportes que se pueden generar con el PIAD, es más fácil para el funcionario, ya sea docente o administrativo, acomodar la información y pensar en función de los datos y reportes que se quieren obtener. No solo se debe de conocer el funcionamiento del PIAD sino también los posibles cruces de información que ofrece ésta.

4.2.7.3.3 Manejo de información en el PIAD

Una vez ingresada la información es primordial hacer un manejo adecuado de ella, para garantizar un acceso a los datos en forma segura. En esta parte del taller se promovieron prácticas sanas de almacenamiento y recuperación de la información, tanto a nivel personal como institucional. Además de clasificar los datos logrados para poder generar acciones administrativas que le permitan al personal docente y administrativo, enrumbar la esa información, para que la toma de decisiones en el nivel institucional sea certera.

El taller también buscó crear conciencia sobre el manejo de la información del obtenida del PIAD, tanto en confidencialidad como en aplicación en la parte de gestión administrativa. Conocer el trabajo que realiza la parte administrativa con los datos que obtienen del equipo docente, para dirigir el proceso y evitar errores al momento de obtenerlos, y que se extraiga lo que realmente se necesita para el PIAD.

Para lograrlo, la administración explicó con detalle ¿cuál es la información que se debe obtener y de qué forma influye ésta en la toma de decisiones a nivel institucional?

4.2.7.3.4 Generación de reportes en PIAD

A partir de la información obtenida, es necesario que se generen reportes que le servirán de base a la administración para tomar decisiones dentro de la institución. En esta parte del taller se pretendió capacitar al personal administrativo en la elaboración de reportes a partir del PIAD y que sean la base de la información que posea la dirección de la institución educativa para orientar la gestión. La capacitación estuvo a cargo de personal de gestión del PIAD, para darle validez al mismo.

El personal docente también participó del taller, en la elaboración de otro tipo de reportes como estadísticas, informe de calificaciones, rendimiento académico y otros propios de la función docente, pero que también influyen directamente en la gestión administrativa.

4.2.7.3.5 Enlace administrativo con el PIAD

Una vez que se posea toda la información procesada y almacenada en el PIAD, se debe establecer el enlace con la parte administrativa, para llegar a un trabajo en conjunto. Para lograrlo en ésta sesión se tomó en cuenta tanto al personal administrativo de la institución como a expertos en el Sistema PIAD para obtener una amalgama en el trabajo por realizar. El objetivo consiste en conocer y desarrollar algunas de las actividades administrativas que se hacen en la

institución educativa y establecer ese enlace con otras oficinas del Ministerio de Educación, tales como Circuitos escolares y Supervisión.

Para llegar a una dinámica administrativa exitosa, los encargados de esos procesos deben de conocer el procedimiento y lograr darle solución a posibles dudas que aparezcan. Realizar el ejercicio de simulación con datos reales, es parte de las actividades que se desarrollaron.

4.2.8. Marco metodológico

La propuesta de capacitación en el uso del PIAD para que funcione como una herramienta administrativa dentro de la Escuela José Martí, se dirige principalmente al personal docente y administrativo de la institución, con el objetivo de validar estrategias que den solución a la problemática arrojada por el diagnóstico.

Se establecieron los permisos necesarios para realizarla dentro de la institución y poder contar con la infraestructura, el equipo de cómputo y el personal docente y administrativo. Se trabajó con el personal de I y II ciclos principalmente ya que son los encargados de obtener de primera mano la información.

El punto de partida fue el resultado del diagnóstico de la presente investigación, el cual indicó que uno de los principales vacíos en la institución, fueron la falta de procesos adecuados de seguimiento desde la gestión administrativa de las acciones necesarias para que funcione el PIAD, además de la falta de capacitación para el uso del Sistema PIAD, ya que un 77% de los consultados, señalan no haber recibido ninguna y la generación de atrasos en los tiempos administrativos de la entidad; así como la proyección de una mala imagen ante la comunidad por las mismas razones.

Se desarrolló una charla de sensibilización en la aplicación del PIAD en la institución. El objetivo principal de esta actividad fue demostrar la importancia de realizar un proceso adecuado de seguimiento del Sistema de Información PIAD desde la gestión administrativa para la toma de decisiones. Se aplicaron cuatro

sesiones de trabajo en un asesoramiento-taller, impartido por encargados del Sistema PIAD y retroalimentado con compañeros administrativos que representen las necesidades de la institución. Cada sesión de trabajo se realizó tomando en cuenta objetivos, contenido, las actividades, la evaluación, los recursos necesarios, el tiempo de duración y las recomendaciones finales que genere. Se incluye un cronograma de trabajo que respete el enfoque cuantitativo del estudio.

4.2.9. Estrategias

Para lograr cumplir el objetivo propuesto se realizó una charla y un taller con cuatro sesiones de trabajo que se desarrollaron con el personal administrativo y con el personal docente de I y II ciclos de la Escuela José Martí.

4.2.9.1 Charla

La charla abarcó el tema de las acciones administrativas necesarias para llevar un proceso adecuado de seguimiento del Sistema de Información PIAD en la institución. También incluyó un tema de sensibilización con respecto a la relación que existe entre el PIAD y la toma de decisiones por parte de la gestora administrativa, así como los elementos necesarios para la implementación del PIAD en la institución.

Para lograrlo se invitó a un encargado en el Sistema de información PIAD, que abarcó los temas propuestos. La charla estuvo dirigida a toda la población, establecida en el diagnóstico.

4.2.9.1.1 Planteamiento de la charla

Tema

Sensibilización entre el personal docente y administrativo de la importancia de un proceso adecuado de seguimiento del Sistema de Información PIAD, desde la gestión administrativa institucional.

Fecha miércoles 28 de junio de 2017, hora: 1:00 pm.

Objetivo general

Demostrar la importancia de realizar un proceso adecuado de seguimiento del Sistema de Información PIAD desde la gestión administrativa para la toma de decisiones.

Objetivos específicos

- 1- Describir las acciones administrativas que debe realizar la gestión en los procesos adecuados de seguimiento del Sistema de información PIAD dentro de la institución.
- 2- Explicar la relación que existe entre la gestión administrativa de la institución y la información que se genera en el Sistema de información PIAD, para sensibilizar al personal acerca de la importancia de su uso.
- 3- Describir los elementos físicos, tecnológicos y cognitivos necesarios para el funcionamiento del Sistema de Información PIAD en la institución.

Contenidos

- Acciones desde la gestión administrativa para el proceso adecuado de seguimiento del PIAD.
- Relación del PIAD con la gestión administrativa.
- Elementos físicos, tecnológicos y cognitivos del PIAD.

Justificación

Al desarrollar un proceso de investigación en el cual se reflejen los resultados del diagnóstico, es necesario emprender acciones que permitan darle una solución, por lo tanto, se plantea la ejecución de una charla con el fin de llenar un vacío existente dentro de la institución, en relación con la puesta en marcha del Sistema PIAD; así como las acciones que desarrolla la administración para ejecutarlo.

El diagnóstico demostró que en la Escuela José Martí existe la necesidad de mejorar los procesos de seguimiento desde la gestión administrativa, a la del Sistema de Información del PIAD de manera óptima, que permita reducir los

tiempos de respuesta administrativos. Esta apreciación se observó en los atrasos que sufren los usuarios externos al solicitar el traslado de un estudiante, una certificación o un informe hacia la supervisión educativa. En el nivel interno el diagnóstico señaló, que la mayoría del personal docente utiliza el Sistema de Información del PIAD para el registro electrónico. No se emplea el Sistema de Información del PIAD para otras funciones como inventarios o dosificación de objetivos. Informes de deserción, rendimiento académico, entre otros.

Metodología

Se realizó una jornada de trabajo, dirigida al personal docente y administrativo de la institución, que se desenvuelve directamente con el PIAD y a la Junta de Educación y el Patronato escolar. La charla fue impartida por dos profesionales la investigadora, desde su aporte a las acciones que se deben seguir para llevar un proceso adecuado de seguimiento del Sistema de Información PIAD, con el fin de dar a conocer la importancia del mismo y el respaldo de un encargado del Sistema de Información PIAD destacado en otra institución educativa.

Para el desarrollo de la actividad, los instructores se apoyaron en la exposición teórica, con ayuda visual de presentación en Power Point y la participación de los funcionarios encargados del Sistema de información PIAD de la institución. Se presentó también un espacio para la aclaración de dudas, entre el personal.

Actividades

- Saludo y marcar las pautas del taller.
- Explicación del Sistema PIAD en el nivel nacional y las formas en que se ha implementado en otras instituciones.
- Detalle de las características físicas y tecnológicas mínimas para el funcionamiento del PIAD.
- Explicación de cada parte que compone el sistema PIAD y su relación con la labor administrativa que realizan los funcionarios.

- Establecimiento de las acciones administrativas que debe implementar la gestora de la institución, para dar un proceso adecuado de seguimiento al Sistema de Información PIAD.
- Definir la relación de la gestión administrativa con la información generada por el Sistema de Información PIAD.
- Espacio para consultas y participación de los funcionarios.
- Refrigerio

Evaluación

Mediante una lista de cotejo la investigadora realizó la evaluación de la charla al demostrar sí se logró evidenciar cuáles son las acciones administrativas que debe realizar la gestora para dar un proceso adecuado de seguimiento del PIAD, con el fin de que la población docente y administrativa reflexione sobre la importancia del PIAD.

Recursos

Aula, proyector, equipo de cómputo, materiales oficina (marcadores, hojas blancas y otros)

Duración 3 horas, de 1:00 a 4:00 pm.

Recomendaciones

Propiciar los permisos respectivos para que la mayoría del personal pueda asistir a la charla. Garantizar el uso del equipo y salón de informática, además de un adecuado acceso a la red Internet.

4.2.9.2 Talleres de asesoramiento

El aprendizaje es un proceso que para todos los seres humanos resulta diferente. En el campo de la informática se debe de incluir además ese apoyo práctico, que le permite a la persona fijar el conocimiento haciendo. Es por ello que se establecieron cuatro sesiones de trabajo en el taller, con el objetivo de describir

los elementos físicos, tecnológicos y cognitivos para la implementación del Sistema de Información PIAD. Para ejecutar estos talleres se contó con la colaboración de la docente de Informática Educativa, quien es la encargada en la actualidad del Sistema de información PIAD.

La parte administrativa también prestó su colaboración en la gestión de los talleres, facilitando instalaciones, coordinando acciones para resolver aspectos de alimentación e información de los talleres.

4.2.9.2.1 Planteamiento de los talleres

Taller 1

Tema: Guías de uso de los registros electrónicos

Objetivo general

Conocer el funcionamiento de las guías para uso de los registros electrónicos.

Objetivos específicos

- 1- Explorar todos los recursos que ofrecen los registros electrónicos para almacenar la información de la población estudiantil.
- 2- Implementar las guías de los registros electrónicos dentro de la institución.

Justificación

Entre las necesidades detectadas dentro de la institución se tiene en cuenta la falta de capacitación en materia del Sistema PIAD. Existen vacíos sobre el tema dentro de la entidad. Además, se notó que la mayoría del personal docente no recibe un proceso de capacitación para poder utilizar los registros electrónicos. El conocimiento en su mayoría es transmitido entre el mismo personal, subutilizando todas las bondades que puede ofrecer el sistema.

Metodología

Para desarrollar este taller, el facilitador debe de poseer un conocimiento y manejo mínimo de las guías para el uso del registro electrónico. Se trabajó una sesión donde cada funcionario tuvo la posibilidad de observar la guía de inducción y poner en el conocimiento en práctica utilizando su registro electrónico. Se ofreció un espacio para la resolución de dudas.

Contenidos

- Guías de uso de los registros electrónicos.

Actividades

- Saludo y marcar las pautas del taller
- Explicación de las guías de uso de los registros electrónicos facilitadas por el MEP.
- Detalle de las características de los registros electrónicos.
- Aplicación de lo aprendido al trabajar directamente con el registro electrónico de cada compañero docente. En el caso del personal administrativo trabajan en un registro vacío para conocer sus partes.
- Espacio para preguntas de los participantes, o errores que se presentan con mayor frecuencia.

Evaluación

Mediante una lista de cotejo la investigadora registró las acciones realizadas por los participantes de la charla.

Recursos

Aula, proyector, equipo de cómputo, materiales oficina (marcadores, hojas blancas y otros)

Duración 4 horas

Recomendaciones

Propiciar los permisos respectivos, para que la mayoría del personal pueda asistir a la charla. Garantizar el uso del equipo y salón de informática, además de un adecuado acceso a la red Internet.

Taller 2

Tema: Manejo de la información en el PIAD

Objetivo general

Aplicar técnicas de almacenamiento y recuperación de la información generada por el sistema PIAD en forma segura.

Objetivos específicos

- 1- Experimentar técnicas de almacenamiento de la información seguras y respaldo.
- 2- Emplear técnicas para la recuperación segura de la información generada en el sistema PIAD.

