



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

Vicerrectorado de  
**INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

**PROCESO DE GESTIÓN Y CALIDAD DE LA  
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA EN EL SERVICIO  
NACIONAL DE CAPACITACIÓN PARA LA INDUSTRIA DE  
LA CONSTRUCCIÓN-SENCICO. 2015- 2016.**

Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración con Mención en  
Administración de Empresas.

**AUTOR:**

Br. Alex Frankz Arribasplata Gutiérrez

**ASESOR:**

Dr. Elmo Ramón Zavala Sheen

**JURADO:**

Dra. Rita Esther Marcos Haro

Lic. Francisco Gómez Mego

Lic. Luis Enrique Acevedo Mateo

**Lima-Perú**

**2019**

## **Dedicatoria**

A mis padres, mi motivación permanente para  
Lograr mis objetivos quienes han sido ejemplo de  
Honestidad y transparencia, mis hermanos por el  
Aliento e incentivo a no desfallecer en el camino  
Trazado.

## **Agradecimientos**

Quiero agradecer a los catedráticos que me enseñaron a valorar a entender que la esencia de la administración es ayudar a las organizaciones a prever para el futuro apoyándose en el pasado sin perder de vista el presente.

## Resumen

La presente tesis es para optar el grado de administrador en la Universidad Nacional Federico Villareal, tiene como unidad temática, el desarrollo de una de las instituciones más relevantes de la administración como es el proceso de gestión, institución que nos va permitir, lograr mejores resultados y de una forma más efectiva y eficiente, al hacer posible que los sistemas, las personas y, en general, los recursos disponibles, trabajen coordinados y en armonía con objetivos claramente definidos.

Dicha unidad temática se estructura a partir de una realidad en nuestro sistema educativo superior, específicamente en el Servicio Nacional De Capacitación para la Industria de la Construcción, donde encontramos una serie de aciertos y también algunas falencias, estas últimas serán objeto de investigación. En este contexto, el objetivo de la presente tesis es determinar cuál es la relación entre el proceso de gestión y la calidad de la administración educativa en servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción. 2015-2016- SENCICO.

De acuerdo a nuestra metodología, la Investigación es descriptiva: Narra la realidad del proceso de gestión en una institución como es el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción, específicamente en el periodo: 2015-2016, es una Investigación correlacionar. El presente trabajo corresponde a un Diseño No Experimental Transversal, dado que no se manipulan las variables y se desea obtener datos fidedignos de la realidad. La población de la investigación estará conformada por 135 alumnos, y personal docente y administrativo del servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción. La muestra estuvo compuesta por 100 de las personas señaladas.

**Palabras Clave:** Administración, proceso de gestión, calidad, administración educativa, Sencico.

## **Abstrac**

The present thesis is to choose the degree of administrator at the National University Federico Villareal, has as its thematic unit, the development of one of the most relevant institutions of the administration as it is the management process, institution that will allow us, to achieve better results And in a more effective and efficient way, by making it possible for systems, individuals and, in general, available resources, to work in a coordinated manner and in harmony with clearly defined objectives.

This thematic unit is structured from a reality in our higher educational system, specifically in the National Training Service for the Construction Industry, where we find a series of hits and also some shortcomings, the latter will be the object of research. In this context, the objective of this thesis is to determine the relationship between the management process and the quality of the educational administration in national training service for the construction industry. 2015-2016.

According to our methodology, the Research is descriptive: It narrates the reality of the management process in an institution such as the national training service for the construction industry, specifically in the period: 2015-2016, is a Research correlate. The present work corresponds to a Non-Experimental Transversal Design, since the variables are not manipulated and we want to obtain reliable data of the reality. The research population will consist of 135 students, and teaching and administrative staff of the national training service for the construction industry. The sample consisted of 100 people.

**Key words:** Administration, management process, quality, educational administration, Sencico.

## ÍNDICE

|   |     |
|---|-----|
| dedicatoria .....                                   | ii  |
| agradecimientos.....                                | iii |
| resumen .....                                       | iv  |
| abstrac.....  | v   |
| índice .....  | vi  |
| índice de tablas .....                              | ix  |
| índice de figuras .....                             | x   |
| introducción.....                                   | xi  |
| capítulo i_planteamiento del problema .....         | 13  |
| 1.1 antecedentes .....                              | 13  |
| 1.2. planteamiento del problema .....               | 18  |
| 1.2.1 descripción de la realidad problemática ..... | 18  |
| 1.2.2 formulación del problema .....                | 24  |
| 1.2.2.1. problema general .....                     | 24  |
| 1.2.2.2. problemas específicos .....                | 24  |
| 1.3 objetivos .....                                 | 24  |
| 1.3.1. objetivo general .....                       | 24  |
| 1.3.2. objetivos específicos.....                   | 24  |
| 1.4 justificación e importancia .....               | 25  |
| 1.5 limitaciones .....                              | 26  |
| 1.6 hipótesis.....                                  | 26  |
| capítulo ii_marco teórico.....                      | 28  |
| 2.1 bases teóricas.....                             | 28  |
| 2.1.1 proceso de gestión .....                      | 28  |
| 2.1.1.1. antecedentes.....                          | 28  |
| 2.1.1.2. definición.....                            | 29  |
| 2.1.1.3 principios de la gestión.....               | 30  |
| 2.1.1.4 gestión institucional.....                  | 31  |
| 2.1.1.5. gestión administrativa.....                | 32  |
| 2.1.1.6. gestión curricular .....                   | 33  |
| 2.1.1.7. la relevancia de la gestión .....          | 34  |
| 2.1.1.8. la relevancia de la planificación .....    | 36  |
| 2.1.1.9. gestión pública.....                       | 37  |

|   |     |
|---|-----|
| 2.1.1.10. gestión en las instituciones educativas .....   | 39  |
| 2.1.1.11. política institucional .....  | 40  |
| 2.1.2. calidad de la administración educativa.....  | 42  |
| 2.1.2.1.    calidad .....   | 42  |
| 2.1.2.2.    gestión de calidad .....  | 45  |
| 2.1.2.3.    administración educativa.....   | 48  |
| 2.1.2.4.    especialización técnica .....   | 49  |
| 2.1.2.5.    recursos humanos .....  | 50  |
| 2.1.2.6.    gestión de recursos humanos .....   | 51  |
| 2.1.2.7.    administración de los recursos humanos .....  | 52  |
| 2.1.2.8.    importancia de los recursos humanos.....  | 54  |
| 2.1.2.9.    cumplimiento de las capacidades de los alumnos .....  | 55  |
| 2.1.2.10.    las competencias laborales .....   | 55  |
| 2.1.2.11.    tipos de competencia laboral .....   | 60  |
| 2.1.2.12.    sencico .....  | 69  |
| 2.1.2.13.    administración educativa en sencico .....  | 75  |
| 2.2.    definición de términos .....  | 76  |
| capítulo iii métodos y técnicas .....   | 80  |
| 3.1.    población y muestra .....   | 80  |
| 3.2.    tipo de investigación.....  | 81  |
| 3.3.    técnicas de recolección de datos.....   | 82  |
| 3.4.    técnicas de procesamiento de datos de la información .....  | 83  |
| capítulo iv presentación de resultados.....   | 84  |
| 4.1.    contrastación de hipótesis.....   | 84  |
| 4.2.    análisis e interpretación de los datos .....  | 88  |
| capítulo v discusión de la investigación .....  | 97  |
| 5.1.    gestión actual y la calidad de la administración educativa en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción ..... | 97  |
| 5.2.    la gestión institucional inadecuada incide negativamente en la especialización técnica en sencico .....                                       | 98  |
| 5.3.    las falencias en la gestión administrativa inciden en la administración de los recursos humanos en sencico.....                               | 99  |
| 5.4.    la inapropiada gestión curricular incide en el cumplimiento de las capacidades de los alumnos en sencico.....                                 | 100 |
| 5.5.    la formación profesional, capacitación y especialización en la industria de la construcción optima en sencico .....                           | 100 |

|   |     |
|---|-----|
| 5.6. la actual gestión de sencico, no está acorde con las necesidades y exigencias profesionales que necesita el boom de la construcción.....   | 106 |
| 5.7. la falta de inversión en capacitación del docente, en sencico, impide estar a la vanguardia de las instituciones en la región y a nivel local .....  | 109 |
| 5.8. la innovación tecnológica en construcción tiene relación significativa con el incremento de la productividad en la construcción .....  | 109 |
| 5.9. la falta de nanotecnología, nuevos materiales, nuevos ejes rectores como la innovación, el diseño, la sostenibilidad, impide el cumplimiento de los presupuestos académicos que tiene sencico como institución ..... | 110 |
| conclusiones .....  | 111 |
| recomendaciones .....   | 113 |
| capítulo v referencias bibliográficas .....   | 115 |
| capítulo vi anexos.....   | 119 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 1. Realidad del egresado sencico 2007-2015 .....              | 23  |
| Tabla 2. Población.....   | 80  |
| Tabla 3. Asociación realizada a una muestra de 100 personas .....   | 85  |
| Tabla 4. Frecuencias obtenidas de la muestra lo observado (O):..... | 86  |
| Tabla 5. Prueba estadística CHI-CUADRADO .....                      | 87  |
| Tabla 6. Frecuencia de respuestas al cuestionamiento .....          | 88  |
| Tabla 7. Frecuencia de respuestas al cuestionamiento .....          | 89  |
| Tabla 8. Frecuencia de respuestas al cuestionamiento .....          | 90  |
| Tabla 9. Frecuencia de respuestas al cuestionamiento .....          | 91  |
| Tabla 10. Frecuencia de respuestas al cuestionamiento .....         | 92  |
| Tabla 11. Frecuencia de respuestas al cuestionamiento .....         | 93  |
| Tabla 12. Frecuencia de respuestas al cuestionamiento .....         | 94  |
| Tabla 13. Frecuencia de respuestas al cuestionamiento .....         | 95  |
| Tabla 14. Frecuencia de respuestas al cuestionamiento .....         | 956 |
| Tabla 15. Egresados .....   | 103 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. Venta de Viviendas en Lima Metropolitana .....   | 19 |
| Figura 2. Cuadro Resumen.....  | 23 |
| Figura 3. Distribución de frecuencias al cuestionamiento: ¿Está de acuerdo en la afirmación que existe relación significativa entre el proceso de gestión actual y la calidad de la administración educativa en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción- SENCICO? .....  | 88 |
| Figura 4. Distribución de frecuencias al cuestionamiento: ¿La Gestión institucional inadecuada incide en la Especialización técnica en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción- SENCICO? .....   | 89 |
| Figura 5. Distribución de frecuencias al cuestionamiento: ¿Es correcta la premisa que las falencias en la Gestión Administrativa incide en la Administración de los recursos humanos en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción- SENCICO?.....   | 90 |
| Figura 6. Distribución de frecuencias al cuestionamiento: ¿Cree usted, que la inapropiada Gestión curricular incide en el cumplimiento de las capacidades de los alumnos en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción- SENCICO? .....  | 91 |
| Figura 7. Distribución de frecuencias al cuestionamiento: ¿Considera usted que la formación profesional, capacitación y especialización en la la industria de la construcción óptima en Sencico, permitirá al Perú estar a la vanguardia del boom de la construcción? .....  | 92 |
| Figura 8. Distribución de frecuencias al cuestionamiento: ¿Considera usted que la formación profesional, capacitación y especialización en la industria de la construcción óptima en Sencico, permitirá al Perú estar a la vanguardia del boom de la construcción? .....   | 93 |
| Figura 9. Distribución de frecuencias al cuestionamiento: ¿Considera usted que la falta de inversión en capacitación constante del personal docente, que labora en Sencico, impide estar a la vanguardia de las instituciones en la región y de otras a nivel local .....  | 94 |
| Figura 10. Distribución de frecuencias al cuestionamiento: ¿Comparte la afirmación que la falta de inversión en capacitación constante del personal docente, que labora en Sencico, impide estar a la vanguardia de las instituciones en la región y de otras a nivel local?.....  | 95 |
| Figura 11. Distribución de frecuencias al cuestionamiento: ¿ Considera usted que la falta de Actualización de nuevas tecnologías de la construcción, como la Nanotecnología, los nuevos materiales, nuevos ejes rectores como la innovación, el diseño, la sostenibilidad, impide el cumplimiento de los presupuestos académicos que tiene Sencico como institución? ..... | 96 |

## INTRODUCCIÓN

El boom actual de las construcciones, es el factor dinámico del país, y este fenómeno ha sido trascendental en la última década, porque en torno a las construcción formales se generan otro tipo de actividades que van incidiendo en nuestra economía, se observa mayor presencia de empresas constructoras, que se encuentran diseminados en todos los distritos, vemos muchos avances de obras, formales e informales, pero también escuchamos o vemos la cantidad de inconsistencias, trabajadores muertos en plenas labores, falta de una planificación antes de empezar la construcciones, carencia de medidas necesarias en el desempeño de las labores propias de la construcción y otros factores que implican que ciertas personas dedicadas en este rubro no hayan tenido la preparación adecuada e idónea.

Como se sabe este sector de la construcción, es un factor dinámico de todos los países desarrollados. Motor de la actividad económica, catalizador de grandes sinergias empresariales, el sector de la construcción lidera hoy día con solvencia la pujanza industrial de nuestro país.

Vemos a las grandes empresas que actúan como intermediarias, cediendo en parte o en su totalidad los proyectos inmobiliarios a otras empresas menores que a su vez, continúan con el mecanismo de tercerizar y subcontratan con terceros para los diferentes servicios. Dicho accionar en el sector construcción genera una convivencia empresarial, laboral muy variada.

En este contexto como destaca Bustamante (2013) cuando describe la realidad chilena respecto al boom de las construcciones, que no es ajena a nuestra realidad que “La tendencia de las empresas constructoras es la especialización, con el fin de hacerse más productivas y competitivas. Hoy en día las empresas están invirtiendo fuertemente en formar y especializar a sus empleados debido a que en la actualidad y puntualmente, se ha ido adquiriendo un importante crecimiento, lo que convierte el rubro en un negocio rentable y altamente competitivo”.

Ahora como lograr un técnico, un profesional experto, preparado, especializado en el rubro de la construcción, cual es la cantera donde se forma y capacita a este tipo de profesional, a nuestro modesto entender es Sencico, institución especializada en la formación de los trabajadores del sector construcción, la educación superior no universitaria, el desarrollo de

Investigaciones vinculadas a la problemática de la vivienda y edificación así como a la propuesta de normas técnicas de aplicación nacional.

Institución que ha venido forjando muchos profesionales que están siendo parte no solo del denominado boom de la construcción, sino del desarrollo del país, este logro, sin lugar a dudas, se debe en gran parte al personal docente, a las capacidades que despliegan ellos, en su relación con el aprendizaje, pero hay algunas carencias y limitaciones o deficiencias que hemos detectado en la gestión del sistema y que incide en la calidad de la administración educativa, muchas de ellas pasan desapercibidas y otras a pesar que se han querido solucionar siguen vigentes, problemática que urge solucionar.

De allí que el objetivo de nuestra investigación sea: Determinar cuál es la relación entre el proceso de gestión y la calidad de la administración educativa en servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO. 2015-2016.

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Antecedentes

Se ha revisado diversas investigaciones y tesis en torno a nuestras variables objeto de estudio, cada uno de ellos tienen elementos relevantes y significativos para nuestra tesis, por lo que, creemos conveniente adjuntarlos como antecedentes teóricos.

#### **Antecedentes nacionales**

Carrasco (2011) en la Tesis titulada: *“Gestión educativa y calidad de formación profesional en la facultad de educación de la UNSACA”* Lima UNMSM. Tesis para optar el grado de magíster en educación con mención en gestión de la educación. Tesis que concluye: **1.** Se ha demostrado que la Gestión Institucional tiene relación directa y positiva con la Formación Profesional que se realiza en la Facultad de 281 Educación de la UNSACA, 2002. Siendo el índice de correlación al 68,4%, lo que significa que dicha correlación es casi alta. La relación está referida a que se ha obtenido como puntaje de Gestión Institucional una media de 1,77, lo que en su escala valorativa equivale a “regular”, y como promedio de Calidad de Formación Profesional la nota de 13.65, que en su escala valorativa equivale también a “regular”, es decir, existe una relación directa entre una Gestión Institucional regular y una Calidad de Formación Profesional de nivel regular con una correlación de 68,4%. **2.** Se ha determinado que existe una relación directa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Formación Profesional que se realiza en la Facultad de Educación de la UNSACA, 2002, siendo el índice de correlación de 81,8%, lo que significa que la relación es alta y positiva. La relación está referida a que se ha obtenido como puntaje de Gestión Administrativa una media de 1,73 lo que en su escala valorativa equivale a “regular”, y como promedio de Calidad de Formación profesional se ha obtenido la nota de 13.65, que en su escala valorativa equivale también a “regular”, es decir, existe una relación directa entre una Gestión Administrativa de nivel regular y una Calidad de Formación Profesional también de nivel regular con una correlación de 81.8%. **3.** Se ha comprobado que la Gestión Curricular tiene relación directa y

positiva con la Calidad de Formación Profesional que se realiza en la Facultad de Educación de la UNSACA, 2002, siendo el índice de correlación al 71,1%, lo que significa que es una relación alta positiva. La relación está referida a que se ha obtenido como puntaje de Gestión Curricular una media de 1,93 lo que en su escala valorativa equivale a “regular”, y como promedio de Calidad de Formación profesional se ha obtenido la nota de 13.65, que en su escala valorativa equivale también a “regular”, es decir, existe una relación directa entre una Gestión Curricular de nivel regular y una Calidad de Formación Profesional también de nivel regular con una correlación de 71,1% 282 **4**. Como resultado de todo el trabajo de investigación concluimos que existe una relación directa entre la Gestión Educativa y la Calidad de Formación Profesional en la Facultad de Educación de la UNSACA, 2002, y su índice de correlación es de 73,1% lo que significa que es una relación alta directa y positiva. Los detalles de la relación se explican en el sentido de que se ha obtenido como puntaje de Gestión Educativa una media de 1,93 lo que en su escala valorativa equivale a “regular”, y como promedio de Calidad de Formación Profesional una nota de 13,65 que en su escala valorativa equivale a “regular”, es decir, existe una relación alta y significativa entre una Gestión Educativa de nivel regular y una Calidad de Formación Profesional de nivel también regular con una correlación de 73,1%

Romero (2012) en la tesis titulada: *“Análisis, diseño e implementación de un sistema de información aplicado a la gestión educativa en centros de educación especial”* Tesis para optar por el Título de Ingeniero Informático. Lima PUPC. Tesis que concluye: **1.** Con este proyecto se consiguió implementar una solución automatizada capaz de administrar los programas educativos, planes de tareas, actividades y tareas de los alumnos de centros de educación especial junto con otros procesos en gestión educativa en dichas instituciones. **2.** El monitoreo continuo del cronograma de proyecto y de la estructura de descomposición del trabajo posibilitó el cumplimiento de los tiempos estipulados. Además, se logró culminar satisfactoriamente las fases de desarrollo del software junto con los entregables adecuados y establecidos por la metodología AUP. **3.** Los esfuerzos y tiempo invertidos en el análisis y diseño de la solución posibilitaron la cobertura

de todos los requerimientos funcionales del usuario maximizando las funcionalidades deseadas del producto enriqueciéndolas con aportes provenientes de otros sistemas descritos en el Estado de Arte del capítulo 4. La incorporación de buenas prácticas y de la metodología AUP en las etapas de construcción de software permitieron cumplir con los tiempos de entrega en cada una de las siete iteraciones.