Contenidos

- Sistemas de almacenamiento y recuperación de datos en el Sistema PIAD

Justificación

Entre las necesidades detectadas dentro de la institución se determinó en el diagnóstico realizado, la ausencia de un adecuado respaldo de la información generada por el Sistema de Información PIAD en años anteriores. Así lo confirmó la encargada del PIAD en la institución al señalar que “todos los años la información se pierde de las computadas, no hay un respaldo adecuado”. Agrega también “que no se hace en la “nube” un respaldo de los datos que garantice la continuidad del proceso el año siguiente”.

Según el MEP (2015) en ese aspecto de manejo de la información es una de las responsabilidades de la administración

Como parte de las funciones de los administradores de los centros educativos está la posibilidad de garantizar el derecho a información que tiene los usuarios, así como la posibilidad de certificación de resultados como parte del proceso educativo, por ello, es indispensable garantizar el resguardo de la información que se tenga como parte del desempeño tanto del estudiante como del docente durante el proceso educativo. (pp.10 -11)

Igualmente la gestora administrativa ha aclarado en entrevista realizada que la institución no puede contar aún con una persona dedicada exclusivamente al PIAD en la modalidad de recargo administrativo, por la cantidad insuficiente de estudiantes. Lo reafirma el personal docente y administrativo al consultarle sobre la existencia de un encargado del Sistema PIAD, un 98% confirmó que el MEP no ha asignado uno y es la compañera de Informática Educativa quien da soporte a la gestión.

El MEP indica también que el manejo y almacenamiento de la información es una actividad inherente al SIPIAD

El resguardo de información es el almacenamiento de datos incorporados en el SIPIAD, esta actividad es una tarea de gran importancia debido a que permite tener cierta protección de la información del centro educativo, previniendo algún problema inesperado, como por ejemplo virus informático, borrado por omisión, desastres naturales y otros. (p.11)

En ese sentido el manejo de los datos, almacenamiento y recuperación de la información, corresponde a otra de las competencias de la gestión administrativa

de la institución. Como tal se presenta es otro proceso de seguimiento que corresponde al rubro de capacitación y como tal se atiende entre las acciones que desde la gestión administrativa se emprenden para un adecuado proceso de seguimiento del PIAD.

Metodología

Para desarrollar este taller se contó con la ayuda de la docente de informática educativa, la cual facilitó los conocimientos para lograr un sistema de almacenamiento y recuperación de la información óptimos.

Se les enseñó a los funcionarios las técnicas adecuadas para respaldar la información existente en los registros, actualizar las versiones de los mismos y poder recuperar esa información de manera exitosa posteriormente.

Actividades

- Saludo y marcar las pautas del taller
- Explicación de los diferentes sistemas de almacenamiento para los datos del sistema PIAD.
- Almacenamiento en discos duros externos y nubes de datos.
- Actualización de versiones del registro electrónico.
- Recuperación de datos del registro electrónico.
- Expedientes digitales (ingreso de la información, llenado de platillas, importación y exportación de expedientes)
- Espacio para preguntas de los participantes, o errores que se presentan con mayor frecuencia.

Evaluación

Mediante una lista de cotejo la investigadora registró las acciones realizadas por los participantes del taller.

Recursos

Aula, proyector, equipo de cómputo, materiales oficina (marcadores, hojas blancas y otros) Llaves maya, discos duros externos.

Duración 4 horas

Recomendaciones

Propiciar los permisos para que la mayoría del personal pueda asistir a la charla. Garantizar el uso del equipo y salón de informática, además de un adecuado acceso a la red Internet.

Taller 3

Tema: Generación de reportes en el sistema PIAD

Objetivo general

Capacitar al personal administrativo en la elaboración de reportes a partir de la información obtenida en el PIAD.

Objetivos específicos

- 1-Identificar los principales reportes que se pueden generar en la institución a partir del PIAD.
- 2-Elaborar reportes administrativos con la información generada por el sistema PIAD.

Justificación

El diagnóstico anterior indica que una de las principales deficiencias detectadas es la falta de efectividad en los tiempos de respuesta en gestiones administrativas que emanan de la institución. Esta situación se evidenció en la tardanza en la entrega de certificaciones y traslados de expedientes, donde un 53% de los consultados considera que es medio el nivel de respuesta administrativa. Estas carencias se reflejan en una baja la calidad del servicio que se brinda en la

institución, en duplicidad de trámites, imprecisión en los datos e improvisación de informes que inducen al error.

Metodología

Se trabajó en el taller con la colaboración de la docente de informática educativa de la institución. Se trataron temas relacionados con las gestiones administrativas que se realizan en la institución y que se puedan mejorar con el uso de la información que genera el sistema PIAD. Además, se debe hacer del conocimiento de todos funcionarios, las diferentes herramientas que ofrece el sistema para complementar la actividad administrativa de la entidad.

Contenidos

- Reportes administrativos en el Sistema PIAD

Actividades

- Saludo y marcar las pautas del taller
- Explicación de las diferentes partes del sistema PIAD que le permiten a la institución aplicarlos en la parte administrativa.
- Aplicación de los contenidos del registro electrónico de cada funcionario en la generación de reportes administrativos.
- Espacio para preguntas de los participantes, o errores que se presentan con mayor frecuencia.

Evaluación

Mediante una lista de cotejo la investigadora registró las acciones realizadas por los participantes del taller.

Recursos

Aula, proyector, equipo de cómputo, materiales oficina (marcadores, hojas blancas y otros)

Duración 4 horas

Recomendaciones

Propiciar los permisos para que la mayoría del personal pueda asistir a la charla. Garantizar el uso del equipo y salón de informática, además de un adecuado acceso a la red Internet.

Taller 4

Tema: Enlace administrativo con el PIAD

Objetivo general

Desarrollar ejemplos de las gestiones administrativas generadas con base en la información del Sistema PIAD.

Objetivos específicos

1-Conocer las actividades que realiza la administración con la información que se genera en el sistema PIAD.

2-Establecer la relación entre los reportes administrativos con la información generada por el sistema PIAD.

Justificación

El diagnóstico de la presente investigación indicó en el nivel de uso del PIAD en la gestión administrativa, un 17% del personal consultado considera bajo ese nivel. Además existe un distanciamiento, entre la información que obtiene el personal docente con el registro y el sistema PIAD, y las gestiones propiamente administrativas que se desarrollan en la institución. Según el diagnóstico realizado, no existe claridad en los datos que se deben de extraer, ni tampoco en las acciones que se realizan con ellos por parte de la administración.

El taller estableció las pautas para mejorar esa relación existente entre un Sistema de manejo de la información como es el PIAD y las gestiones administrativas que se emprenden en la institución educativa.

Metodología

Para desarrollar este taller se contó con .el personal administrativo responsable de la ejecución de la mayoría de reportes con la información del PIAD, para que oriente el proceso de extracción de datos.

Se trabajó el taller con ejemplos de reportes y de la información que requiere para llegar a ellos. Además de otros aspectos como datos correctos, orden, puntualidad y claridad de la información. La queja constante del personal administrativo, resaltada en el diagnóstico, es la falta de información o los datos incorrectos que genera el personal docente.

Contenidos

- Enlace administrativo en el Sistema PIAD con la información docente.

Actividades

- Saludo y marcar las pautas del taller
- Explicación de las diferentes gestiones y reportes que realiza la administración a partir de los reportes del personal docente.
- Establecer el enlace entre con la parte administrativa.
- Espacio para preguntas de los participantes, o errores que se presentan con mayor frecuencia.

Evaluación

Mediante una lista de cotejo la investigadora registró las acciones realizadas por los participantes del taller.

Recursos

Aula, proyector, equipo de cómputo, materiales oficina (marcadores, hojas blancas y otros)

Duración: 4 horas

Recomendaciones

Propiciar los permisos para que la mayoría del personal pueda asistir a la charla. Garantizar el uso del equipo y salón de informática, además de un adecuado acceso a la red Internet.

4.2.10. Propuesta evaluación o validación

En este apartado se analizó la importancia de evaluar todas las actividades emprendidas, para lograr los objetivos planteados de la propuesta. Para llegar a ello, se establecieron mecanismos de medición a través de instrumentos que permitieron registrar los datos obtenidos. Según Barrantes (2010) “un instrumento es un medio brindado por dispositivos mecánicos o electrónicos, que le permitan registrar la operación de los fenómenos”. (p.177)

El investigador requiere de esos mecanismos que le permitan confrontar los datos obtenidos y relacionarlos con los objetivos de la investigación. La selección del instrumento debe ser adecuada con las técnicas y que respeten los criterios cuantitativos. Para este proyecto se eligió la lista de cotejo.

4.2.10.1 Descripción del instrumento

Para recolectar la información en éste proyecto se utilizó el instrumento de la lista de cotejo. Lo indica Barrantes (2010) “para elaborar estas hojas de cotejo, debo tener muy claro el objetivo que quiero lograr, los indicadores que se desea observar y el tipo de calificación que deseo otorgar” (p.182)

La recolección y registro de la información es una etapa muy importante dentro de la investigación. Es necesario elaborar instrumentos claros y concretos para que los objetivos sean despejados. El instrumento le permite al investigador

apropiarse de todos los datos y hechos que se generan en el campo y que luego se ponen a disposición de las variables de estudio. Además permite tomar una imagen fiel del fenómeno en estudio.

Con solo una observación no se puede abarcar todos los detalles de una investigación. Para el presente proyecto se usó una lista de cotejo para evaluar datos relevantes tanto en la charla expositiva, como en los talleres prácticos que desarrolló el personal de la Escuela José Martí con el manejo del sistema PIAD. (Ver anexos 7 y 8)

4.2.11. Aceptación de la institución donde se desarrolla la propuesta

La propuesta se desarrolló en la Escuela José Martí de San Isidro de Heredia. La administración desde el inicio de la investigación otorgó el permiso para desarrollar la propuesta dentro de la institución como parte de la mejora de los servicios de la misma. Ver anexo 2.

El proyecto se ejecutó sin afectar la dinámica institucional, ni tampoco el horario del personal docente y administrativo. Además se respetó el espacio para las actividades docentes programadas, como celebración de efemérides, semana de exámenes, reuniones de personal y cualquier otra actividad dentro de la institución, con el objetivo de no afectar el horario de la entidad educativa.

Para acompañar y supervisar el desarrollo de la ejecución del proyecto se asignó a la directora del TFG, M.A.E. Hellen Gómez Mendoza, quien estuvo pendiente del proceso y puesta en marcha del proyecto. Tanto en la exposición como en los talleres.

La administración de la institución representada por la Directora Licda. Cindy Oviedo Rodríguez y la asistente de dirección Adriana Salazar; ofrecieron su apoyo y anuencia en todo momento. Así como dan fe de las actividades realizadas en la institución. También el personal docente y administrativo registrado en las bitácoras de asistencia a las actividades.

4.2.12. Cronograma o Plan de trabajo

Cuadro 3
Cronograma de trabajo

Actividad	Duración	L	K	M	J	V	L	K	M	J	V	S
Planeamiento de la propuesta y otorgación de permisos.	5 horas											
Coordinación de expositores de exposición y talleres.	3 horas											
Coordinación de horarios y la jornada de trabajo del proyecto.	5 horas											
Preparación del material y coordinar de sala informática.	5 horas											
Ejecución de la charla.	3 horas											
Ejecución de los talleres.	4 horas cada uno											
Análisis de la lista de cotejo.	4 horas											

Fuente: Elaboración propia, Amilka Chaves, 2016

4.3 RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Para cumplir con el objetivo de estudio que impulsa proponer acciones desde la gestión administrativa para ejecutar un adecuado proceso de seguimiento del Sistema de Información PIAD, en la Escuela José Martí de San Isidro de Heredia durante el año 2016; se validó esta propuesta con el juicio de 6 expertos en el área del Sistema de información PIAD y de administración educativa.

Validación profesional 1: Docente en Educación primaria e investigación, Máster en administración educativa.

Indica las observaciones que deben de especificarse en los objetivos de las actividades; ¿A qué parte del sistema se abarcará? Ya que se da énfasis a los registros electrónicos, pero no hay claridad si se abordarán expedientes, que también son importantes.

Entre las recomendaciones considera la profesional que debe de incluirse en uno de los talleres, una explicación amplia de cómo se trabajan los expedientes de cada estudiante. Además de cómo se ingresa la información, el llenado de las plantillas; así como importación y exportación de los expedientes, desde la parte administrativa.

Validación profesional 2: Director Colegio Nocturno, Administrador educativo

Menciona el profesional que la propuesta cumple con los objetivos planteados en el proyecto y que además los talleres permiten abarcar con las acciones necesarias para resolver las carencias de la institución.

Entre las principales recomendaciones descritas, indica considerar la logística para coordinar los talleres, los refrigerios, recesos para el personal que participe de las capacitaciones; así como de los expositores. Además reforzar el tema de los expedientes digitales de los estudiantes, con alguna estrategia dentro del desarrollo de los talleres o la charla de sensibilización.

Validación profesional 3: Asistente Dirección Colegio Nocturno, administración educativa.

Valora que los objetivos planteados están en concordancia con el problema y que se debe de incluir más la parte administrativa dentro de los talleres. Las actividades colaboran con la aclaración de los objetivos. Agrega también entre sus recomendaciones, que en los talleres se pueden incluir otras herramientas del Sistema PIAD.

Validación profesional 4: Asistencia dirección, Profesora Área Técnica

Cumplir con los objetivos de la propuesta y escuchar las inquietudes del personal en materia de gestión administrativa, son dos de las consideraciones que anota la profesional 4, en la valoración. Indica también que los recursos complementan las actividades propuestas en los talleres.

La metodología planteada para el desarrollo de las actividades, es la adecuada para la cantidad de docentes que se pretende abarcar. La temática facilita que se capaciten muchos docentes y funcionarios del personal administrativo y los temas calzan con las debilidades de la institución.

Validación profesional 5: Directora Unidocente, Administración educativa

Entre las consideraciones hechas por la profesional 5, sugiere que se considere que los talleres para el personal docente y para el personal administrativo, se realicen por separado; en vista que son requerimientos diferentes en ambos casos. Menciona también que la propuesta establece posibles soluciones a las carencias detectadas dentro de la institución y los recursos satisfacen a las actividades que se proponen.

La metodología que se propone es viable en la planificación, coordinación y ejecución de los talleres. Entre las recomendaciones está, no suspender las lecciones o actividades programadas con anterioridad; para el desarrollo de la propuesta. Coordinar también con el resto del personal para no afectar el resto de actividades de la institución.

Validación profesional 6: Docente primaria e investigación y metodología

Los objetivos propuestos en el proyecto, cuentan con una adecuada justificación que se ajusta a las debilidades del centro educativo. Para suplir esas carencias los talleres dirigidos al personal docente y administrativo, se ajustan con la institución, concluye el profesional 6 que validó la oferta.

Un recomendación importante aportada en la validación, consiste en establecer un enlace entre las capacitaciones del Sistema PIAD y el MECEC, ya que dentro

de la evaluación de la calidad de la educación costarricense, el PIAD constituye un pilar importante. Se debe de aclarar las acciones administrativas puntuales que se quiere mejorar dentro de la gestión administrativa; agregó en la validación.

Parte importante de un proceso de validación es principalmente tomar en cuenta las recomendaciones de los expertos, ya que son ellos quienes en su mayoría trabajan directamente con la herramienta en estudio e implementan día a día las acciones, que permiten mejorar la gestión administrativa en sus instituciones.

4.3.1 Resultados de la aplicación de la propuesta

En relación con el objetivo general para el desarrollo de la propuesta, de proponer acciones desde la gestión administrativa para ejecutar un proceso adecuado de seguimiento del Sistema de Información PIAD, se realizó una charla de sensibilización en la que se describieron cuáles eran las acciones administrativas que debe desarrollar la gestión administrativa para alcanzarlo, además de reflejar la importancia de ejecutar ese proceso adecuado de seguimiento como una práctica establecida en la institución, explicar la relación existente entre la gestión administrativa y la información generada por el PIAD, así como se expusieron los elementos físicos, tecnológicos y cognitivos necesarios para la implementación del Sistema de Información PIAD.

Por lo tanto los resultados obtenidos de la aplicación de la charla son

Cuadro 4
Charla de sensibilización

INDICADORES	SI	NO
La charla logró demostrar la importancia del uso del PIAD en la gestión administrativa.	100%	
La información expuesta indica las funciones de la gestión administrativa con la información del PIAD.	100%	
Identifica todas las partes y funcionamiento del Sistema PIAD	95%	5%

Considera que la administración impulsa los procesos de seguimiento para el PIAD expuestos en la charla.	15%	85%
Establece la relación entre el PIAD y la gestión administrativa.	100%	
Despeja la charla todas las dudas sobre el tema	95%	5%

Fuente: Datos obtenidos de instrumento aplicado a los participantes en charla de sensibilización, Escuela José Martí, 2017

Como se observa en el cuadro 4, el 100% de los participantes consideran que se logró demostrar la importancia del uso del PIAD en la gestión administrativa, que conocieron las funciones que realiza la gestión administrativa relacionadas con el PIAD, y la relación que existe entre ellos.

Un 95% de los consultados anotó que con la charla quedaron claras todas las partes y el funcionamiento del Sistema de información PIAD en el centro educativo. El mismo porcentaje consideró que la charla despejó todas las dudas existentes sobre dicho sistema.

En relación con la importancia de conocer todas las partes y el funcionamiento de información PIAD el MEP (2012) menciona que el mejoramiento de la calidad educativa es el principal beneficiado, ya que le permite a las instituciones tomar conciencia de sus acciones, las debilidades y a partir de ahí para formular planes de mejoramiento de una educación integral.

El 85% de los participantes señaló que la administración no impulsa esas acciones en los procesos de seguimiento para el PIAD expuestos en la charla. Por ende, de acuerdo con MEP (2015) menciona que

Para este proceso de toma de decisiones, el MEP pone a disposición de los docentes y demás instancias del MEP en forma gratuita las siguientes herramientas digitales que capturan datos y dan información: registro de preescolar, primaria, secundaria

complementarias y el sistema de Información SIPIAD y herramientas de gestión administrativa. (p.41)

Se visualiza la importancia de que el personal docente conozca las funciones y lo que se realiza con el PIAD para la gestión administrativa este objetivo se alcanzó ya que, todos concluyeron que sí lo entendieron. Así para el MEP existe la importancia para la institución, que desde la gestión administrativa se generen las acciones necesarias para que el PIAD se transforme en un aliado de esa gestión.

Junto a ello, el papel que cumplen todos aquellos miembros de la población docente y administrativa, como gestores de acciones que orienten ese proceso de sensibilización y de generadores de la información básica.

En referencia con los procesos adecuados de seguimiento del Sistema de Información PIAD, el MEP (2015) resume que son: elaboración de un cronograma de trabajo junto con el encargado institucional del PIAD, asignar las tareas a cada funcionario responsable y que tenga relación con el sistema PIAD, conocer todos los elementos tecnológicos, físicos y cognitivos que se requieren para desarrollar el PIAD, así como accesos y permisos al Sistema de información, gestionar las actividades de capacitación para que el personal docente y administrativo se capacite en el uso y manejo del PIAD.

Además de las anteriores funciones, la administración debe evaluar y analizar los reportes que genere el PIAD, fomentar el uso del sistema entre el personal docente y administrativo, cumplir las actividades del calendario escolar relacionadas con el PIAD y certificar los resultados del proceso educativo con el uso del PIAD.

Por ende, después de habérselos dado a conocer al personal docente, en presencia de la directora, aunque una gran mayoría mencionó que no los conoce, se llegó al acuerdo y en las observaciones de la charla se constató que la directora mencionó que de ahora en adelante se iban a implementar las acciones con el fin de darles un seguimiento adecuado a ese proceso. Con ello el objetivo

de la charla se logró cumplir al demostrar la importancia de un adecuado proceso de seguimiento del Sistema de Información PIAD, desde la gestión administrativa para la toma de decisiones.

La otra parte de la aplicación de la propuesta se desarrolló por medio de talleres prácticos, entre el personal docente y administrativo de la Escuela José Martí, donde se adecuaron las necesidades de seguimiento para implementar el PIAD desde la gestión administrativa de la institución. Los resultados fueron los siguientes

Cuadro 5
Talleres de capacitación

INDICADORES	SI	NO
El taller brinda información relacionada con el tema expuesto.	100%	
Evidencia la utilidad del PIAD en la gestión administrativa.	100%	
Permite el taller la realización de actividades prácticas para reforzar el conocimiento expuesto.	95%	5%
La información suministrada se aplica en los procesos de seguimiento para la implementación del PIAD en la institución.	100%	
Puede aplicar en su labor administrativa los conocimientos adquiridos.	100%	
Establece la relación del PIAD con la gestión administrativa.	100%	

Fuente: Datos obtenidos de instrumento aplicado a los participantes en los talleres, Escuela José Martí, 2017

Según el cuadro 5, un 100% de los participantes mencionó que los talleres brindaron información relacionada con los temas expuestos del Sistema de Información PIAD y el proceso de seguimiento que debe darle la gestión administrativa. El mismo porcentaje evidenció que reconoce la utilidad del Sistema PIAD, en la gestión administrativa que se desarrolla en la institución. También el 100% de los consultados coincide en que la información suministrada

se aplicará en los procesos de seguimiento del uso del PIAD, además el 100% de los participantes, señala que de ahora en adelante podrá aplicar en su labor administrativa los conocimientos adquiridos en los diferentes talleres.

Por otra parte, de las actividades prácticas propuestas en los talleres, un 95% del personal docente y administrativo participante, consideró que dichas actividades permitieron reforzar el conocimiento expuesto en la capacitación; según resultados expuestos en el cuadro 5.

Según el MEP (2012), ente encargado de establecer los lineamientos de uso del PIAD

Implementar el Plan Nacional de Asesoramiento, mediante la conformación de un Equipo Regional de Capacitadores PIAD en las estrategias metodológicas necesarias para la adecuada capacitación en el uso eficiente de las herramientas digitales MEP- PIAD, registro digital, I y II materias básicas 2011, y registro digital de materias complementarias. (p.52)

Desde la administración de la entidad, se busca la creación de los espacios para la capacitación en el uso del PIAD, para perfeccionar su uso. Como parte de las funciones de la gestora administrativa, menciona el MEP, debe de establecer las acciones necesarias para darle un adecuado proceso de seguimiento al Sistema de Información PIAD.

Una vez puesto en marcha los talleres entre el personal docente y administrativo, donde la mayoría participó activamente y se llegaron a desarrollar todas las actividades propuestas; se lograron cumplir los objetivos propuestos. La gestora también participó, señalando la importancia de incorporar y dar seguimiento a estas acciones y potenciar con ello el Sistema de Información PIAD de la institución. Para hacerlo se le pidió al Comité de Calidad de la institución

incorporarlas como parte de las mejoras para el PAT 2018. Además se le participará a la Junta de Educación los resultados obtenidos, para gestionar los recursos económicos necesarios para su implementación. Por último sugiere la coordinación con la DGEC de una jornada de capacitación que complemente el taller recibido.

Tomando en cuenta, que una de las funciones de la administración de la entidades educativas es según el MEP (2016) “buscar los espacios para que el personal docente y administrativo se capacite en materia del PIAD” (p.16) las acciones que se emprendan en ese sentido son necesarias para un óptimo funcionamiento.

A modo de conclusión y en el marco de los objetivos específicos de la propuesta y de los indicadores registrados, tanto en los talleres como en la charla al personal docente y administrativo de la Escuela José Martí; aportó nuevas estrategias para el mejoramiento del proceso de seguimiento del PIAD en la institución. También en la incorporación del sistema en la toma de decisiones y en la dinámica de la gestión administrativa propia de la entidad.

CAPÍTULO V

Conclusiones y recomendaciones

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 RESULTADOS DEL PROYECTO

En relación con el objetivo uno de la fase de diagnóstico donde se identificaron las acciones desarrolladas desde la gestión administrativa para la implementación del Sistema de Información PIAD, en el cual se mencionaba que un 68% de la población docente no conocía o no respondía acerca de las acciones que había realizado la administradora educativa para la implementación del PIAD, un 9,40% de los participantes afirmaron que sí se capacitó al personal en el uso del PIAD, mientras un 5,60% señalaba que sí se asigna tareas requeridas dentro de un protocolo, así como la creación de cuentas y contraseñas, un 7,50 % citaba que se ejecutaba un cronograma de trabajo con asignación de responsabilidades, el 3,90% indicó que se planificaban las gestiones que se realizan con el PIAD, por lo que los datos anteriores representaban porcentajes muy bajos.

A través de la ejecución de la charla y los talleres ahora sí conocen en un 100% qué se debe realizar, además de que pueden señalar la importancia, según se refleja en los resultados presentados de la aplicación de la propuesta, por lo tanto, se afirma que se logró un cambio en las acciones que se desarrollan desde la gestión administrativa para la implementación del PIAD, lo cual es necesario seguir reforzando la buena gestión.

En referencia con los procesos de seguimiento que ejecuta la gestión administrativa, mencionaban que en un 96% conocían el PIAD, pero el 49% señaló que consideraban que la administración no les otorgaba tiempo dentro de la jornada laboral para utilizarlo, y que un gran problema era que no había un encargado del PIAD en la institución, lo anterior expresado por un 98%, además la población docente utilizaba el PIAD, en un 75% para el registro, en relación con el proceso de evaluación del servicio de internet, solo un 36% lo consideraba malo, pero aunque conocían y utilizaban el PIAD solamente con una de sus funciones el 77% coincidía en que no habían sido capacitados en el uso del PIAD, por otra parte un 45% consideraba que la calidad del servicio era regular.

Por lo tanto después de la ejecución de la charla de sensibilización y los talleres, se logró un 100% de participación y acierto relacionado con el reconocimiento de los procesos de seguimiento que ejecuta la gestora administrativa como parte de las acciones para implementar el PIAD, reconocer las funciones de la gestión administrativa con la información del PIAD y como la información suministrada se aplica en los procesos de seguimiento para la implementación del PIAD en la institución.