Aldana (2013) en la Tesis titulada: “*La gestión institucional y el clima laboral en las I.E. “Francisco Bolognesi” y “Nuestra Señora de Fátima” de la Oroya – Junín*” Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Educación. Lima UNMSMS. Tesis que concluye: Los resultados de la investigación demuestran ausencia de relación estadísticamente significativa ( $r = 0,056$ ) entre la variable: gestión institucional, y la variable: clima laboral. Esto significa que el clima laboral que se da en un nivel medio no está en directa relación con la gestión institucional que, a su vez, también se da en un nivel regular en las instituciones educativas N° 31746 “Francisco Bolognesi” y N° 31519 “Nuestra Señora de Fátima” de La Oroya, provincia de Yauli, departamento de Junín. 02. De la misma forma, los resultados del análisis estadístico arrojan un  $r = 0,035$  lo que indica que no hay relación estadísticamente significativa entre la dimensión X1: manejo de recursos y la dimensión Y1: clima interpersonal. Esto significa que el clima interpersonal que se da en las instituciones educativas N° 31746 “Francisco Bolognesi” y N° 31519 “Nuestra Señora de Fátima” de La Oroya – Junín no tiene que ver necesariamente con el manejo de recursos que se da por parte de los directivos en dichas instituciones educativas. 03. Asimismo, se demuestra la no existencia de relación estadísticamente significativa entre la dimensión X1: manejo de recursos y la dimensión Y2: clima corporativo. Esto se interpreta en el sentido que el clima corporativo que se da en las instituciones educativas N° 31746 “Francisco Bolognesi” y N° 31519 “Nuestra Señora de Fátima” de La Oroya – Junín no tiene que ver con el manejo de recursos por parte de los directivos en ambas instituciones educativas. 04. Los resultados de la investigación reportan un  $r = 0,121$  lo que indica que no hay relación estadísticamente significativa entre la dimensión X2: gerencia educativa y la dimensión Y1: clima interpersonal. Esto significa que el clima interpersonal no tiene que ver necesariamente con la

gerencia educativa por parte de los directivos de las instituciones educativas N° 31746 “Francisco Bolognesi” y N° 31519 “Nuestra Señora de Fátima” de La Oroya – Junín.

### **Antecedentes internacionales**

Burgos (2010) “*Propuesta para la implementación de un sistema de gestión documental en la empresa International Quality Systems Ltda*” Trabajo de Titulación presentado en conformidad a los requisitos para obtener el título de Ingeniero Civil Industrial. Universidad del Bio Bio. Chile. Tesis que concluye: **1.** La gestión documental se ha convertido en una estrategia empresarial para optimizar la administración de la información. La organización eficiente y el perfeccionamiento en el flujo de información y datos son vitales a la hora de responder en forma óptima a los cambios continuos que enfrentan cada una de las áreas que compone una empresa. **2.** Mientras que la implementación de un sistema de gestión integrado, permite definir metodologías, criterios y procedimientos de trabajo para las distintas áreas de la empresa, los cuales unifican la forma de trabajar, asegurando así la calidad del producto o servicio generado y la consecuente satisfacción tanto del cliente interno como externo. La implementación de un sistema de gestión documental en IQS Ltda, permitirá según el análisis desarrollado lograr la utilización completa del sistema de gestión diseñado e implementado en porcentajes variables en los distintos departamentos analizados. **3.** Se determinó que el nivel de implementación estaba en directa relación con la utilización que se le daba al sistema por parte del usuario, y no por un mal diseño de este, y por medio de auditorías internas realizadas, estableciendo como la mejor opción para solucionar esta problemática la implementación de un software que soportara la gestión documental de la organización. **4.** El análisis llevado a cabo en el área de administración y finanzas, en el cual mediante el levantamiento de los procesos de los distintos departamentos que la componen se identificaron las necesidades en relación a características de software para lograr la utilización del SGI de forma eficiente. El software fue seleccionado en base a criterios económicos y funcionales, optando por la opción de MS SharePoint 90 como la más indicada según los criterios establecidos, determinándose además la forma en que el software seleccionado apoyará la gestión documental.

Rentería (2009) Tesis titulada. *“Diseño de una estrategia de gestión educativa para mejorar los niveles de convivencia en el colegio Rafael Uribe Uribe de Ciudad Bolívar, en la jornada de la mañana”* Trabajo de tesis para optar al título de: maestría en educación línea de investigación políticas y gestión de sistemas educativos. Pontificia Universidad Javeriana facultad de Educación. Bogotá. Tesis que concluye: **1.** Estamos convencidos que el maestro debe constituirse en un mediador social en ese entramado cultural que se vive dentro de la institución. Es importante dejar clarificado que nosotros proponemos el diseño de una estrategia de Gestión Educativa para mejorar los niveles de Convivencia en el Colegio Rafael Uribe Uribe, jornada de la mañana. Esta estrategia es particular y específicas de acuerdo a las conclusiones arrojadas por las encuestas y las entrevistas hechas a la comunidad educativa, el nuevo diseño resulta del sentir unificado de docentes y administrativos, padre de familia y estudiantes. **2.** La investigación arrojó las siguientes recomendaciones para el directivo docente, docentes, administrativos, padres de familia y estudiantes: El rector o docentes administrativo, debe ser quien propone, gestiona, lidera, organiza y concerta los proyectos o estrategias educativas, con la participación activa del equipo de coordinadores, administrativos y docentes de la institución. Esa responsabilidad social y administrativa del rector y del cuerpo de docentes debe reflejarse en el día, día de la labor educativa institucional. En últimas esta estrategia planteada es para apoyar y fortalecer las funciones y la gestión escolar del rector o directivo docente, como representante legal y administrativo del centro educativo. Los docentes y el docente administrativo tienen una gran responsabilidad social y ética con su formación, al igual que es deber de la institución educativa, facilitar, motivar e implementar un proceso de capacitación permanente, y así, reconocer plenamente al maestro como profesional de la educación. **3.** En su gestión educativa el directivo docente y los profesores deben facilitar la generación de conocimiento en los educandos, al igual que cultura ciudadana, valores universales, comunidad educativa, y convivencia pacífica, es de esta manera como se genera calidad educativa produciendo inclusión y equidad, el reconocimiento de la diversidad y el respeto a los derechos humanos. **4.** Se concluye también que la etapa de sensibilización, de inducción y

acompañamiento, no se debe evitar bajo ninguna circunstancia en un proceso de cambio organizacional o educativo. Así mismo se concluyó que la comunidad educativa y más concretamente los docentes, padres de familia y estudiantes proponen que se implemente mayor nivel de exigencia para los estudiantes en su proceso de formación personal y académica. La inducción y capacitación institucional debe ser en todo momento, por lo menos bimestralmente; esta actividad es determinante para interiorizar la nueva estrategia.

## **1.2. Planteamiento del problema**

### **1.2.1 Descripción de la realidad problemática**

El boom actual de las construcciones, es el factor dinámico de un país, como se sabe este sector de la construcción, es un factor de todos los países desarrollados, y en la región los países que se han ido estabilizando o los que mantiene una economía estable como nuestro país, Chile o Colombia, están siendo parte de este fenómeno.

El sector de la construcción en el Perú es el Motor de la actividad económica, catalizador de grandes sinergias empresariales, el sector de la construcción lidera hoy día con solvencia la pujanza industrial de nuestro país, ha logrado tener una incidencia trascendental en la vida económica del país, constituye un elemento necesario para la reactivación de la economía, por lo que se han dictado una serie de normas tendientes a impulsar dicha industria y facilitar la adquisición de viviendas, implementándose diversos programas con dicho fin.

Este sector tiene un efecto multiplicador como actividad, tanto en el ámbito laboral, social y económico del país, y ha servido en este gobierno como uno de los sectores más positivos que se ha trabajado. Destaca Zubiarte (2015) “Hasta el 2002, la venta de viviendas en Lima y Callao apenas llegaba a las 3,000 viviendas al año y crecieron hasta 22,000 en el 2012. Esto representa un crecimiento acumulado promedio de 19% durante 10 años” (p, 12).

Este índice, ha venido en forma ascendente hasta este 2016, y eso lo podemos comprobar los peruanos cuando vamos por cualquier parte del país, y vemos la construcción de condominios, edificios modernos, sobre todo se puede observar esta realidad en las principales ciudades como Lima, Arequipa o Trujillo.

“El desarrollo saludable del mercado de viviendas depende principalmente de dos variables: Los factores de oferta y demanda, y el financiamiento hipotecario. En la medida que haya demanda efectiva (familias que necesitan y pueden pagar una vivienda), y financiamiento hipotecario (financiamiento de largo plazo) disponible, las ventas de inmuebles aumentarán” (Zubiate, 2015.p, 12).

El sector construcción es uno de los sectores que mayor evolución, ha tenido por ejemplo en “el 2013, tuvo un crecimiento entre 15% y 18%, lo que permite alcanzar los objetivos del gobierno, y este ritmo de expansión se mantendrá por lo menos hasta fin de año, señaló hoy el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, gracias a este ritmo de expansión se ha logrado construir 50,000 viviendas en el primer semestre del año, lo que está dentro de las metas del gobierno” (Tagle, 2013, p. 8)

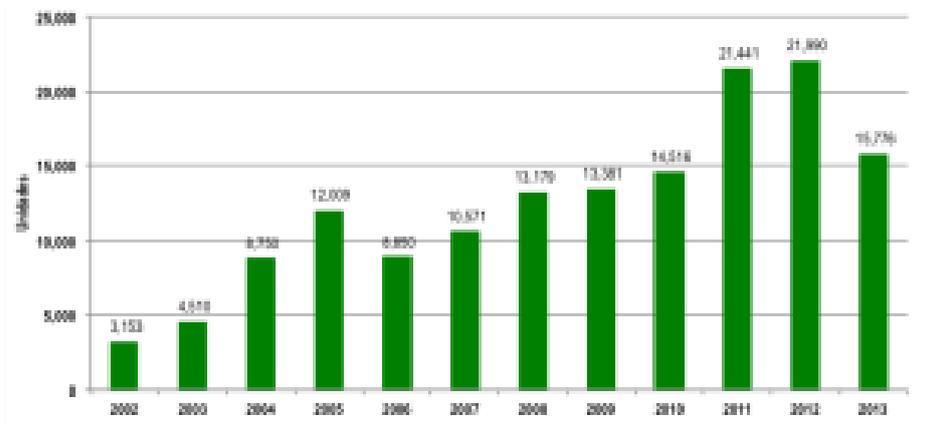


Figura 1. Venta de Viviendas en Lima Metropolitana

Fuente: Capeco, 2014

Este sector, presenta una serie de problemas, uno de ellos por ejemplo es la autoconstrucción informal, Carpio (2015) nos dice que “La autoconstrucción informal representa el 60% de las viviendas que hay en el país y que equivale a 3.6% del PBI, o US\$2,000 millones, en Lima más del 50% de las unidades habitacionales están edificadas con esa modalidad, sin planos y con maestros de obras que no están capacitados” (p, 6).