Entre las principales acciones que ahora reconoce el personal se encuentran la creación de un cronograma de actividades, aplicación de un diagnóstico para detectar debilidades en la implementación del PIAD, mejoramiento del PAT, asignación de responsables de las tareas, nombrar encargado del PIAD con sus funciones, creación de accesos y contraseñas en el sistema informático, capacitación del personal en temas del PIAD, actualización de listas de los estudiantes de la institución, evaluar y analizar los resultados del proceso de seguimiento.

El personal docente y administrativo ahora refleja una mayor sensibilización y conocimiento, sobre los procesos que emprende la administración para darle un óptimo seguimiento a la implementación del Sistema de Información PIAD. Además reconoce la importancia de su participación en ese proceso; y cómo sus aportes son esenciales en el desarrollo del mismo.

En relación con las principales recomendaciones que señalaba la población docente y administrativa consultada; una era mejorar la coordinación administrativa en un 25%, por lo que en la propuesta reforzó la idea de mejorar ese aspecto. Se ve reflejado en el resultado de la charla de sensibilización; a pesar que un 85% de los consultados consideró que la administración no impulsaba los procesos de seguimiento para el PIAD en la ejecución de los talleres, un 100% reconoce que la información suministrada se aplica en los procesos de seguimiento para la implementación del PIAD en la institución. Con ello se nota un cambio en la percepción de los usuarios iniciales del Sistema PIAD y la coordinación administrativa de la institución.

Con respecto a los elementos físicos, tecnológicos y cognitivos necesarios para el adecuado funcionamiento del Sistema de Información PIAD, al determinarlos en la fase de diagnóstico, solamente el 3,70% de la población consideró que el laboratorio es de uso compartido entre estudiantes y docentes, esto porque las políticas de la Fundación Omar Dengo disponen su uso solo para los estudiantes, sin embargo el 85% afirmaba que se les facilitaba el equipo de cómputo, pero un 7% mencionaba que utilizaba su computadora personal.

Lo anterior fue visto en taller y se logró que el 95% de los participantes consideraran que el taller permitió la realización de actividades prácticas para reforzar el conocimiento expuesto, tanto en el uso de las guías de registros electrónicos, técnicas de almacenamiento y recuperación de la información y elaboración de reportes desde el PIAD. La administración por su parte se comprometió en mejorar las condiciones de funcionamiento del Sistema de Información PIAD, al destinar más equipos de cómputo para uso del personal docente y administrativo, en la sala de profesores. Además en establecer las acciones necesarias para que la conexión con Internet sea mejorada y que la docente encargada actual encargada del sistema mantenga libre de virus informáticos, los equipos de uso del PIAD.

La administradora reconoce que es necesario tender los puentes necesarios con Juntas de Educación, Patronato Escolar, comunidad educativa, DGEC y otras instituciones estatales, para lograr una red de apoyo, que permita un buen funcionamiento de la herramienta. Junto a ello coordinar las gestiones que se necesitan para la capacitación del uso del PIAD entre todo el personal docente y administrativo de la institución.

Al identificar el nivel de uso del Sistema de Información PIAD en la gestión administrativa para la toma de decisiones, la población docente anteriormente mencionaba que utilizaba el PIAD, en un 40% para registros, notas, expedientes, inventarios, el 32% señaló que para los registros electrónicos, el 17% para otros trabajos, el 11% indicó que traslados, matrícula e inventarios. Aunque el uso se encuentra un poco dividido también se refleja un 94% de uso del PIAD para

alguna gestión administrativa, además ese 94% indica usarlo hace más de 5 años, lo cual viene a hacer una fortaleza.

Sin embargo la población docente consideraba en un 53% que la gestión administrativa le da un uso medio a esa información, por lo tanto, en las charlas y talleres se abarcaron aspectos importantes para que la población docente y administrativa enlace la información generada en el PIAD con la gestión propiamente administrativa. Tales como la generación de informes y reportes de matrícula, deserción, ausentismo, traslado, rendimiento escolar, estadística mensual de asistencia, inventarios y otros. Mismos que solicita la administración regularmente y que sirven de enlace con los reportes que la gestora suministra al Circuito y regional educativa.

Después de la charla y los talleres ahora el personal docente señala que en un 100% se logró establecer la relación entre el PIAD y la gestión administrativa, además de que pueden aplicar en su labor administrativa los conocimientos adquiridos de los procesos de seguimiento para implementar el PIAD y lo que señalaron como más importante el establecimiento de la relación del PIAD con la gestión propiamente administrativa de la institución; quien al final es la más beneficiada con la ejecución del proyecto.

Para mejorar en la labor institucional, los gestores deben conocer muy bien los procesos y toda la información que genera la herramienta. Para así lograr la coordinación de todas aquellas acciones, que permiten ese mejoramiento continuo, propio de las entidades educativas en el marco de la política de la Calidad de la Educación.

5.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

A modo de conclusión, el análisis de resultados permite interpretar los datos cuantitativos obtenidos y establecer una descripción que refleje la realidad de estudio en relación con la dinámica de administración educativa actual.

Las acciones que realiza la administración para la implementación del Sistema de Información PIAD, en el objetivo uno de la etapa de diagnóstico, van dirigidas a

lograr una puesta en marcha de la herramienta, que le permita a la institución lograr sus objetivos y cumplir con la misión y visión propuestas. Se encontró que las únicas acciones que se desarrollaban para la implementación del PIAD eran la asignación de una persona encargada de los datos, la creación de cuentas, dar contraseñas y el uso de los registros electrónicos y matrícula, éste último por parte de la administración.

Tal como se menciona en la teoría, para que la puesta en marcha de una plataforma digital como el PIAD sea exitosa, es necesario que exista por parte de los gestores administrativos un compromiso real con el proyecto, que se traduzca en la planificación, organización, ejecución, control y seguimiento; de todas aquellas acciones que permiten el funcionamiento del PIAD en cualquier institución educativa pública del país.

Así lo contrasta el MEP (2015) al señalar que la administración participa en la “elaboración de los anexos de trabajo como estrategia de planificación para el uso eficiente de las herramienta digitales PIAD en los centros educativos”. (p.7) Con ello los gestores administrativos, participan activa y directamente en el establecimiento de los procesos que consideren necesarios para la adecuada implementación del PIAD en las instituciones educativas.

En este objetivo de estudio se determina, que las acciones necesarias para instaurar el PIAD en una institución educativa se encuentran establecidos por el MEP, tanto en los aspectos físicos, tecnológicos y de gestión administrativa. Donde los gestores administrativos cuentan con herramientas y protocolos para la implementación del SIPIAD y además se convierte en un elemento de ayuda en la toma de decisiones administrativas, tal como lo menciona el MEP (2015)

El Programa de Informatización para el Alto Desempeño PIAD a través de sus diferentes herramientas, ofrece a las personas que toman decisiones (docentes, directores, supervisores y otros funcionarios del MEP) datos de fuentes primarias confiables, e

información relevante de algunos indicadores que determinan el rendimiento académico y avance en los ciclos de estudio de los estudiantes como son el bajo rendimiento escolar, ausentismo, exclusión, entre otros. (p.39)

El PIAD se convierte en una herramienta de apoyo para la administración y se complementa con otros instrumentos en la recolección de la información, en el planteamiento de las acciones administrativas, de la entidad educativa.

La variable dos reflejó principalmente la variedad de procesos de seguimiento con que cuenta el Sistema PIAD desde la gestión administrativa, dentro de la educación costarricense. Esa gestión administrativa requiere de procesos que le den seguimiento a la dinámica de la institución y en los gestores radica el éxito de esos procesos. La investigación identificó que no existe un encargado directo del Sistema PIAD, solo colaboradores, la mayoría de los consultados indicaron que no existe un espacio de tiempo dentro de la jornada laboral para trabajar en el PIAD, el sistema se utiliza mayoritariamente para registros electrónicos y expedientes de estudiantes, la gestora administrativa no establece las acciones necesarias para un adecuado proceso de capacitación en el uso del PIAD entre el personal docente y administrativo, así como un 57% indicó que tampoco recibe capacitación en otras herramientas tecnológicas.

Además el estudio indicó que un 45% de los consultados consideraron regular la calidad del Sistema PIAD en la institución. Entre los resultados el personal docente y administrativo consultado hizo una serie de recomendaciones para mejorar la implementación del PIAD dentro de la institución, por ejemplo un 25% aboga por una mejor coordinación administrativa en el seguimiento del proceso, 19% indica mejorar la capacitación en el manejo del PIAD, 17% señaló mejorar los espacios de tiempo dentro de la jornada laboral para trabajar en el PIAD, también un 30% no respondió o no sabía ante la consulta.

La variable reseña todos los mecanismos que la administración tendría que emplear para poner en funcionamiento el Sistema PIAD institucional, dejando ver una serie de carencias, como la falta de un encargado del PIAD, la falta de capacitación continua en el uso del PIAD, más tiempo dentro de la jornada laboral para meter la información, mayor coordinación de las acciones administrativas que faciliten la implementación del PIAD, mejoras en el servicio de Internet y en la calidad del PIAD a nivel interno así como la falta de uso de otras herramientas que ofrece el PIAD.

Se concluye que el objetivo se cumplió parcialmente, ya que se determinaron pocas las acciones administrativas que se emprenden en la institución, que coinciden con lo anterior para darle un proceso adecuado de seguimiento a la implementación del PIAD; detectando además vacíos medulares en capacitación, comunicación y toma de decisiones administrativas.

El objetivo tres demostró al analizar la variable, que la gestión administrativa va de la mano con los elementos tecnológicos, físicos y de capacitación que se pueda recibir en ese sentido. La tecnología llegó para quedarse al sistema educativo.

En el centro educativo en estudio, se detectaron faltantes dentro de las acciones administrativas para implementar el PIAD en aquellos elementos tecnológicos, físicos y cognitivos necesarios dentro de la institución. Por ejemplo la investigación señaló que no existe un espacio exclusivo para el equipo de cómputo, el 91% de los consultados dijo que el laboratorio de cómputo es solo para los estudiantes. A pesar que el 85% de los consultados dice que la institución le facilita el equipo de cómputo para uso del PIAD, un 70% no lo usa y prefiere usar su equipo personal. Junto a ello el estudio indicó que el personal docente y administrativo consultado emplea mucho tiempo en el uso del PIAD fuera de su jornada laboral, 24,5% más de 10 horas a la semana, 30% de 5 a 10 horas a la semana y un 38% menos de 5 horas, es tiempo que la administración no facilita las gestiones para reducirlo o trasladarlo dentro de la jornada laboral.

Estas carencias mencionadas debilitan la implementación del Sistema de Información PIAD dentro de la institución.

A pesar de ello, la administración realiza esfuerzos para ejecutar la herramienta, como lo menciona el MEP (2015) “fomentar la utilización de las herramientas PIAD, creando espacios físicos o conexiones inalámbricas según las posibilidades” (p.9) Con ello el MEP estimula el espacio para que a través de los gestores administrativos, se enrumben las acciones necesarias para poder instaurar el PIAD.

La administración tiene entre sus funciones tender los puentes necesarios con Juntas de Educación, Patronato Escolar, Comunidad educativa, DGEC y otras instituciones estatales, para lograr una red de apoyo, que permita un buen funcionamiento de la herramienta. Junto a ello coordinar las gestiones que se necesitan para la capacitación del uso del PIAD entre todo el personal docente y administrativo de la institución.

En el objetivo cuatro, el análisis de esta variable permitió conocer el nivel de uso del Sistema de Información PIAD en la gestión administrativa para la toma de decisiones en la administración. La investigación estableció el nivel en que la administración utiliza el PIAD para su gestión, al encontrar que un 94% del personal consultado indica usar el PIAD en su gestión administrativa, la mayoría lo usa de manera mensual con un 47%, se notó también que el 94% de los consultados lo utiliza hace más de 5 años, ese manejo representa una fortaleza en el uso del sistema.

En el nivel de uso del Sistema de Información PIAD por parte de la administración en su gestión, los resultados indicaron que un 41,5% dice que el nivel de uso es medio, un 17% considera que es bajo, igual porcentaje lo considera alto, un 24,5% no respondió o no sabía. En relación con la frecuencia de uso del PIAD en la gestión administrativa la mayoría del personal docente y administrativo que participó en la investigación señaló con un 53% que el nivel es medio y un 34% que es bajo. Junto a ello se encontró que la mayoría del personal indica tener instalada en su computadora personal el Sistema de Información PIAD con un

94% de los consultados. Un 62% dice que esa plataforma es amigable con aquellas personas con menos habilidades tecnológicas y un 64% usa alguna herramienta tecnológica en el desarrollo de sus lecciones, con la ayuda del video beam, programas de cómputo o el uso del Aula Samsung.

Se cumplió el objetivo propuesto al conocer ese nivel de uso del PIAD dentro de la gestión administrativa. Pero se notaron algunos vacíos como poco nivel de uso del PIAD en la gestión administrativa que facilite la toma de decisiones, falta de mayor frecuencia en el uso del PIAD en la gestión administrativa, así como poca frecuencia en el uso del PIAD por parte del personal docente y administrativo en su gestión administrativa. Limitar el uso del Sistema PIAD se podría reflejar en la calidad del servicio que ofrece la entidad a la comunidad educativa.

En ese sentido el MEP (2015) señala

Por lo tanto, es importante conocer los diferentes reportes que generan cada una de las herramientas del PIAD, así como los indicadores y la información específica que contiene cada uno de ellos, de manera que sea un insumo para la elaboración de las propuestas de mejoramiento institucional. (p.40)

Para mejorar en la labor institucional, los gestores deben conocer muy bien los procesos y toda la información que genera la herramienta. Para así lograr la coordinación de todas aquellas acciones, que permiten ese mejoramiento continuo, propio de las entidades educativas en el marco de la política de la Calidad de la Educación, el mismo conocimiento debe ser compartido con la población docente, para evitar el uso del PIAD, solo en relación con los registros.

No se vislumbró un horizonte claro en la planificación, coordinación, ejecución y supervisión, por parte de la administración institucional, que facilite el desarrollo del PIAD, como herramienta de apoyo en la gestión administrativa. Tampoco hay una estrecha relación entre los criterios de la dirección y los del personal docente

y administrativo en materia de planificación para la implementación del PIAD en la entidad.

5.3 CONCLUSIONES

Establecer ¿Cuál es la gestión administrativa desarrollada en el proceso de seguimiento en la implementación del Sistema de Información PIAD, en la Escuela José Martí, de San Isidro de Heredia, en el segundo semestre, 2016? Es el problema de investigación planteado que le permitió a la investigación llegar a datos relevantes que reflejaron un diagnóstico sobre la gestión administrativa de la institución y los procesos de seguimiento que se detallan a continuación.

Para responder esa interrogante, el diagnóstico aplicado en la Escuela José Martí, arrojó que las acciones desarrolladas se desconocen en un 68%, según lo que indicó la población docente, señalando con porcentajes inferiores al 9% la asignación de tareas en un protocolo, la planificación de gestiones, un cronograma con asignación de responsabilidades, la creación de cuentas y contraseñas; así como la capacitación en el uso del PIAD. Lo cual refleja la existencia de vacíos en temas medulares como capacitación, planificación, supervisión y evaluación de gestiones administrativas; así como otros trámites propios de la administración de la entidad, según se ha mencionado en la teoría.

Tomando en cuenta la teoría y contrastando la información a través de los instrumentos que se aplicaron a los sujetos de estudio, se describen las principales conclusiones halladas.

En relación con el objetivo 1: Identificar las acciones desarrolladas desde la gestión administrativa para la implementación del PIAD

Con respecto a las gestiones administrativas que realiza la administración para implementar el PIAD, un 68% no sabe o no conoce cuáles son esas gestiones. En ese mismo sentido un 41,5% considera medio el nivel de uso del PIAD en la gestión administrativa de la institución y un 53% cree que la frecuencia con que se usa el PIAD por parte de la administración, es medio. Estas cifras indicaron que

las acciones que desarrolla la gestión administrativa no son suficientes, para lograr la implementación del PIAD en la institución educativa, de manera óptima.

Dentro de la gestión de la institución, quedan al descubierto las carencias en la planificación, organización y seguimiento por parte de la administración en este sentido, lo que se traduce en una telaraña administrativa, difícil de soltar y que afecta el desarrollo de la gestión institucional. Se determinó que a pesar de las declaraciones que hace la administración, donde indica que se realizan las actividades administrativas necesarias para que se implemente el PIAD; el sentir del personal docente, administrativo y la encargada del sistema, no concuerdan con ello.

Se concluye la existencia de una relación entre la gestión administrativa que realiza la institución, y el Sistema de Información PIAD. Donde el PIAD sirve de alimento a la mayoría de procesos administrativos de la Escuela José Martí. Los funcionarios son los encargados directos de nutrir ese sistema, pero sobre todo de dar vida al mismo, con su uso e integración en sus funciones. En la gestión administrativa de la institución, los niveles de uso del PIAD no representan un aspecto crucial en la gestión administrativa institucional, es un recurso que sirve para dar una solución inmediata a la gestión, pero no representa un proceso continuo dentro de la institución.

No existe un horizonte claro en la planificación, coordinación, ejecución y supervisión, por parte de la administración institucional, que facilite el desarrollo del PIAD, como herramienta de apoyo en la gestión administrativa. Tampoco hay una estrecha relación entre los criterios de la administración y los del personal docente y administrativos en materia de planificación para la implementación del PIAD en la entidad. No se logra cumplir con el objetivo propuesto, ya que las acciones desarrolladas no completan una adecuada implementación del PIAD.

En relación con el objetivo número 2: Reconocer los procesos de seguimiento desde la gestión administrativa en la implementación del PIAD para atender las necesidades en relación con el uso que le da la población docente y

administrativa a esta herramienta. Basados en los resultados, análisis e interpretación de la información se obtuvo que el PIAD representa para la administración un apoyo en la toma de decisiones dentro de la institución, en manera docente, curricular y administrativa. A pesar de ello se concluye que la administración no gestiona los espacios necesarios para que el personal docente trabaje con el PIAD de una mejor manera. El PIAD es una herramienta efectiva para el procesamiento de los datos institucionales y articula decisiones por parte de la administración, en beneficio de la comunidad educativa.

La administración si usa constantemente la información generada por el PIAD para elaborar informes y reportes administrativos institucionales. Además de que se han reducido significativamente los tiempos de respuesta a trámites de la entidad.

La administración del centro educativo no está planificando dentro del proceso de seguimiento que debe emprender para darle agilidad al PIAD, el espacio en la jornada laboral para que el personal docente trabaje en el Sistema PIAD, restándole dinámica administrativa a la entidad.

La administración educativa no evidencia los espacios de capacitación del PIAD como procesos de seguimiento a pesar de ser una herramienta importante dentro de la gestión administrativa, en la Escuela José Martí.

La administración por su parte no realiza un uso directo de éstas herramientas, como proceso de seguimiento más que de consulta y fuente de sus reportes. El Sistema PIAD cuenta con otra serie de recursos que podrían facilitarles las labores docentes y administrativas a los funcionarios y no se explotan.

Existe una separación, entre las labores y la información que los funcionarios manejan del sistema y todas las labores que se realizan en la administración. Es por ello que muchos funcionarios, principalmente docentes, no tienen claras las instrucciones de los datos que deben solicitar a los encargados y sus familias; y

que le permitan establecer un adecuado proceso de seguimiento del Sistema de Información PIAD.

No se logra dar cumplimiento al objetivo en su totalidad, ya que únicamente se reconocen como procesos de seguimiento ejecutados la asignación de un encargado del sistema PIAD, la otorgación de cuentas y contraseñas y el uso de registros electrónicos, expedientes y matrícula; dejando por fuera un cronograma de trabajo enfocado en el PIAD, actividades dentro del PAT en función del PIAD, asignación de tareas en un protocolo institucional con conocimiento de los elementos tecnológicos, físicos y cognitivos, así como la capacitación para la implementación de la herramienta PIAD.

Con respecto al objetivo 3: Determinar los elementos físicos, tecnológicos y cognitivos necesarios para un adecuado funcionamiento de la herramienta tecnológica PIAD, se determinó que un sistema de información como el PIAD requiere de algunos elementos tecnológicos para su funcionamiento mínimo, además de un espacio físico para instalarse, así como los procesos de capacitación que todo programa informático requiere.

La administración hace esfuerzos por dotar al personal de equipo de cómputo para el trabajo del PIAD, sin embargo, no son suficientes y no se habilitan horarios para su uso. Además de no garantizar la limpieza contra virus informáticos.

Según opinión del personal docente y administrativo y observación realizada, que el servicio de Internet no es óptimo para la ejecución del PIAD, ya que solo un 36% considera que el servicio es bueno; situación que reduce las posibilidades de agilizar la gestión administrativa institucional.

En conclusión un 77% del personal consultado, considera que no se recibe suficiente capacitación en materia del PIAD. El área administrativa no planifica los espacios de capacitación en esta materia. Igual se concluye que un 57% no recibe otro tipo de capacitación en materia tecnológica. Sólo un 55% usa la

tecnología del Aula Samsung en su labor docente. El objetivo no se logra cumplir en su totalidad, ya que se logran determinar dentro de la institución algunos elementos para el adecuado funcionamiento del PIAD, como equipo de cómputo, red de internet y otras herramientas tecnológicas. Por otro lado, no se logran ubicar elementos necesarios para un excelente funcionamiento del PIAD, como un programa continuo de capacitación, mejoras en el servicio de Internet, mecanismos de planificación, control, ejecución y evaluación de procesos de seguimiento administrativos para el PIAD, así como toma de decisiones administrativas con base en la información generada en la herramienta. Así que éste objetivo se cumple de manera parcial.

En relación con el objetivo 4: Identificar el nivel de uso de las herramientas tecnológicas como el PIAD en la gestión administrativa, se sabe que el uso de la tecnología en el sistema educativo, implica desarrollar algunas habilidades propias para un buen desarrollo. Donde se evidenció un nivel medio en el uso de esa tecnología en las labores del personal docente y administrativo. A pesar de ello se concluye que el PIAD posee una plataforma amigable y donde la mayoría del personal docente, hace uso de la tecnología en el desarrollo de sus lecciones. En conclusión, el personal docente y administrativo que usa la tecnología en sus lecciones, también aplica ese conocimiento en el Sistema PIAD y se traduce en una mayor dinámica administrativa.

Se logra cumplir el objetivo del estudio, al establecer en medio, el nivel de uso de las herramientas tecnológicas como el PIAD, en la gestión administrativa dentro de la institución. Sin embargo, se evidencian vacíos en la amplitud del uso de herramientas tecnológicas dentro de la institución.

Se determina que en la institución educativa ese nivel de uso de herramientas tecnológicas, favorece la alfabetización en esa materia, al personal docente y administrativo, pero no se estimula con acciones por parte de la administración.

En relación con la aplicación de la propuesta se determinó que a través de la ejecución de la charla y los talleres el personal docente y administrativo ahora

reconoce los procedimientos que se realizan para darle seguimiento al Sistema PIAD, además de que pueden señalar la importancia de estas acciones para la gestión administrativa institucional. Se logró un cambio en las acciones que se desarrollan desde la gestión administrativa para la implementación del PIAD, lo cual es necesario seguir reforzando la buena gestión.

Después de aplicada la propuesta se logró que el total del personal docente y administrativo participante reconozca los procesos de seguimiento que ejecuta la gestora administrativa como parte de las acciones para implementar el PIAD, reconocer las funciones de la gestión administrativa con la información del PIAD y como la información suministrada se aplica en los procesos de seguimiento para la implementación del PIAD en la institución.

Entre las principales logros que deja la aplicación de la propuesta está el reconocimiento, por parte del personal docente y administrativo participante, de las acciones para darle seguimiento a la implementación del PIAD por parte de la gestora administrativa como por ejemplo: la creación de un cronograma de actividades, aplicación de un diagnóstico para detectar debilidades en la implementación del PIAD, mejoramiento del PAT, asignación de responsables de las tareas, nombrar encargado del PIAD con sus funciones, creación de accesos y contraseñas en el sistema informático, capacitación del personal en temas del PIAD, actualización de listas de los estudiantes de la institución, evaluar y analizar los resultados del proceso de seguimiento.

Otro logro es el reflejo de una mayor sensibilización y conocimiento, sobre los procesos que emprende la administración para darle un óptimo seguimiento a la implementación del Sistema de Información PIAD. Además reconoce la importancia de su participación en ese proceso; y cómo sus aportes son esenciales en el desarrollo del mismo.

La totalidad del personal docente y administrativo participante reconoce que la información suministrada en los talleres y la charla se aplica en los procesos de seguimiento para la implementación del PIAD en la institución. Con ello se nota

un cambio en la percepción de los usuarios iniciales del Sistema PIAD y la coordinación administrativa de la institución.

La mayoría de los participantes en los talleres reconoció la realización de actividades prácticas para reforzar el conocimiento expuesto, tanto en el uso de las guías de registros electrónicos, técnicas de almacenamiento y recuperación de la información y elaboración de reportes desde el PIAD.

La gestora administrativa por su parte se comprometió en mejorar las condiciones de funcionamiento del Sistema de Información PIAD, al destinar más equipos de cómputo para uso del personal docente y administrativo, en la sala de profesores. Además en establecer las acciones necesarias para que la conexión con Internet sea mejorada y que la docente encargada actual encargada del sistema mantenga libre de virus informáticos, los equipos de uso del PIAD.

Se concluye después de la aplicación de la propuesta, el establecimiento de la relación entre el PIAD y la gestión administrativa, por parte del personal docente y administrativo, además del reconocimiento de la aplicación del Sistema de Información PIAD en su labor administrativa. Una mención especial al establecimiento de la relación del PIAD con la gestión propiamente administrativa de la institución; quien al final es la más beneficiada con la ejecución del proyecto.

5.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

Todo estudio o investigación presenta en su camino una serie de acontecimientos que pueden beneficiar o afectar el resultado de la misma. Para reducir al máximo ese posible daño al estudio es que se enmarcan los principales alcances y limitaciones de la investigación.