Tenemos el caso del puerto de Pisco, cuyas viviendas, en un 80%, se derrumbaron por el terremoto de agosto de 2007. Dichas construcciones de adobe, ladrillo y concreto se cayeron por temas netamente técnicos (además de materiales de baja calidad) que se pudieron evitar.

Un tema preponderante son los recursos humanos, como factor relevante en este denominado Boom inmobiliario. Como nos dice Bustamante (2013) “Hoy en día los temas técnicos no son únicamente el interés, sino que también se requieren profesionales integrales, que comprendan cómo trabajar de manera segura y cómo ser mejores líderes para sus equipos. En este sentido, hay que destacar a España como uno de los países que posee los mejores profesionales formados.

Esto se debe al nivel de profesionalización que tienen porque, gran parte de ellos, cuentan con magister u otra especialidad, lo que les permite competir en el mercado” (p, 3)

Los problemas son amplios y diversos, el sector construcción tiene que resolver diaria y eficientemente las necesidades sociales dentro de un contexto de avances tecnológicos, globalización económica y permanente cambio de escenarios.

Es donde tiene un rol preponderante una institución, que se ha posicionado como la llamada a capacitar, preparar, y formar a todos los

profesionales y técnicos que se desempeñan en esta actividad, esta institución es Sencico.

Sencico, es una Entidad de Tratamiento Especial de Sector Vivienda, Construcción y Saneamiento, tiene como finalidad la formación de los trabajadores del sector construcción, la educación superior no universitaria, el desarrollo de Investigaciones vinculadas a la problemática de la vivienda y edificación, así como a la propuesta de normas técnicas de aplicación nacional.

Como señala el mismo Sencico (2015) “La heterogeneidad y la diversidad de la formación profesional y del perfeccionamiento en América Latina tiene consecuencias importantes para los sistemas nacionales de educación, la cual está enfrentada a un cambio del paradigma en la que las políticas y metodologías de capacitación varían en las empresas innovadoras tanto a partir de las especificidades sectoriales, como de tamaño, de su localización, pero también de la posición que la firma ocupa en el entramado productivo y/o en el nivel de subcontratación, este cambio de perspectivas tiene un efecto directo sobre la formación profesional y el desarrollo de personas” (p, 1).

La formación profesional, capacitación y especialización, tiene amplia relación con una institución administrativa, denominada, proceso de gestión. Como señala Carrasco (2011) “La gestión como estrategia es decisiva y valiosa para la conducción y dirección de las instituciones, adquiere suma importancia en los últimos tiempos, debiendo por ello constituir la clave fundamental y herramienta básica para alcanzar el desarrollo y maximización de la educación peruana, especialmente en la educación superior” (p, 3).

De un diagnóstico respecto al proceso de gestión en relación a la calidad de la administración educativa en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción, así como de la información

recopilada a lo largo de la investigación previa, hemos encontrado que en la relación de las variables objeto de nuestra investigación, encontramos limitaciones y carencias, que inciden que no se obtenga un óptimo resultado, o no se cumplen a cabalidad, los presupuestos que tiene la institución para el logro de sus objetivos, situaciones que lo podemos resumir en los siguientes:

- Falta de inversión en capacitación constante del personal docente, que labora debido que el contenido de las enseñanzas, sobre todo del rubro técnico de la construcción, necesitan de una constante inyección de conocimientos para estar a la vanguardia de las instituciones en la región y de otras a nivel local.
- Falta de Actualización de nuevas tecnologías de la construcción, como la Nanotecnología, los nuevos materiales, nuevos ejes rectores como la innovación, el diseño, la sostenibilidad.
- Coordinación interinstitucional limitada, con otras instituciones relacionadas a la construcción, donde se pueda desarrollar los conocimientos teóricos, técnicos y prácticos del rubro.
- Carencia de subsidios por parte del Ministerio de educación para que se destine una partida para que el personal docente pueda acceder a otro nivel académico, y puedan ser docentes con alto contenido académico.
- Se observa un índice de falta de compromiso organizacional del docente, porque no recibe la remuneración en la fecha que corresponde, y la inadecuada centralización para todo tipo de contrariedades, reclamos, de índole administrativo, se tiene que dirigirse siempre a la oficina central de la ciudad de Lima, pudiendo solucionarlo en cualquiera de las filiales donde se labora en provincia.
- Evaluación constante al personal docente sobre el desempeño, y el cumplimiento de los postulados de la institución.
- Cumplimiento de la exigencia de la ley, sobre el ingreso a los estudios superiores, por parte del personal docente, conformados por los técnicos y profesionales de la institución.

- Se exige especialización y docentes calificados para el uso de la tecnología, la informática y la robótica, que son parte del contenido del aprendizaje de alumnos del instituto superior.
- Convenios de intercambio con instituciones de otros países tanto del personal docente, como de los alumnos destacados, la experiencia comparada
- Agilización y sumariedad en la entrega de los documentos, de los certificados o de los que van acreditar el cumplimiento de los estudios y su posterior graduación, del mismo modo en los tramites de la obtención del título.
- Nulo seguimiento del logro desarrollado por el egresado del servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción, en la última década, y de su debida acreditación y certificación de la carrera profesional obtenida.

Sobre esta realidad presentamos los siguientes datos:

Tabla 1. Realidad del egresado sencico 2007-2015

| CARRERA | INGRESANTES<br>2007-2015-I | EGRESADOS<br>HASTA 2014-II | ACTUALMENTE<br>MATRICULADOS<br>2015-I | TITULADOS |
|---------|----------------------------|----------------------------|---------------------------------------|-----------|
| TOTAL   | 3238                       | 1318                       | 842                                   | 288       |

Fuente: Elaboración propia



Figura 2. Cuadro Resumen

Fuente: Elaboración propia

## **1.2.2 Formulación del problema**

### **1.2.2.1. Problema general**

*P.G. ¿Cuál es la relación entre el proceso de gestión y la calidad de la administración educativa en servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO, 2015-2016?*

### **1.2.2.2. Problemas específicos**

*P.E.1. ¿Hasta qué punto la Gestión institucional incide en la Especialización técnica en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO?*

*P.E.2. ¿En qué medida la Gestión Administrativa incide en la Administración de los recursos humanos en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO?*

*P. E.3. ¿De qué manera la Gestión curricular incide en el cumplimiento de las capacidades de los alumnos en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO?*

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar cuál es la relación entre el proceso de gestión y la calidad de la administración educativa en servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO. 2015-2016.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

O.E.1. Analizar hasta qué punto la Gestión institucional incide en la Especialización técnica de los alumnos en servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO.

O.E.2. Precisar en qué medida la Gestión Administrativa incide en la Administración de los recursos humanos en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO.

O.E.3. Evaluar como la Gestión curricular incide en el cumplimiento de las capacidades de los alumnos en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO.

#### **1.4 Justificación e importancia**

##### **Teórica**

La presente investigación se desarrollará en un marco teórico en donde se integre fundamentos administrativos, educativos de dos instituciones relevantes, como es el proceso de gestión y la calidad de la administración educativa.

##### **Práctica**

La Línea de Investigación se justifica, por abordar en forma directa la problemática y presencia de limitaciones, dificultades, carencias en torno al proceso de gestión y la calidad de la administración educativa en servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO. 2015-2016.

La presente tesis plantea que se utilice mecanismos adecuados para solucionar dicha problemática.

##### **Metodológica**

Nuestra investigación, propone una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable sobre el *“El proceso de gestión y la calidad de la administración educativa en servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO. 2015-2016”* así mismo, servirá de base para el desarrollo de otras tesis.

##### **Social**

Los beneficiados somos todos los peruanos, porque vamos a tener técnicos y profesionales capacitados que puedan enfrentar los retos que traen del actual boom inmobiliario, así como todos los sectores que giran en torno de este rubro.

De allí la importancia de sostener un óptimo proceso de gestión y la calidad de la administración educativa.

## **Importancia**

La propuesta de nuevos lineamientos en el proceso de gestión y la calidad de la administración educativa en Sencico, incidirá en obtener resultados positivos en la Gestión institucional, Gestión Administrativa, Gestión curricular y la calidad de la administración educativa en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO. 2015-2016.

## **1.5 Limitaciones**

Al principio se presentaron limitaciones objetivas del estudio, encontramos poco apoyo del personal Administrativo, docente y reticencia de algunos alumnos encuestados a participar en las encuestas.

## **1.6 Hipótesis**

De acuerdo a Caballero (2011) la hipótesis “Es un enunciado proposicional que plantea una nueva solución creativa, innovadora a un problema nuevo (no resuelto), mediante el cruce de variables o factores con poder explicativo y que, por ser necesariamente nueva, aun no puede gozar de aceptación. Figura en el plan y el informe de la investigación o tesis y es el eje principal de orientación sobre lo que debe contrastarse en la ejecución o desarrollo de la investigación” (p, 248)

Para la presente investigación se plantean las llamadas hipótesis correlacionales que, según Hernández, (2010), estas hipótesis “... especifican las relaciones entre dos o más variables y corresponden a los estudios correlacionales...”.

Este tipo de hipótesis establecen relaciones entre dos o más variables de investigación, lo que demuestra que no existe causalidad entre una o más variables sobre una o más variables, es decir, solo se correlacionan (p. 128)

### **Hipótesis general**

H.G. Existe relación significativa entre el proceso de gestión y la calidad de la administración educativa en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO. 2015-2016.

### **Hipótesis específicas**

H.E.1. Existe relación significativa entre la Gestión institucional y su incidencia en la Especialización técnica de los alumnos en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO.

H.E.2. Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y su incidencia en la Administración de los recursos humanos en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO.

H.E.3. Existe relación significativa entre la Gestión curricular y su incidencia en el cumplimiento de las capacidades de los alumnos en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO.