5.4.1 Alcances

- El estudio está basado en los datos disponibles como los proporciona el Ministerio de Educación Pública, la Escuela José Martí de San Isidro de Heredia y la Asociación ASIS que colabora en el proyecto del PIAD.

- Se concentra en solo en los aspectos administrativos más importantes del SIPIAD.
- La investigación no incluye la parte pedagógica que desarrolla la población docente en las aulas, solamente los recursos administrativos que utiliza en la gestión propia de la institución.
- Abarca al personal administrativo que tiene un contacto directo con la herramienta y la utiliza en su labor diaria dentro de la institución.

5.4.2 Limitaciones

- Por el tipo de programa que es el PIAD, propio de Costa Rica, no todos los países desarrollan un modelo similar en el sistema educativo. Esta situación hace que existan pocos antecedentes y referencias en igualdad de condiciones.
- El estudio se limita solo a la Escuela José Martí de San Isidro de Heredia, en el año 2016.
- La investigación presenta una limitante en la cobertura, ya que el SIPIAD pertenece al Modelo de Evaluación de la Calidad de la Educación Costarricense (MECEC) pero no se tomará en cuenta el resto de aspectos para la implementación de ese modelo.
- No abarca todos los aspectos del PIAD, solo los más importantes y que se relacionan directamente con la gestión administrativa de la institución.

5.5 RECOMENDACIONES

5.5.1 A la Junta de Educación y Patronato Escolar

Mantener una estrecha relación con la administración de la institución, para garantizar un oportuno ataque a las necesidades que se presenten en materia de instalación del Sistema PIAD.

Escuchar las solicitudes y recomendaciones del personal docente y administrativo en relación con las necesidades que se presentan para implementar el PIAD dentro de la institución educativa.

Para lograrlo sería conveniente establecer o abrir canales de comunicación entre el personal y la Junta de Educación. Se sugiere establecer audiencias dentro de las reuniones de la Junta para recibir a un vocero del personal docente y administrativo, que canalice las necesidades propias del funcionamiento del PIAD. Tomando en cuenta los aspectos técnicos de la herramienta.

5.5.2 A la gestora de la institución educativa

La administración es la llamada a ser la garante del funcionamiento de todas las articulaciones de la entidad educativa. Para lograrlo es necesario que implemente todas aquellas acciones para lograrlo, llámese estas administrativas, financieras, de comunicación o cualquier otra indispensable para lograrlo. El sistema PIAD es parte de esas articulaciones a las cuales hay que poner en marcha dentro de la escuela.

En relación con las acciones y procesos de seguimiento desde la gestión administrativa para implementar el PIAD, la administración debe crear y promover entre el personal docente y administrativo, las estrategias para lograr el uso del PIAD como una herramienta administrativa que facilite la gestión. Para lograrlo se debe realizar una autoevaluación con todo el personal, que profundice en las carencias del sistema dentro de la institución y que las soluciones nazcan del mismo personal, estableciendo las estrategias para el uso del PIAD.

A su vez la administración debe continuar con la planificación y organización de las acciones administrativas necesarias permitan dar seguimiento a la relación directa entre el PIAD y el personal docente y administrativo. También lograr incorporar al PIAD de manera total, como un aliado en la gestión docente-administrativa y no como un atraso o requisito más dentro de la labor, agilizando el funcionamiento del mismo para una mayor eficiencia.

Establecer una mejora sustancial de los mecanismos de información entre el personal de la institución; para solidarizar los usos administrativos que se le da a la información del PIAD. Para lograrlo se pueden establecer alianzas con la DGEC, para programar una visita de capacitación en el tema del funcionamiento del PIAD.

Planificar, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar todo el proceso de seguimiento necesario, para que el Sistema PIAD se convierta no solo en una herramienta de uso obligatorio, sino también en un recurso pilar dentro de la gestión administrativa de la Escuela José Martí.

En relación con la variable de elementos físicos, tecnológicos y cognitivos para un adecuado funcionamiento del PIAD, la administración puede establecer dentro del PAT 2018, los espacios de tiempo dentro de la jornada laboral, para que el personal docente y administrativo trabaje en el SIPIAD; al planificar un calendario de trabajo.

Dar seguimiento a las acciones propuestas durante la charla y talleres de incorporar dentro del PAT, las acciones necesarias para dotar a la institución de un espacio físico adecuado para el funcionamiento del PIAD, que vaya de la mano con los objetivos de la Junta de Educación, tomando en cuenta aspectos o requisitos tecnológicos de la herramienta, que le permitan su funcionamiento. Garantizar un equipo de cómputo, para uso exclusivo del PIAD, además de los tiempos de uso en la jornada laboral y la protección del mismo en contra de los virus y otras amenazas informáticas.

Dar seguimiento al compromiso adquirido durante la charla de sensibilización y los talleres al dotar de un espacio de capacitación sobre el PIAD como herramienta de gestión administrativa en la institución, al personal docente y administrativo. Así como de explotar otros usos del sistema dentro la gestión. Continuar con la programación de jornadas de capacitación por grupos, en materia del PIAD dirigida al personal docente y administrativo, con el fin de

refrescar el conocimiento y además actualizar datos del sistema. Para lograrlo hay que trabajar de la mano con la DGEC.

Facilitar los canales de comunicación y establecer una sana relación entre la administración, el personal docente y administrativo; así como la información necesaria, para que el proyecto del PIAD se traduzca en éxito administrativo y no se transforme en una traba para el personal de la institución.

5.5.3 Al personal docente y administrativo

El personal docente y administrativo debe apropiarse del PIAD al crear conciencia sobre la importancia de implementar de manera óptima una herramienta como ésta en la institución, que les facilite la ejecución de acciones administrativas. Una manera de lograrlo es participando activamente de las gestiones propuestas por la administración.

Establecer canales de comunicación con la administración y la Junta de Educación, para externar las necesidades propias del PIAD que permitan mejorar la gestión administrativa, por medio de reuniones u otro mecanismo.

Continuar con la participación en actividades de capacitación propuestas por la administración, que complementen la gestión administrativa y fortalezcan con ello el uso de recursos tecnológicos, no solo en su labor docente sino también en la parte administrativa.

Atender la divulgación de las recomendaciones emanadas de la puesta en marcha de la propuesta de investigación, que facilite la obtención de las anteriores recomendaciones, en aras de mejorar la gestión administrativa institucional.

5.5.4 Para el seguimiento de la propuesta

Ya que la investigadora, forma parte del personal docente, se recomienda realizar un taller de cierre de la propuesta aplicada, con el fin de promover un mejor clima laboral entre la administradora educativa y el personal docente, que sirva de

enlace entre ambos con el fin de conocer lo que la población docente puede aportar a la administración educativa.

Realizar un grupo de discusión como realimentación en el ambiente laboral.

5.5.5 Futuras áreas de investigación

Este estudio deja abierta la posibilidad de abrir nuevas líneas de investigación, relacionadas con el tema, y que puedan ser tratadas desde otras ópticas como la informática educativa, docencia y administración de recursos tecnológicos.

Una vez analizado el tema planteado, surgen nuevas necesidades fuera de los alcances de este estudio. Entre ellas se proponen las siguientes líneas de investigación:

- Evaluación del impacto del PIAD, en el nivel circuital, en la calidad de la gestión administrativa.
- Mejoras en la gestión administrativa con el uso del PIAD en la Escuela José Martí de San Isidro de Heredia.
- Guía de implementación del SIPIAD en los centros educativos de I y II ciclos, desde la gestión educativa.
- Evaluación de la calidad de la educación costarricense con la implementación del Sistema de Información PIAD en los centros educativos públicos de la Región de Heredia.

6. LISTA DE REFERENCIAS

Acosta, L.E., Sánchez, D. (2012). Sistema informático para la gestión de los planes de ingreso a la Educación Media y Superior en Cuba. Revista cubana de ciencias informáticas, Vol. 6. No. 4, Pág. 9-16

Alfaro, I. (2016) Análisis de la puesta en práctica del Programa de Informatización para el Alto Desempeño y su efecto en la gestión administrativa y docente de las instituciones educativas de secundaria, del Circuito 08 de la Dirección Regional de Educación de San Carlos en el año 2014 (Tesis de Licenciatura en Administración Educativa) Universidad Estatal a Distancia, San José. Costa Rica.

Asociación Empresarial para el Desarrollo. (2012). AED. Recuperado de:

http://www.aedcr.com/proyectos_subproyectos.php?idpro=31&id=6

Barrantes, R. (2014) Investigación. Un camino al conocimiento. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia EUNED.

Barrantes, R. (2010) Investigación. Un camino al conocimiento. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia EUNED.

Barrantes, R. (2003) Investigación. Un camino al conocimiento. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia EUNED.

Campos, M. (2015) Métodos y técnicas de investigación académica. San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.

Campoy, T., Gomes, E. (2009) Manual básico para la realización de tesinas, tesis y trabajos de investigación. Editorial EOS: España.

Fernández, S; Rosales, M; (2014) Administración educativa: La planificación estratégica y las prácticas gerenciales integrando la tecnología, su impacto en la educación. *Congreso Iberoamericano de ciencia, tecnología, innovación y educación*, Artículo 1582. Buenos Aires, Argentina.

Galván, I. P., Rodríguez, M. V. (2014). Modelo integral para la administración de información escolar en escuelas primarias públicas en México con un sistema de información. *Revista Panorama*, 8(14), 9-19.

Gómez, E. (2015) Propuesta de talleres de inducción para el uso de herramientas digitales para la implementación del Programa de Informatización para el Alto Desempeño (PIAD) a partir del análisis de la realidad de docentes y personal administrativo de la Escuela excelencia Bataan, perteneciente al Circuito 09 de la DRE de Limón, en el primer semestre del curso lectivo 2015. (Tesis de Licenciatura en Administración Educativa) Universidad Estatal a Distancia, San José. Costa Rica.

Hernández, S., Baptista, M., Fernández, C. (2014) Metodología de la investigación sexta edición. México, México D.F.: Editorial McGraw Hill.

Hernández, S., Baptista, M., Fernández, C. (2010) Metodología de la investigación quinta edición. México, México D.F.: Editorial McGraw Hill.

Hernández, S., Baptista, M., Fernández, C. (2006) Metodología de la investigación. México, México D.F.: Editorial Mc Graw Hill.

Marconi, J. (2012). Administración educativa. Quito, Ecuador.: Editorial Planeta.

Martínez, L. (2012) Administración Educativa. Estado de México, México : Editorial Red Tercer Milenio.

Ministerio de Educación y Cultura Argentina, Dirección General de Planeamiento e Investigación Educativa. (2006) Gestión de la automatización y red de la información en corrientes. Centro de Documentación e Información Educativa y Bibliotecas. Argentina

Ministerio de Educación Pública. (2016). Circular DM-07-2016. San José, Costa Rica: MEP.

Ministerio de Educación Pública. (2013). Circular DVM-PICR-010-2013. San José, Costa Rica: MEP.

Ministerio Educación Pública, Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad, (2012) Informe de Resultados de la Encuesta Nacional para establecer la línea base para la implementación del PIAD en el Ministerio de Educación Pública a partir de la promulgación del DE-36451-MEP del 9 de marzo del 2011. San José, Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública, Dirección de gestión y evaluación de la calidad, (2012), Programa de Informatización para el Alto Desempeño. San José, Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública, Escuela José Martí (2011) Informe de autoevaluación, Heredia, Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública, Departamento de Evaluación de la Calidad (2010) Antología de Calidad. 1Ed. San José, Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública, DGEC (2009) Implementación del MECE en las instituciones educativas, segunda entrega de resultados.

Robles, P., Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas". *Revista Nebrija de lingüística aplicada*. Volumen (9), págs. 12

Roncero, R., Reyes, E. (2009) Sistema de información para la gestión educativa en el Perú. (Proyecto profesional para optar al grado de Ingeniería en Sistemas de Información) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Perú.

Salinas, J. (2004). La integración de las TIC en las instituciones de educación superior como proyectos de innovación educativa. Artículo presentado al Congreso de Educación mediada con Tecnologías "La Innovación Pedagógica con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación".