### **Variables e indicadores**

Según Caballero (2011) se define Variable como: “Es un conjunto cuyos elementos son los datos, todos los cuales tienen en común una característica, propiedad o atributo que los hace pertenecer al dominio de esa variable. En Estadística se define como un símbolo de un conjunto determinado de datos que pueden tomar como valor cualquiera de entre ellos” (p, 272)”

| <b>Hipótesis</b>  | <b>Variables</b>   | <b>Indicadores</b>  |
|---|--|---|
| Existe relación significativa entre el proceso de gestión y la calidad de la administración educativa en servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO. 2015-2016. | V.I. Proceso de gestión<br><br>V.D. Calidad de la administración educativa | X.1. Gestión institucional.<br>X.2. Gestión administrativa.<br>X.3. Gestión curricular.<br><br>Y.1. Especialización técnica.<br>Y.2. Administración de los recursos humanos<br>Y.3. Capacidades de los alumnos. |

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Bases teóricas**

##### **2.1.1 Proceso de Gestión**

###### **2.1.1.1. Antecedentes**

Como afirma Quinn (1995) y otros respecto a la evolución de los modelos de gestión: “Nuestros modelos y definiciones de la gestión continúan evolucionando a medida que cambian los valores de la sociedad, se modifican las perspectivas y nacen nuevos modelos de gestión, la fuerza impulsora de estos modelos no está solamente en escritos de los académicos, y de los escritores más conocidos, ni en los directivos que introducen una nueva practica eficaz, ni en las fuerzas técnicas, sociales o políticas del momento. Tales modelos nacen de la interacción compleja entre todos estos factores” (p. 3).

De acuerdo a Darromán (2011) “A lo largo del tiempo el proceso de gestión se ha ido desarrollando cada vez mejor. Desde los comienzos de la vida humana ya se presentaban indicios del desarrollo de la administración en las tribus. Ya en la historia antigua el gran filósofo Confucio sentó las primeras bases del proceso de gestión dentro del sistema de administración al preparar los cimientos de un buen gobierno en China. Él planteaba entre sus premisas que, para una buena gestión, los gobernantes tenían que estudiar los problemas para dar la solución más adecuada a los mismos” (p. 2)

Darromán (2011) sintetiza la evolución de esta institución en el mundo de la forma siguiente:

“En Egipto antiguo el tipo de administrador realizaba su gestión reflejando un objetivo previamente fijado en su sistema que era en base al factor humano, dándoles cargos especiales, es decir: Contaba con arquero, colectores de miel, marineros, etc. Algo importante de esta organización era que, ya se contaba con un fondo de valores para los egipcios, este se obtenía de los impuestos que el gobierno cobraba a sus habitantes con el fin de duplicarlo al comercializarlo con otros objetos. La idea que prevaleció en el antiguo estado egipcio durante la IV,

XI y XVIII dinastías fue que debía haber una severa coordinación de los esfuerzos económicos de toda la población a fin de garantizar a cada uno de los miembros de la comunidad, y para ella como un todo, el más alto grado de prosperidad. El proceso de gestión repercutió significativamente en el éxito del Imperio Romano y, aunque no quedan muchos testimonios acerca de su administración, se sabe que se manejaban por magisterios plenamente identificados en un orden jerárquico que era de importancia para el Estado. El espíritu de orden administrativo que tuvo este Imperio hizo que se lograra de manera satisfactoria a la par de las guerras y conquistas, la organización de sus instituciones. El estudio de estos aspectos se puede dividir en las dos etapas principales por las cuales pasó la evolución romana: la República y el Imperio. Al pasar el tiempo la administración de la gestión ha ido evolucionando debido a los cambios y a la propia necesidad de tener un conocimiento básico sobre lo que es administrar. En la actualidad la importancia del estudio de la gestión influye mucho en nuestra vida social y económica, es por ello que se continúan desarrollando nuevos conceptos, ideas y opiniones. Cabe concluir que la administración de hoy en día es muy diferente a la del pasado, ya que en nuestros tiempos se profundiza el estudio de la administración para alcanzar ciertos objetivos pretendidos. Es por ello que se están ampliando y profundizando nuevos conocimientos, aptitudes, conceptos de la gestión económica. Sin embargo, aun así, no se tiene un conocimiento completo del estudio del pensamiento administrativo y de la gestión como motor impulsor” (p. 4-5).

En la era actual el parque empresarial, ya sea del sector público o privado, utiliza modelos de gestión para lograr sus respectivas misiones las cuales al ser distintas entre una empresa u otra de distinto rubro o sector usan diferentes modelos, sin embargo, sigue siendo el objetivo principal de estos modelos el de mejorar la productividad de la empresa. Por ello en el presente informe técnico se presenta la evolución de los modelos de gestión empresariales que han surgido desde el surgimiento de la administración como ciencia en 1915. Se muestran modelos que han surgido como respuesta a otros, modelos que han sido perfeccionados y otros que han perdurado desde su nacimiento hasta la actualidad con casi ningún cambio como el modelo funcional.

#### **2.1.1.2. Definición**

“Gestar” deriva del latín, y se refiere a la acción de hacer diligencias conducentes al logro de un objetivo. Tradicionalmente, el concepto de

gestión ha sido asociado a la administración de empresas. Probablemente, porque de la escuela se esperaba sólo que administrara la transmisión de contenidos, que los profesores lograban hacer a los alumnos por una suerte de acumulación simple en sus cerebros.

Señala García (2009) “que gestión, es el proceso mediante el cual el management determinan las acciones a seguir (planificación), según los objetivos, necesidades detectadas, cambios deseados, nuevas acciones solicitadas, implementación de cambios demandados o necesarios, y la forma como se realizarán estas acciones (estrategias, acción) y los resultados que se lograrán” (p, 9). Otra definición nos dice que: “...La gestión es un elemento determinante de la calidad del desempeño de las escuelas, sobretudo en la medida que se incrementa la descentralización de los procesos de decisión en los sistemas educacionales...ella incide en el clima organizacional, en las formas de liderazgo y conducción institucionales, en el aprovechamiento óptimo de los recursos humanos y del tiempo, en la planificación de tareas, la distribución del trabajo y su productividad” (Alvariño, 2000, p. 75).

“El proceso de gestión es el conjunto de: acciones, transacciones decisiones que la organización lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos (fijados en el proceso de planeamiento) y que se concretan en los resultados” (García, 2009, p. 45).

### 2.1.1.3 Principios de la gestión

Dichos principios son ampliamente desarrollados por Arana (2001) los cuales son:

**“Gestión centrada en los alumnos:** La educación de los alumnos es la razón de ser, el primer y último objetivo de una institución escolar. Por tanto, todas las acciones de conducción o dirección deben ser canalizadas para lograr este objetivo institucional.

**Jerarquía y autoridad claramente definidas:** Permite garantizar la unidad de acción de la organización, en la cual la dirección ejerce funciones como tal: dirige, impulsa y ordena, sin disminuir las competencias propias de cada instancia.

**Determinación clara de quién y cómo se toman las decisiones:** Esto significa determinar la responsabilidad que le corresponde a cada persona, estamento, comisión y equipo en la toma de decisiones y en sus resultados.

**Claridad en definición de canales de participación:** Para que la participación de los miembros de la comunidad educativa guarde coherencia con los objetivos institucionales, se debe establecer sistemas bien definidos.

**Ubicación del personal de acuerdo a su competencia y/o especialización:** Se refiere a la necesidad de tomar en cuenta las habilidades y competencias de cada persona, para considerar su ubicación en el lugar en que tendrá mejor rendimiento y realización, lo cual contribuirá a optimizar el funcionamiento de la organización.

**Coordinación fluida y bien definida:** Establecer instancias de coordinación ágil y oportuna, mejora la sincronización de acciones, evita esfuerzos innecesarios y permite una mejor acción conjunta.

**Transparencia y comunicación permanente:** Todas las acciones que se realicen a nivel de institución educativa deben ser conocidas por los miembros de la comunidad, de ahí la necesidad de contar con mecanismos de comunicación.

**Control y evaluación eficaces y oportunos para un mejoramiento continuo:** El control debe proporcionar información que oriente de manera oportuna las decisiones y asegure la dirección que tomen las tareas en función de los objetivos institucionales” (p. 118).

#### **2.1.1.4 Gestión institucional**

“La gestión institucional, en particular, implica impulsar la conducción de la institución hacia determinadas metas a partir de una planificación educativa, para lo que resultan necesarios saberes, habilidades y experiencias respecto del medio sobre el que se pretende operar, así como sobre las prácticas y mecanismos utilizados por las personas implicadas en las tareas educativas” (Ruiz, 2014, p. 6).

En este punto, en estrecha relación con la actividad de conducción, el concepto de planificación cobra importancia debido a que permite el desarrollo de las acciones de conducción-administración y gestión.

Para Alvarado (2001), la gestión puede entenderse como: “La aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y 19 procedimientos

en el manejo de recursos y desarrollo de las actividades institucionales” (54). Por su parte La Serna (2002) menciona: “La gestión armoniza medios (recursos, procesos y actividades) y fines (objetivos o propósitos a alcanzar” (p. 32).

Estrada, citado por Aldana (2013) precisa: “... la gestión institucional del centro educativo es el conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas que sirven de apoyo a la gestión pedagógica. En ese sentido, la gestión institucional a través del PEI permite una mayor posibilidad de logros, en la medida en que se parte de la especificidad de esa institución y todo cuanto se realiza está en función de una identidad institucional, en el marco de lineamientos políticos generales” (p. 32).

En nuestro país, de acuerdo al ROF, el Viceministerio de Gestión Institucional es el encargado de proponer y evaluar las políticas de desarrollo sectorial, apoyar los procesos de gestión de las instancias intermedias y de centros educativos. Coordina las relaciones con organismos de cooperación internacional, dirige los proyectos educativos estratégicos de mejora permanente de la calidad de los servicios educativos, formula normas y criterios para la construcción y equipamiento de locales escolares y establece las relaciones con las Direcciones Regionales de Educación.

#### **2.1.1.5. Gestión Administrativa**

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que la administración es la acción de administrar (del Latín Administrativo- onis).

Para Drupal (2009) “es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa.

Acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar. Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Sobre la importancia de La Gestión Administrativa, señala Campos (2011) lo siguiente:

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país. En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines” (p. 18).

#### **2.1.1.6. Gestión curricular**

La Gestión Curricular contiene las competencias y habilidades que evidencian la forma en la cual el director asegura el aprendizaje efectivo en aula, considerando la cultura y el Proyecto Educativo del Establecimiento.

Se expresan en la capacidad de promover el diseño, planificación, instalación y evaluación de los procesos institucionales apropiados para la implementación curricular en aula, de aseguramiento y control de calidad de las estrategias de enseñanza, y de monitoreo y evaluación de la implementación del currículum.