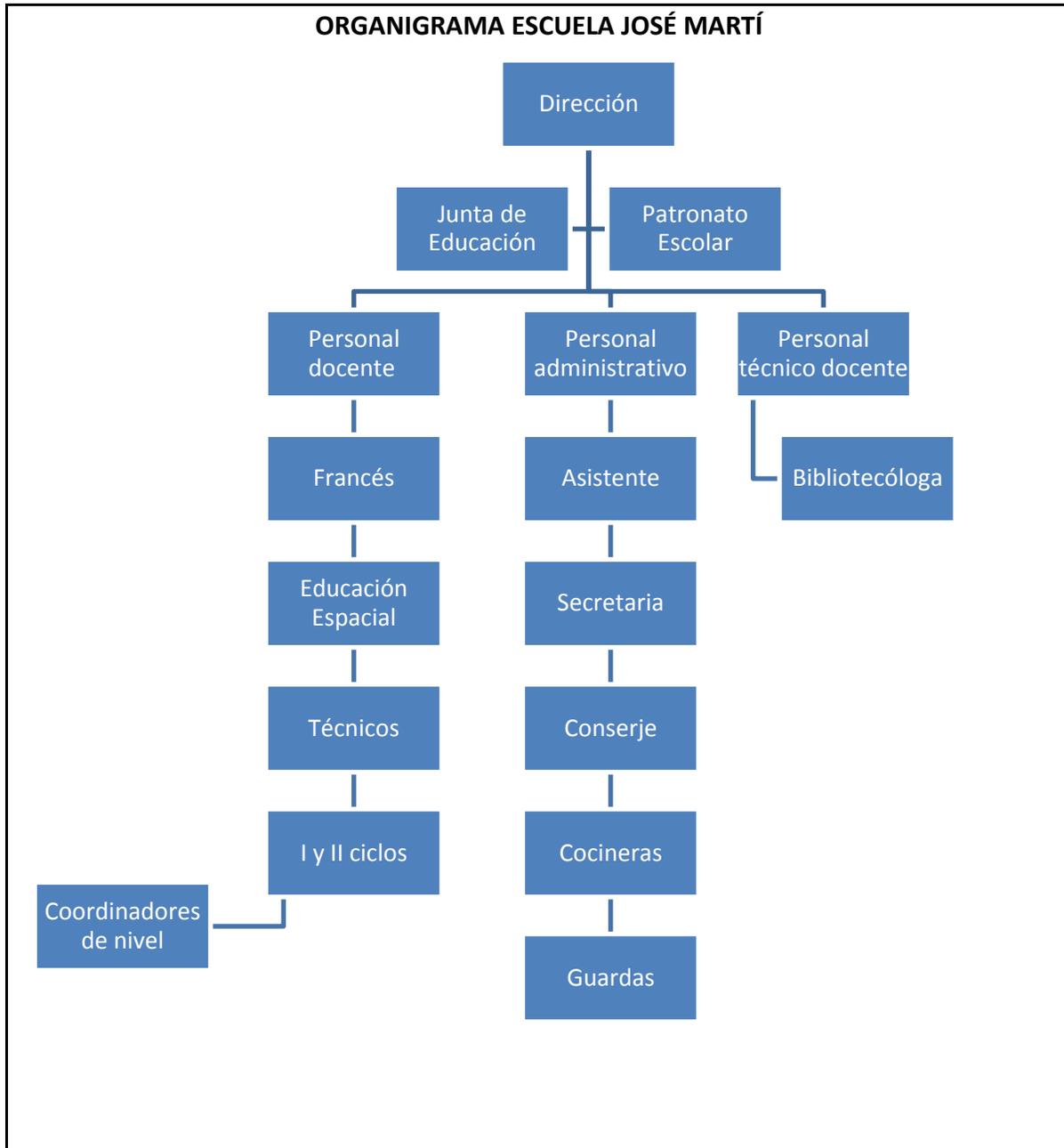
Sánchez., V. (2012) Valoración del PIAD (Programa de Información para el Alto Desempeño) como instrumento de apoyo a la gestión de los colegios, según los actores de los centros educativos. (Cuarto Informe de la Educación) Estado de la Educación. San José. C. R.

Soto., P. (2012) Programa de Informatización (PIAD) Herramienta de Gestión Administrativa en el Centro Educativo Juan XXII (Tesis de Licenciatura en Administración Educativa) Universidad Estatal a Distancia, San José. Costa Rica.

Superintendencia de Telecomunicaciones, SUTEL (2014) Estadísticas del sector de telecomunicaciones. Informe 2010-2013. San José, Costa Rica.

7. ANEXOS

Anexo 1 Organigrama de la Escuela José Martí



Anexo 2

Carta de solicitud de permiso

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
**NOTA DE ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN O
INSTITUCIÓN EN LA QUE SE REALIZARÁ EL PROYECTO**

Señores

Maestría en Administración Educativa

Escuela Ciencias de la Educación

Universidad Estatal a Distancia

Estimadas señores:

Por este medio, como directora del centro educativo José Martí, hago de su conocimiento que se le ha autorizado a la estudiante Amilka Chaves Mora, cédula 108750148 la realización de su proyecto en el centro educativo indicado.

Asimismo, informo que se autoriza a la asistente de dirección Adriana Salas Salazar, para que le brinde el acompañamiento a la estudiante en el proceso de ejecución de los talleres del proyecto.

Cindy Oviedo Rodríguez

4 0171 0624

Nombre completo

Cédula



Firma

Anexo 3

Cuestionario dirigido al personal docente y administrativo

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Maestría en Administración Educativa

Cuestionario Dirigido al personal docente y administrativo

Indicaciones: Estimados compañeros este cuestionario tiene como finalidad recolectar datos referentes a la gestión administrativa institucional con la implementación del programa PIAD, que se utiliza en el sistema educativo nacional. Sus respuestas son de carácter confidencial ya que se utilizan para la confección de un trabajo final de graduación en la Universidad Estatal a Distancia, elaborado por la estudiante Amilka Chaves. Se le agradece la objetividad de sus respuestas.

Datos Generales: (Marque con X sobre el ciclo donde labora)

Ciclo: I II Francés Educación especial Otro Especialidad: _____

Nivel: _____ Fecha: _____

Marcar con X el área donde labora: Docente _____ administrativo _____

Instrucciones: A continuación se le presentan una serie de preguntas relacionadas con la puesta en práctica del Programa de Informatización para el Alto Desempeño. No hay respuestas correctas o incorrectas. Éstas reflejan su opinión personal. La información que usted de es confidencial y muy importante para esta investigación. Se agradece su colaboración.

Codificación

1. ¿Conoce el Programa de Informatización para el Alto Desempeño (PIAD)?

1-() Si 2-() No 99-() No sabe/No responde

--	--

2. ¿Utiliza el PIAD para el desarrollo de sus labores administrativas?

1-() Si 2-() No 99-() No sabe/No responde

--	--

Si su respuesta es NO, especifique ¿por qué? _____

3. Indique la frecuencia de uso del PIAD para su labor administrativa

1- () Diaria
2- () Semanal

- 3- () Mensual □ □
4- () Final de cada trimestre
99- () No sabe / No responde

4. ¿Cuánto tiempo tiene de utilizar el PIAD?

- 1- () Menos de un año
2- () De 1 a 3 años
3- () De 3 a 5 años □ □
4- () Más de 5 años
99- () No sabe / No responde

5. ¿Ofrece la administración un espacio de tiempo dentro de su jornada laboral para realizar labores propias del PIAD?

- 1- () Si 2- () No 99- () No sabe/No responde □ □

6. ¿Existe en la institución un encargado del Sistema PIAD?

- 1- () Si 2- () No 99- () No sabe/No responde □ □

7. ¿Cómo aprendió a utilizar el PIAD?

- 1- () Con ayuda de un compañero
2- () Solo
3- () En capacitaciones □ □
4- () Otro Especifique _____
99- () No sabe / No responde

8. Marque las herramientas del PIAD que utiliza en su labor docente y administrativa (opción múltiple)

- 1- () Registro I y II ciclos
2- () Tabla de especificaciones
3- () Expedientes digitales
4- () Dosificador de objetivos
5- () SIPIAD □ □
6- () Otro _____
99- () No sabe / No responde

9. ¿El PIAD reduce la cantidad de tiempo que emplea en sus labores administrativas?

- 1- () Si 2- () No 99- () No sabe/No responde □ □

10. ¿Cuáles considera usted la principal limitación que se presentan en la institución para que se desarrolle el PIAD en forma óptima? Marque solo UNA opción

- 1- () El equipo de cómputo
- 2- () el tiempo dentro de la jornada laboral
- 3- () La organización por parte de la administración
- 4- () Capacitación en el uso de la herramienta
- 5- () Resistencia al cambio
- 6- () Poco interés del docente
- 7- () Poca utilidad de la herramienta PIAD □ □
- 8- () Problemas de habilitación de la Red Internet en la institución
- 9- () Otro _____
- 99- () No sabe / No responde

11. Marque dentro del rango la cantidad de horas que le dedica al PIAD por semana, fuera de su jornada laboral

- 1- () Menos de 5 horas
- 2- () De 5 a 10 horas □ □
- 3- () Mas de 10 horas
- 99- () No sabe / No responde

12. En el centro educativo donde labora

- 1- () Existe un laboratorio de informática, pero solo lo utiliza la población estudiantil.
- 2- () Existe un laboratorio de informática solo para el uso del PIAD
- 3- () El laboratorio de informática lo comparten estudiantes y docentes
- 4- () No existe un laboratorio de informática.
- 5- () Otro. Especifique _____ □ □
- 99- () No sabe/ No responde

13. ¿La institución le facilita una computadora para utilizarla en el PIAD?

- 1- () Si 2- () No 99- () No sabe/No responde □ □

14. Para realizar su labor propia del Sistema PIAD usted utiliza

- 1- () Equipo que le facilita la institución
- 2- () Su computadora de uso personal □ □
- 3- () Otro Especifique _____
- 99- () No sabe/No responde

15. ¿Cómo evalúa el servicio de Internet que se ofrece en la institución?

- 1- () Mala
- 2- () Regular
- 3- () Buena
- 4- () Muy buena
- 5- () Excelente □ □
- 99- () No sabe / No responde

16. Ofrece la administración capacitación en el uso del PIAD □ □
1-() Si 2-() No 99- () No sabe/No responde

17. ¿Utiliza el Aula Samsung? □ □
1-() Si 2-() No 99- () No sabe/No responde

18. ¿Ha recibido por parte de la administración, capacitación para el uso de alguna herramienta tecnológica diferente al PIAD?
1-() Si ¿Cuál? □ □

2-() No
99- () No sabe/No responde

19. ¿Cómo considera la calidad del servicio del PIAD, dentro de la institución?
1- () Mala
2- () Regular
3- () Buena
4- () Muy buena
5- () Excelente □ □
99- () No sabe / No responde

20. ¿Con cuáles gestiones administrativas colabora el uso del PIAD en su trabajo?

Marque solo UNA opción

1- () Sólo elaboración de calificaciones
2- () Sólo registros electrónicos
3- () Sólo expedientes de estudiantes
4- () Sólo traslados de estudiantes
5- () Sólo matrícula
6- () Sólo inventarios
7- () Calificaciones – Registros electrónicos – Expedientes – Inventario
8- () Traslados – Matrícula – Inventarios □ □
9- () Otro _____
99-() No sabe / No responde

21. ¿Cuáles acciones ha realizado la gestión administrativa para implementar el PIAD dentro de la institución? (Marque solo UNA)

1- () Organiza capacitaciones sobre el PIAD
2- () Difusión de la información entre el personal, del uso del PIAD □ □
3- () Supervisa la información obtenida a través del PIAD
4- () Evalúa el servicio que se brinda en la institución con el uso del PIAD
5- () Planifica las gestiones que se realizan con el sistema PIAD
6- () Otra _____

99- () No sabe / No responde

22. ¿De los siguientes niveles de uso del PIAD, cuáles considera que utiliza el director para la gestión administrativa?

1- () Alto

2- () Medio

3- () Bajo

99- () No sabe / No responde

23. ¿Con qué nivel de frecuencia considera que el PIAD se utiliza en la institución?

1- () Alto

2- () Medio

3- () Bajo

99- () No sabe / No responde

24. ¿Cuáles recomendaciones apuntaría para que la herramienta PIAD se desarrolle mejor en la institución?

25. ¿Tiene instalada la aplicación del Programa PIAD en el equipo que utiliza?

1- () Si

2- () No

99- () No sabe/No responde

26. El PIAD ofrece una plataforma amigable para el usuario con menos habilidades tecnológicas

1- () Si

2- () No

99- () No sabe/No

responde

Si su respuesta es NO, especifique ¿por qué? _____

27. ¿Utiliza alguna herramienta tecnológica en el desarrollo de sus lecciones?

1- () Si

¿Cuál?

2- () No

99- () No sabe/No responde

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 4
Guía de entrevista estructurada

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Maestría en Administración Educativa

Guía de Entrevista estructurada

Datos generales
Nombre _____ de _____ informante:

Puesto desempeña: _____
Día: _____ Lugar: _____ Hora: _____

Variable 1

Acciones desarrolladas desde la gestión administrativa

Preguntas:

19- ¿Cuáles son las acciones que la administración impulsa para implementar el uso del PIAD dentro de la institución como una herramienta de gestión administrativa?

-¿Cómo evalúa la calidad del servicio del PIAD que se ofrece dentro la institución?

20- ¿Cuáles herramientas PIAD usa la administración? ¿En cuáles gestiones?

21-¿Cuáles son las acciones administrativas que ejecuta en la institución para implementar el uso del Sistema PIAD, entre el personal docente y administrativo?

_ ¿Se incluyen a la Junta de Educación y el Patronato Escolar entre las acciones administrativas que se ejecutan dentro de la institución para implementar el PIAD?

22-¿Con qué frecuencia usa el PIAD en su gestión administrativa?

- ¿Se utiliza en la gestión administrativa de la institución la información generada por el PIAD? ¿Con cuáles herramientas?

- ¿Se reducen los tiempos de respuesta en la gestión administrativa con el uso del PIAD?

23-¿Con qué frecuencia se usa el PIAD en la escuela para realizar trámites administrativos?