La gestión curricular se define como la capacidad de organizar y poner en marcha el proyecto pedagógico de la institución a partir de la definición de qué se debe enseñar y qué deben aprender los estudiantes. Los expertos coinciden en resaltar la importancia de la gestión curricular y su incidencia en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Una gestión adecuada del currículo tiene un rol protagónico en el éxito, por tanto, todos los procesos de mejora educativa deben tener presente este factor tan relevante para el logro de los objetivos educativos.

El incremento en estrategias para potenciar el rol de cada comunidad educativa como eje principal en los procesos de mejora, es posible, desde este ámbito, gestionar con eficacia los procesos que ocurren al interior de la escuela, específicamente los factores que dicen relación con una adecuada gestión del currículum.

#### **2.1.1.7. La relevancia de la gestión**

Resulta preocupante descubrir que los propios ciudadanos (que son el centro de la vida pública) han percibido y, en algunos casos, aún perciben a las Administraciones Públicas como poco eficaces, ineficientes respecto a la gestión y administración de sus recursos. Ello además de sentirse poco protagonista en una organización que, precisamente, sólo se justifica en el servicio y la atención a ellos mismo. Cómo nos dice el español Castro (2014), quien hace un análisis de la realidad del servidor público en España, la prestación de servicios por parte de la Administración no es considerada una prestación de servicios de calidad, sobre todo si se realiza una inevitable comparación con organizaciones complejas del sector privado. (p. 56)

A nivel regional, se ha tratado este problema del servidor público, como el congreso mundial de recursos humanos, realizado en Chile, año 2014, donde se trató el tema central, vinculado a la importancia de la persona dentro de las organizaciones empresariales, “ese congreso fue la

demostración de que en América Latina podemos marcar la pauta en temas de gestión del capital humano. Por qué no pensar en que los principales expositores de estos eventos mundiales puedan ser latinoamericanos y, dentro de ellos, los propios peruanos.

La labor del servidor público está dirigida a garantizar el bienestar y la tranquilidad de los ciudadanos en general; por ello, resultan claras las exigencias de honradez, honestidad, transparencia y la garantía que los servicios serán ejecutados adecuadamente, así como el tener conciencia de la obligatoria rendición de cuentas y respeto a las normas y procedimientos.

Muchos de los casos del mal accionar del servidor público son por falta de compromiso organizacional. La relación entre una persona y una organización.

Los tres componentes del compromiso organizacional: Afectivo (lazos emocionales que las personas forjan con la organización al satisfacer sus necesidades y expectativas), de continuidad o conveniencia (conciencia de la persona respecto a la inversión en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización para encontrar otro empleo) y normativo (la creencia en la lealtad a la organización en correspondencia a ciertas prestaciones).

Se carece en muchos casos de compromiso afectivo, es decir la adhesión emocional del empleado hacia la empresa (Porrás, 2004, p. 37). De compromiso de continuación, como consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona tiene por su permanencia en la empresa (Porrás, 2004, p. 37). De compromiso normativo, o deber moral o gratitud que siente el trabajador que debe responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos (trato personalizado, mejoras laborales, etc.) (Porrás, 2004, p. 37).

Palacios (2014), señala que la administración del cambio implica un conjunto de actividades, orientadas a manejar la transición, que ayudan a que las organizaciones y las personas comprendan, acepten e implementen los cambios necesarios para alcanzar una mejora en el desempeño de la organización (p. 3).

Loyola (2014), por su parte nos dice que una estrategia de talento debe responder a las siguientes interrogantes: ¿qué estrategias, habilidades y capacidades son cruciales para el éxito actual del negocio y cuáles se van a necesitar para los próximos cinco años?; ¿qué tendencias en la fuerza laboral van a impactar en la organización para generar valor en nuestro negocio?; y dentro de nuestro mapa de talento actual, ¿quién posee el actual y futuro talento para llevar a la organización a otro nivel?, ¿estamos preparando sucesores?.

Esta problemática en la administración pública, empresas, nos exige nuevos retos, cada vez más las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos son muy relevantes, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que ello constituye una buena ventaja competitiva.

La gerencia moderna está muy comprometida como algunos señalan a responder continuamente a las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible. Todo ello hace necesario, la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitivas a las empresas.

#### **2.1.1.8. La relevancia de la planificación**

Las propuestas de planificación incluyen entre sus objetivos mejorar la toma de decisiones con la meta de concretar un fin buscado. Por consiguiente, una estrategia de planificación debe tener en consideración

la situación presente y todos aquellos factores ajenos y propios que pueden generar repercusiones para lograr ese fin.

Por lo tanto, se admite que sólo es posible diseñar una planificación tras la identificación precisa del problema que se ha de abordar. Una vez conocida e interpretada esa problemática, se postula el desarrollo de las alternativas para su abordaje o solución.

La planificación supone un trabajo consiente y responsable sobre determinadas acciones o decisiones que deban ser tomadas, por ejemplo, cuando se debe planificar un plan estatal o de gobierno.

#### **2.1.1.9. Gestión pública**

Gestión Pública es gestión con las limitaciones derivadas del carácter público del cometido. Gestión refiere, según el contexto, tanto una práctica (gestión con minúscula) como un conjunto de disciplinas (Gestión con mayúscula). Se considera la gestión como práctica y como disciplina, con particular atención al papel de la Economía.

Las limitaciones derivadas del carácter público del cometido pueden clasificarse en no abordables por esenciales (satisfacen objetivos sociales superiores al de la eficiencia) y abordables bien por la investigación bien por la acción. Así se llega a otra forma de contemplar la gestión pública: la acción sobre dos familias de limitaciones mitigables - falta de incentivos organizativos y falta de incentivos individuales- mediante dos grupos de actuaciones: introducción de mecanismos de competencia y aplicación de técnicas de gestión, respectivamente.

El Estado es una organización económica a la que se pertenece sin demasiada elección y que tiene derechos coactivos y responsabilidad para comportarse según la confianza que se le otorga en función de una legitimidad que no se deriva de la propiedad sino del proceso electoral (Ortún, 1995, p.7).

Como consecuencia de esta responsabilidad fiduciaria que rige la administración pública existen importantes restricciones en la discrecionalidad con la que se pueden administrar los recursos. Estas limitaciones a la gestión inherentes a la naturaleza económica del sector público afectan tanto a los recursos humanos como a los restantes aspectos de la gestión. Respecto a los recursos humanos la profilaxis de rentas políticas (clientelismos y cesantías decimonónicas) ha llevado a unas relaciones de empleo estables; nadie puede ser despedido por razones políticas y difícilmente lo será por vagancia o incompetencia manifiesta. La estructura de incentivos es, por otra parte, poco discriminante del rendimiento o mérito. En relación a los otros aspectos de la gestión, la división de funciones y la centralización basada en el "principio de la desconfianza" (Nieto, 1984, p.7) van mucho más allá de lo que los principios de control interno, generalmente aceptados y aplicados por las empresas, exigen. Al fin y al cabo, también en las empresas se presentan los problemas de la relación de agencia suscitados por una eventual diferencia de intereses entre propietarios (ciudadanos en el sector público) y gerentes (políticos y funcionarios en el sector público).

En el sector público administrativo la gestión se complica respecto al sector público empresarial por la mayor dificultad para medir rendimientos, el control jurisdiccional constante, una visibilidad y transparencia de la actuación pública más elevada que la de la actividad privada, la multiplicidad de objetivos y la mayor ambigüedad de la tecnología.

Los fines de la función pública son el servicio a la Nación, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política y la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

#### **2.1.1.10. Gestión en las instituciones educativas**

La gestión educativa está conformada por un conjunto de procesos organizados que permiten que una institución o una secretaría de educación logren sus objetivos y metas. Una gestión apropiada pasa por momentos de diagnóstico, planeación, ejecución, seguimiento y evaluación que se nutren entre sí y conducen a la obtención de los resultados definidos por los equipos directivos. Una buena gestión es la clave para que lo que haga cada integrante de una institución tenga sentido y pertenencia dentro de un proyecto que es de todos. En otras palabras, es fundamental lograr que todos "remen hacia el mismo lado" para lograr lo que se quiere, y mejorar permanentemente. De ahí la importancia de tener en cuenta los cuatro ámbitos de la gestión educativa.

Hablar de gestión educativa, es señalar quien es la persona encargada de llevar a cabo dicha gestión. En este caso es el director de la institución, que es la máxima autoridad y el representante legal de la misma. La Unesco (2011) al respecto señala que el director es responsable de los procesos de gestión educativa, pedagógica y administrativa, debiendo lograr óptimas condiciones para el adecuado desempeño profesional de los docentes, a fin que los estudiantes obtengan las competencias necesarias, por grado y edad”.

Una efectiva gestión involucra una serie de aspectos, tales como la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y el control. Por ello, el director de la institución educativa tiene que estar preparado para actuar en todos estos ámbitos y, por ende, requiere fortalecer sus capacidades para desempeñarse adecuadamente en los mismos. Los procesos de cambio o mejoras sustantivas en educación ocurren tanto en las aulas como en las escuelas. Es allí donde las reformas y las políticas educativas se hacen realidad. Sin embargo, los cambios no ocurren de modo mecánico, requieren de conductores, de líderes que piensen un futuro diferente y que sean capaces de conducir a las comunidades educativas hacia dicha meta. Son los directores de las instituciones educativas quienes deben liderar estos procesos. Por ello, la UNESCO considera fundamental la formación de los directores de instituciones educativas en temas de gestión. (Unesco, 2011, p. 7)

#### **2.1.1.11. Política institucional**

En la actualidad cualquier Institución sea Pública o Privada, tiene que desarrollar una serie de mecanismos y estrategias organizacionales, con la finalidad de lograr una Institución que cumpla con los objetivos planteados en un inicio.

Ahora bien para lograr ello es necesario que se ponga en marcha cuatro ejes vitales que son: la organización, comunicación, toma de decisiones y planificación, quiero detenerme en este último eje, pues entre todas es la de mayor relevancia, ello debido a que esta permite definir a la Institución sus objetivos y metas, para lo cual se va establecer ciertas estrategias que permitan lograr tales metas, y también a través de esta se podrá desarrollar una jerarquía que coadyuve a la realización de tales actos.

Entonces la planificación se ocupa de planificar, desarrollar la forma y los medios para lograr los objetivos planteados y dentro de esto se encuentra la Política Institucional, Política con la que debe contar toda Institución, pues esta se encarga de enmarcar las normas o acuerdos de convivencia para que todo funcione en óptimas condiciones.

Por ser la Política institucional un tema de real relevancia y punto del presente trabajo, es necesario conocer el concepto de Política Institucional.

Zapata (2012) señala que “Una política institucional es una decisión escrita que se establece como una guía, para los miembros de una organización, sobre los límites dentro de los cuales pueden operar en distintos asuntos. Es decir, proporciona un marco de acción lógico y consistente. De esta manera se evita, que la dirección tenga que decidir sobre temas de rutina una y otra vez en detrimento de la eficiencia” (p. 1).

Al leer este concepto nos damos cuenta de lo importante que es que toda Institución sea Pública o Privada, cuente con una Política Institucional primero bien redactada y segundo que sea de conocimiento de todos los miembros de la Institución, es decir que no solo este bien escrito, sino que también se ponga en práctica, puesto que esta va establecer lineamientos y por supuesto límites que tiene que tener todo integrante de una organización o Institución dentro del mismo. Es decir, cada integrante debe conocer que es lo que debe y no debe realizar dentro de su Institución, y con ello evitar gastar tiempo en resolver temas que son tratados dentro de la Política Institucional.

En consecuencia y refiriéndonos ya en el sector Público, toda Institución del Estado debe contar con una Política Institucional, que contenga aspectos concretos en beneficio de la sociedad y por supuesto de la propia Institución, para ello no solo queremos unos lineamientos teóricamente perfectos, sino que necesitamos que estos se pongan en práctica y que los propios trabajadores del Estado, que son los que mayores quejas tienen de los usuarios, lo practiquen de forma correcta y ello se reflejara en la satisfacción de las personas que acudan a estas Instituciones y reciban una atención de calidad, que es lo que toda persona se merece.

### **Tipos de política institucional**

Política institucional general. Esta se refiere al comportamiento que se espera de todos los miembros de la organización, teniendo como primordial función salvaguardar la justicia y el trato igualitario entre cada miembro, logrando con ello un lugar de trabajo más organizado seguro y justo.

Política institucional de servicio: Mediante este Tipo de Política se quiere lograr un nivel de calidad óptimo en los servicios que brinda la Institución, lo que involucra la participación de los trabajadores como personas encargadas de brindar una atención de calidad y los usuarios que son los que reciben la atención y perciben si esta es o no adecuada.

Toda Política Institucional debe mostrar los valores que tiene cada organización y sobre todo crear una filosofía institucional, es decir, que cada parámetro establecido muestre la forma y modo de como la organización valora a las personas que allí laboran. Las Políticas Institucionales y su correcta aplicación en la toma de decisiones en una Institución, deben constituirse como un elemento relevante cuando se tiene un compromiso serio con la calidad y mejora constante.

El tener Políticas Institucionales optimas, constituyen una herramienta muy poderosa para lograr la calidad en todos los aspectos. Esta Calidad se verá reflejada a través de muchas formas, por ejemplo, el tener una mayor eficiencia y celeridad en los trámites que realicen las personas en cada Institución, logrando la satisfacción de los usuarios que acuden.

Un punto importante al momento de elaborar y desarrollar las políticas institucionales en una organización es el involucrar a todos los actores que de alguna u otra forma pueden verse afectados por las mismas, ya que existe mayor probabilidad que la implementación de las políticas institucionales tengan éxito si estas personas participan.

## **2.1.2. Calidad de la administración educativa**

### **2.1.2.1. Calidad**

Según Crosby (1979) calidad es: Ajustarse a las especificaciones o conformidad de unos requisitos.

Feigenbaum (1990) nos dice que todas las características del producto y servicio provenientes de Mercadeo, Ingeniería Manufactura y Mantenimiento que estén relacionadas directamente con las necesidades del cliente, son consideradas calidad.

La norma ISO 8402-94 define la calidad como: El conjunto de características de una entidad que le otorgan la capacidad de satisfacer necesidades expresas e implícitas.

La norma ISO 9000:2000 la define como: La capacidad de un conjunto de características intrínsecas para satisfacer requisitos

Para Pillou (2004) la calidad se puede definir como la capacidad de lograr objetivos de operación buscados.

La Unesco (2005) señala que la calidad “constituye el centro de la educación”. Asimismo, se sostiene que la mayoría de las tentativas de definición de la calidad de la educación se caracterizan por dos principios: el primero, el éxito que se obtenga en el desarrollo cognitivo de los educandos y el segundo, la función de la educación de promover valores compartidos en común y el desarrollo creativo y afectivo de los educandos.

Gonzáles (2007) señala que la palabra calidad deriva del latín *qualitas* y significa, propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que los restantes de su especie.

La Real Academia Española (2011) define la calidad como: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, peor o mejor que las restantes de su especie”. (p. 11)

Menéndez (2009) señala por su parte que el concepto de Calidad es un concepto cambiante que ha ido evolucionando en el tiempo, por eso conviene hacer un breve repaso a la historia y conocer las distintas etapas por las que ha ido pasando, así como los distintos puntos de vista que dirigentes de empresas han ido tomado y toman como referencia para implantar un Sistema de Calidad. (p. 169)

Se puede hablar de seis etapas muy claras en la evolución del concepto:

1. Etapa Artesanal: Donde la Calidad suponía hacer las cosas bien a cualquier costo. Los objetivos que perseguía el artesano eran su

satisfacción personal y la satisfacción de su comprador, no importaba el tiempo que le llevara. Aún hoy en día podemos encontrar productos que son fabricados siguiendo esta premisa, sobre todo en el sector de la alimentación.

2. Etapa de la Industrialización: Donde el concepto de Calidad fue sustituido por el de Producción, hacer muchas cosas y muy de prisa sin importar con que calidad. El objetivo era satisfacer la demanda de bienes (generalmente escasos) y aumentar los beneficios. La cantidad y el tiempo son los conceptos importantes.
3. Etapa de Control Final: En esta etapa lo importante ya no era la cantidad de producto fabricado, sino que el cliente lo recibiera según sus especificaciones.
4. Etapa de Control en Proceso: Los defectuosos que se encontraban durante la inspección final, no sólo se producían durante el proceso de fabricación, sino que también eran provocados por el mal estado o la No Conformidad de la Materia Prima utilizada.
5. Etapa de Control en Diseño: Se tenía controlado el proceso y se adoptaban acciones correctoras y preventivas, pero se seguían detectando problemas de calidad que aparecían durante la vida útil del producto y que no eran imputables ni a la materia prima, ni a las máquinas, ni a la mano de obra, ni al proceso. El problema estaba en el propio diseño, se detectaban problemas surgidos del hecho de que la especificación era irrealizable con los medios disponibles.
6. Mejora Continua: En el mercado actual para ser competitivos, hay que dirigirse hacia la excelencia y eso sólo se consigue a través de la Mejora Continua de los productos y/o servicios. Hay que implantar un Sistema de Gestión que permita conseguir que lo que el cliente busca, lo que se programa y lo que se fabrica sea la misma cosa, hay que buscar la Calidad Total.

Entonces podemos dar nuestro propio concepto, Calidad es el conjunto de características de un servicio (en nuestro caso del servicio

público de educación) que satisfacen las necesidades y expectativas de los consumidores (En nuestro caso la sociedad civil)

En consecuencia podemos afirmar que la calidad es una especie de doctrina enmarcada en actividades para la mejora continua de un servicio o producto de valor para el cliente, comprador, usuario, etc., todo ello con el objetivo de satisfacer las necesidades y sobre todo expectativas de los mismos, ya que ellos son lo que al final generan rentabilidad en el caso de la relación entre cliente y empresa y buena imagen en la prestación de servicios públicos cuando se da la relación entre usuario y el Estado.

#### **2.1.2.2. Gestión de calidad**

Sobre Gestión de calidad, Tari (2004) define que es el sistema de gestión que comprende un conjunto de principios y métodos que se implantan en toda la empresa como medio para conseguir los objetivos de calidad, caminando hacia la mejora continua en todos los niveles organizativos y utilizando todos los recursos disponibles al menor costo posible.

Vieytes (2006) señala que un sistema de gestión de la calidad es la forma en que la organización dirige y controla aquellas actividades que están asociadas con la calidad, la planificación, los procesos, los recursos y la documentación que se usa para alcanzar los objetivos de la calidad, para mejorar los productos y servicios y para cumplir los requisitos de los clientes.

Los sistemas de gestión de la calidad pueden ser aplicados a todos los tamaños de organizaciones y a todos los aspectos de la gestión, como: comercialización, ventas, administración, producción, recursos humanos, financieros, etc.

Está en manos de la empresa decidir la extensión de su aplicación. Las normas de gestión de calidad no deben ser confundidas con las normas de producto. Muchas organizaciones que se inician con los conceptos de sistemas de gestión de la calidad y en particular con los de la serie de normas ISO 9000, confunden la calidad de los productos o servicios con el concepto de Gestión de la Calidad. El uso de normas de productos, normas de sistemas de gestión de la calidad y enfoques de mejora de la calidad, son todos medios para mejorar la satisfacción del cliente y la competitividad de la empresa y no son excluyentes. (Vieytes, 2006, p. 3)

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación de un sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización. No es el propósito de esta Norma proporcionar uniformidad en los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Para Menéndez (2009) la Gestión de la Calidad se puede definir como el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la Calidad deseada. Es el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta programas de actuación y controla los resultados con vistas a la mejora. El Fundamento principal para la Gestión de la Calidad es conseguir que la Calidad realizada, la Calidad programada y la Calidad Necesaria coincidan entre sí. Todo lo que esté fuera de esta coincidencia será motivo de derroche, gasto superfluo e insatisfacción. Si representamos con un círculo la Calidad necesaria (exigida por el cliente), la Calidad Programada (la que se pretende obtener), y la Calidad conseguida (el grado de cumplimiento de las especificaciones), la zona de coincidencia entre ellas será la Calidad Deseada o Calidad Óptima. (p.172)

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad, en los cuales están basadas las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000 (ISO 9001 e ISO 9004 en la versión 2000), que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

- a) Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de éstos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
- b) Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- c) Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- d) Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y a la eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- f) Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente en ésta.
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y de la información.
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. (Vieytes, 2006, p. 7)

### **2.1.2.3. Administración educativa**

La educación y su comunidad o actores (alumnos, docentes, institución, etc.) necesitan de un proceso que los ayude a alcanzar sus objetivos. En este punto, la Administración general cuenta con una rama denominada Administración educativa, la cual imprime orden a las actividades que se realizan en las organizaciones educativas para el logro de sus objetivos y metas (Leroy, 2010, p. 69).