Variable 2

Procesos de seguimiento desde la gestión administrativa

Preguntas

- 1- ¿Desde cuándo se utiliza el sistema PIAD en la institución?
- 2- ¿Usa el PIAD en sus gestiones administrativas?
- 3- ¿Con qué frecuencia?
- 4- ¿Cuánto tiempo tiene de usar el PIAD?
- 5- ¿Se ofrece por parte de la administración un espacio en la jornada laboral para trabajar en el PIAD?
- 6- ¿Existe un encargado del PIAD dentro de la institución?
- 7- ¿Cómo aprendió a utilizar el Sistema PIAD?
- 9- ¿Se reduce el tiempo que emplea la administración en labores administrativas, con el uso de la información del PIAD?
- 10- ¿Cuál considera usted la principal limitación que se presenta en la institución para que se desarrolle el PIAD?
- 11-¿Cuál es la cantidad de horas que usa el Sistema PIAD fuera de la jornada laboral?

Variable 3

Elementos físicos, tecnológicos y cognitivos del PIAD

Preguntas:

- 12- ¿Se destina un espacio o recinto exclusivo para el PIAD?
- 13- ¿se facilita el uso de equipo de cómputo para realizar labores propias del PIAD? Ya sea por parte del personal docente como administrativo.
- 14- ¿Qué equipo usa para su gestión administrativa del PIAD?
- 15-¿De qué forma la administración garantiza el funcionamiento de routers, redes

inalámbricas e internet, dentro de la institución?

16- ¿Ofrece la administración capacitación al personal docente y administrativo en el uso del PIAD?

17- ¿Considera importante el uso del Aula Samsung en la labor docente y administrativa del personal a cargo?

18- ¿Se le ofrece la personal docente y administrativo capacitación en alguna herramienta tecnológica diferente del PIAD?

Variable 4

Nivel de uso de herramientas tecnológicas

Preguntas:

25- ¿Tiene instalada el Sistema PIAD en su equipo?

26- ¿Es el SIPIAD una herramienta amigable con los que tienen menos habilidades tecnológicas?

27- ¿Considera importante que el personal docente y administrativo desarrolle en su labor el uso de otras herramientas tecnológicas aparte del PIAD?

Anexo 5

Guía de observación no participante

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Maestría en Administración Educativa

Guía de observación no participante

Datos generales

Fecha: _____ Lugar: ESCUELA JOSÉ MARTÍ

Hora de inicio: _____ Hora de cierre: _____

Población a observar: PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO

Objetivos	Variables	Referente a observar	Alto	Med	Bajo	No Exis
1- Identificar las acciones desarrolladas desde la gestión administrativa en la implementación del PIAD.	Acciones desarrolladas desde la gestión administrativa.	22- Nivel de capacitación que ofrece la administración en el uso del PIAD 23- Conoce si la administración utiliza la información del PIAD para su gestión administrativa 24-Se programan las capacitaciones en el uso del PIAD 25-Facilita la administración un equipo de cómputo para uso del PIAD 26-Usa la información del PIAD en las gestiones administrativas				

		<p>27- Reduce los tiempos de respuesta en la gestión el uso del PIAD</p> <p>28-La información generada se utiliza en la toma de decisiones</p> <p>29- Uso de todas las herramientas del PIAD en la gestión administrativa</p> <p>30- Nivel de relación entre la información generada del PIAD y el Circuito educativo</p>				
<p>2- Reconocer los procesos de seguimiento desde la gestión administrativa en la implementación del PIAD para atender las necesidades existentes.</p>	<p>Procesos de seguimiento desde la gestión administrativa.</p>	<p>1- Existencia del Sistema de información PIAD en la institución</p> <p>2- El personal tiene claro cuál es la información que tiene que recolectar para alimentar el PIAD.</p> <p>3- El personal docente y administrativo completa la información requerida por el PIAD.</p> <p>4- Existencia de algún mecanismo de control de la información que se sube al PIAD.</p> <p>5- Existe un encargado del manejo de la</p>				

		<p>información del PIAD dentro de la institución.</p> <p>6- Existe un espacio de tiempo dentro de la jornada laboral, para trabajar en el PIAD.</p> <p>7- Nivel de conocimiento por parte del personal las diferentes herramientas administrativas que ofrece el PIAD.</p> <p>8- Nivel de conocimiento por parte del personal sobre el uso de la información que produce el PIAD para generar reportes administrativos.</p> <p>9- Conoce el personal docente y administrativo la facilidad en la toma de decisiones administrativas a nivel institucional con la información que genera el PIAD.</p> <p>10- Reduce el PIAD el tiempo que se emplea en las labores administrativas.</p> <p>11- Nivel de conocimiento del</p>				
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

		<p>personal docente y administrativo sobre algún control o supervisión de la información que genera el PIAD.</p> <p>12- Conoce el personal si se maneja algún banco de información del PIAD</p>				
<p>3- Determinar los elementos físicos, tecnológicos, cognitivos necesarios para el adecuado funcionamiento del Sistema de Información PIAD.</p>	<p>Elementos físicos, tecnológicos y cognitivos</p>	<p>13-Existe un recinto y equipo de cómputo destinado para el PIAD (espacio físico)</p> <p>14- Existe una red de Internet en la institución</p> <p>15-Nivel de conocimiento por parte del personal de un respaldo de la información del PIAD (archivo digital)</p> <p>16- Existencia de routers, redes inalámbricas e Internet al servicio del personal docente y administrativo para uso del PIAD</p> <p>17- Existe equipo de cómputo para el personal administrativo, para uso del PIAD</p> <p>18- Existencia de equipo de</p>				

		<p>cómputo para las gestiones propiamente administrativas</p> <p>19- Nivel de capacitación al personal docente y administrativo en el uso del PIAD</p> <p>20- Observación de tutoriales para el uso del PIAD</p> <p>21- Conocimiento de todas las herramientas que ofrece el PIAD</p>				
<p>4-Identificar el nivel de uso del Sistema de Información PIAD en la gestión administrativa para la toma de decisiones en la gestión administrativa.</p>	<p>Nivel del uso de herramientas tecnológicas.</p>	<p>31- Uso de herramientas tecnológicas en el aula</p> <p>32- Nivel de uso del aula Samsung</p> <p>33- Frecuencia de capacitaciones en materia tecnológica</p> <p>34- Nivel de manejo del PIAD en la generación de sus reportes administrativos</p> <p>35- Nivel de uso del registro electrónico</p> <p>36- Nivel de uso del SIPIAD</p> <p>37- Uso de otros programas aparte del PIAD</p> <p>38- Uso de horas a la semana que dedica al uso del PIAD fuera de la jornada laboral</p>				

Anexo 6

Lista de asistencia a la charla de sensibilización y los talleres

Universidad Estatal a Distancia
Sistema Estudios de Posgrado
Maestría Administración Educativa

CHARLA

Sensibilización entre el personal docente y administrativo de la importancia de un seguimiento adecuado en la implementación del Sistema de Información PIAD, desde la gestión administrativa institucional.

Lista de participantes Escuela José Martí

Expositor _____ Fecha: _____

#	Primer apellido	Segundo Apellido	Nombre	Firma
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				

Firma Instructor _____ Investigador _____

Anexo 7

Lista de cotejo para evaluación de la charla

Universidad Estatal a Distancia

Sistema Estudios de Posgrado

Maestría Administración Educativa

Evaluación de la Charla: Sensibilización de la importancia del uso del Sistema PIAD, en la gestión administrativa

INDICADORES	SI	NO
La charla logró demostrar la importancia del uso del PIAD en la gestión administrativa.		
La información expuesta indica las funciones de la gestión administrativa con la información del PIAD.		
Identifica todas las partes y funcionamiento del Sistema PIAD		
Considera que la administración impulsa los procesos de seguimiento para el PIAD expuestos en la charla.		
Establece la relación entre el PIAD y la gestión administrativa.		
Despeja la charla todas las dudas sobre el tema		

Elaboración propia Amilka Chaves, 2017

Anexo 8

Lista de cotejo para evaluación de los talleres

Universidad Estatal a Distancia

Sistema Estudios de Posgrado

Maestría Administración Educativa

Evaluación del Taller

Nombre del Taller: _____

INDICADORES	SI	NO
El taller brinda información relacionada con el tema expuesto.		
Evidencia la utilidad del PIAD en la gestión administrativa.		
Permite el taller la realización de actividades prácticas para reforzar el conocimiento expuesto.		
La información suministrada se aplica en los procesos de seguimiento para la implementación del PIAD en la institución.		
Puede aplicar en su labor administrativa los conocimientos adquiridos.		
Establece la relación del PIAD con la gestión administrativa.		

Elaboración propia Amilka Chaves, 2017

Anexo 9
Consentimiento informado para los participantes del estudio

Formulario Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



Trabajo Final de Graduación: Gestión administrativa desarrollada en la implementación de la herramienta tecnológica del PIAD. Escuela José Martí, San Isidro de Heredia, segundo semestre 2016

Nombre del investigador: Amilka Chaves Mora

Nombre del participante:

-
1. Introducción: La presente investigación analiza la gestión administrativa con la implementación del Sistema de Información PIAD, como un instrumento de apoyo en la Escuela José Martí de San Isidro de Heredia en el 2016 y que sirve para orientar la toma de decisiones por parte de la administración.
 2. Propósito u objetivos del estudio: analizar la gestión administrativa de la institución, con la implementación del PIAD, como un instrumento de apoyo en el periodo 2016.
 3. Selección de participantes: Se toma en cuenta al personal docente y administrativo de la institución que tenga un contacto directo con el PIAD.
 4. Descripción de la participación: Responder el cuestionario dirigido al personal docente y administrativo.
 5. Riesgos: La investigación se concentra solamente en el PIAD y no abarca otros

6. Beneficios: Mejor la gestión administrativa de la institución educativa.
7. Costos: no se genera costo económico a la institución que brinda el espacio para realizar la investigación, tampoco a las personas participantes; los eventuales costos los asume el investigador.
8. Compensaciones: al finalizar la investigación se brindará un ejemplar del informe final a la escuela o institución correspondiente.
9. Confidencialidad: se garantiza la confidencialidad en aquellos aspectos que así se requieran, así como en los que recomiende la institución y el docente a cargo.
10. Resultados: los resultados se plasmarán en un documento escrito, físico y digital, y se compartirá en un tiempo oportuno.
11. Derecho a negarse o retirarse: Este es un ejercicio voluntario, en caso de que haya personas que no quisieran colaborar, tienen el derecho de retirarse mientras se realiza la prueba

12. Contactos:

Hellen Gómez M

Directora de TFG

Cel: 60101889

Amilka Chaves Mora

Investigador

Cel: 8815 9240

13. Copia del documento: se facilita copia de la documentación respectiva a las personas participantes.

Yo _____, número de cédula de identidad _____, después de haber leído y comprendido a

cabalidad todos los detalles referentes a mi papel en la investigación: Gestión administrativa desarrollada en la implementación de la herramienta tecnológica del PIAD. Escuela José Martí, San Isidro de Heredia, segundo semestre 2016, estoy totalmente de acuerdo en mi participación en el estudio.

Nombre

Número de
cédula

Firma

Investigador que solicita el consentimiento

Yo Amilka Chaves Mora, cédula 1 0875 0148, en calidad de investigador del estudio: Gestión administrativa desarrollada en la implementación de la herramienta tecnológica del PIAD. Escuela José Martí, San Isidro de Heredia, segundo semestre 2016, doy fe de que se llevaron a cabo todos los puntos descritos en el presente documento.

ACLARACIONES PREVIAS:

- a. He leído o se me ha leído, toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla; también he tenido tiempo necesario para hacer preguntas y se me han contestado claramente, no tengo ninguna duda sobre mi participación en la investigación.
- b. Acepto participar voluntariamente y sé que tengo el derecho a terminar mi participación en el momento que así lo desee, sin que eso conlleve ningún tipo de sanción o merma en la calidad del servicio.

Anexo 10

Constancia de participación y aceptación del estudio

Martes 22 de agosto del 2017

Master

Catty Orellana Guevara

Coordinadora de la Maestría en Administración Educativa

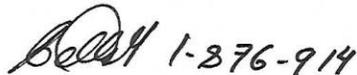
Universidad Estatal a Distancia

Estimada coordinadora:

Por este medio, como directora del Trabajo Final de Graduación denominado Gestión administrativa desarrollada en el proceso de seguimiento en la implementación del Sistema de Información PIAD, en la Escuela José Martí, de San Isidro de Heredia, en el 2016, elaborado por la estudiante Amilka Chaves Mora.

Hago de su conocimiento que tanto el personal administrativo, como el personal docente de la Escuela José Martí, estuvo de acuerdo con participar de la investigación, durante todo el trabajo de campo realizado y en la aplicación de la propuesta, lo anterior se hace constar en el ampo que se presenta en la defensa con todos los documentos firmados, ya que, hubo un cambio en la persona encargada de la gestión educativa de la institución y ya no se podía solicitar dicha constancia.

Le agradezco su atención, atentamente



MAEd. N Hellen Gómez Mendoza

Directora de Proyecto Final de Graduación