Ciertos autores definen la Administración educativa como 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.

Como ciencia, proporciona los principios y las técnicas para prever, planear, organizar, dirigir, integrar y evaluar todos los componentes del sistema educativo en ámbitos restringidos, como las escuelas y las respectivas comunidades, o en ámbitos más amplios, como los de supervisión y alta dirección del sistema, de tal modo que cada uno pueda contribuir de modo eficaz al logro de los objetivos educacionales (Espaillat, 2006, p. 2).

“Se conceptualizan la Administración educativa como una disciplina busca resolver en una organización educacional la asignación y coordinación de los distintos recursos con los que ella cuenta, sean estos materiales, financieros, tecnológicos, académicos, con el fin de lograr los objetivos y metas trazados por la institución” (Arroyo, 2012, p. 13).

Es objetivo primordial de toda Administración educativa eficiente el de facilitar el proceso de enseñanza -aprendizaje, mediante la

maximización de los recursos de la institución; y para lograrlo se requiere de la realización de actividades que los especialistas y estudiosos han resumido en cinco tareas: establecer relaciones entre la escuela y la comunidad; desarrollar planes y programas de estudios; agrupar los alumnos; gestionar y administrar los recursos materiales, humanos y financieros; y establecer la organización y estructura institucional.

#### **2.1.2.4. Especialización técnica**

La Especialización en Tecnología de la Construcción de Edificaciones busca formar profesionales, capaces de ser parte del ámbito técnico de la ejecución de obras de construcción de edificaciones, dicha participación se realiza a partir del estudio de sistemas, tecnologías, herramientas y equipos, procesos y materiales, de la industria de la construcción moderna.

En este ámbito se pone énfasis, al estudio y tratamiento de las partes más intangibles de los proyectos de construcción, no solo se especializa en temas estrictamente técnicos de la ejecución de campo, sino también a una visión macro. La formación integral técnica, se adiciona un trabajo interdisciplinario que contribuya a solucionar grandes problemáticas nacionales y globales.

El profesional inmerso en la construcción, tiene que estar en capacidad de poder ser parte de proyectos de construcción de cualquier tipo, incluso de ámbito gerencial, y por lo tanto debe conocer temáticas relacionadas con la administración de proyectos, gerencia de talento humano, finanzas, formulación de proyectos, legislación, entre otros.

No obstante, es deseable que tenga suficiente experiencia de campo y conocimiento previo del día a día constructivo, de manera que su labor sea más fructífera.

### **2.1.2.5. Recursos humanos**

Las personas y las organizaciones se encuentran en una interacción continua y compleja; las personas pasan la mayor parte de su tiempo en las organizaciones de las que dependen para vivir y las organizaciones están constituidas por personas sin las que no podrían existir. Sin las personas y sin las organizaciones no habría ARH. Una organización existe solamente cuando se unen dos o más personas que pretenden cooperar entre sí para lograr objetivos comunes, que las iniciativas individuales en forma independiente no podrían lograr.

Se define recursos humanos a las personas con las que una organización o institución cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones labores, actividades y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas.

Las personas son la parte fundamental de una organización, y junto con los recursos materiales y económicos conforman el “todo” que dicha organización necesita.

De acuerdo a Chiavenato (2007) la expresión “recursos humanos” se refiere:

A las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones. Las personas pasan gran parte de su tiempo trabajando en las organizaciones. Éstas necesitan a las personas para sus actividades y operaciones, de la misma manera que necesitan recursos financieros, materiales y tecnológicos. De ahí la denominación de recursos humanos para describir a las personas que trabajan en las organizaciones. En el mundo industrializado de hoy, la producción de bienes y servicios no puede ser realizada por personas que trabajen individualmente. (p. 43)

El enfoque sistémico, en la administración de recursos humanos, puede dividirse en tres niveles de análisis, a saber, de acuerdo a Chiavenato (2007):

a) Nivel del comportamiento social (la sociedad como macrosistema): permite visualizar la compleja e intrincada sociedad de organizaciones y la trama de

interacción entre ellas. Este nivel retrata las relaciones de la organización como un todo con la sociedad. El nivel social funciona como la categoría ambiental del comportamiento organizacional. b) Nivel del comportamiento organizacional (la organización como un sistema): visualiza la organización como un todo, dentro del cual sus componentes interactúan entre sí y también con los elementos relevantes del ambiente. c) Nivel del comportamiento individual (el individuo como un microsistema): permite una síntesis de varios conceptos sobre comportamiento, motivación, aprendizaje, etc., y una mejor comprensión de la naturaleza humana. Este nivel refleja el comportamiento de las personas y de los grupos en la organización. En algunos aspectos, estos tres niveles pueden sobreponerse. Desde esta perspectiva sistémica, la interacción entre personas y organización se visualiza en una dimensión más amplia y dinámica. (p. 3)

#### **2.1.2.6. Gestión de recursos humanos**

La gestión de recursos humanos (GRH), es aquella parte del proceso de dirección que se encarga del mantenimiento de las relaciones entre los diversos grupos que componen la organización y que asegura el bienestar físico de los trabajadores, para que éstos a su vez trabajen de forma eficiente. Por tanto, está muy relacionado con el proceso de dirección global o total, esto es, es esencial que el director de cada departamento tenga en cuenta los principios de la GRH y mantenga una relación cercana al Departamento de Recursos Humanos.

La gestión de recursos humanos (GRH), puede decirse que es responsabilidad de todos aquellos que tienen personal a su cargo.

De acuerdo a Sainz (1994) señala al respecto:

La GRH es aquella parte de la gestión de dirección que incluye la planificación de las necesidades de personal (incluyendo selección, contratación y formación), la promoción de los trabajos y su transferencia de unos departamentos a otros, los despidos y las jubilaciones. También incluye áreas tales como seguridad en el trabajo, bienestar, administración de salarios, negociación colectiva y gestión de la mayoría de los aspectos de las relaciones industriales. La GRH se desarrolló gradualmente durante el siglo XIX, debido a las duras condiciones de trabajo existentes entonces y a la idea de que dichas condiciones de trabajo eran contraproducentes para el rendimiento de los trabajadores. Algunos empresarios,

como, por ejemplo, Robert Owen en el Reino Unido, introdujo algunos elementos relacionados con el bienestar y educación de sus empleados. Las funciones de la GRH evolucionaron en línea con los cambios sociales y culturales que se fueron produciendo. Las funciones del gestor de recursos humanos son actualmente altamente especializadas y quizás pueda decirse que están encuadradas en el centro del conflicto entre mano de obra y capital. De hecho, opera en la frontera entre el personal y la organización. (p. 1)

El ámbito de actuación de recursos humanos es muy amplio y transversal. Por esta razón al hablar de recursos humanos se habla de gestión, de acuerdo a De La Cruz (2011):

Para reforzar la idea de interrelación e integración entre las distintas funciones que comprende a toda la organización, ya que abarca todas las decisiones y acciones implicadas en las relaciones que tienen los empleados entre sí y en las que mantiene la empresa con ellos. Aunque las decisiones de los más altos órganos de la empresa siempre afectan a los empleados, es desde recursos humanos desde donde se planifican y se establecen las pautas para llevarlas a cabo. Por esta razón, en la medida en que la Dirección General y la Dirección de Recursos Humanos estén cercanas y alineadas en sus planteamientos, las acciones puestas en marcha serán coherentes y facilitarán la consecución de los objetivos organizativos. La gestión de recursos humanos debe hacerse con un enfoque proactivo: las actuaciones planteadas desde recursos humanos deben anticipar los problemas y dificultades que se pueden producir en el futuro y ser acordes con las necesidades que se derivan de los planes estratégicos de la empresa. En este sentido, los objetivos de recursos humanos dependen de los objetivos de la organización (aunque para establecer éstos, la empresa debe contar también con los condicionantes derivados del equipo de trabajadores). (p. 18)

#### **2.1.2.7. Administración de los recursos humanos**

Es el proceso administrativo aplicado al acercamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto (los profesionales en Recursos Humanos) junto a los directivos de la organización.

En la administración de empresas, se denomina recursos humanos (RRHH) al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de esa organización. Pero lo más frecuente, es llamar así a la función o gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto (los profesionales en Recursos Humanos) junto a los directivos de la organización.

“La Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo” (Planificación, 2014, p. 3).

No podemos dejar de tratar el tema de la planificación, según Werther (1992) la planificación de recursos humanos es una técnica para determinar de forma sistemática la provisión y demanda de empleados que una organización padecerá en un futuro más o menos próximo. Al determinar el número y el tipo de empleados que serán necesarios el departamento de recursos humanos puede planear sus labores de reclutamiento, selección, capacitación y otras” (p. 46).

“Noé, Hollenbeck, Gerhart y Wright sostienen que la planificación de recursos humanos, como guía general de la política social de la firma que es, incide en la adquisición, evaluación, desarrollo y compensación de las personas que forman o formarán parte de la misma” (Planificación, 2014, p. 3).

“Similar es la concepción que exponen Carrel, Elbert y Hatfield cuando señalan que a "partir del desarrollo de previsiones de oferta y demanda de personal, los especialistas de recursos humanos pueden

desarrollar programas de formación, incentivos para la desconstratación, planificar la gestión de la sucesión y otras técnicas que ayudan a esfuerzos futuros de reclutamiento” (Planificación, 2014, p. 4).

La planeación de recursos humanos permitirá identificar la visión de la organización, donde se establece cual es el objeto de la misma y que es lo que se quiere de ella, al igual se detectarán cuáles son las principales debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas para encaminar los esfuerzos de la organización en pro del desarrollo y crecimiento, con una proyección a largo plazo.

#### **2.1.2.8. Importancia de los recursos humanos**

Cuando hablamos de realizar un plan de empresa u organización, como en nuestro caso, estudiamos a Sencico, es muy importante resaltar la gran importancia que juegan los recursos humanos en la misma. Hay que tener en cuenta que estos alumnos están próximos al mundo laboral, y muchos de ellos decidirán crear su propia empresa.

“La verdadera importancia de los recursos humanos de toda la empresa se encuentra en su habilidad para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos del desempeño y las oportunidades, y en estos esfuerzos obtener satisfacción, tanto por cumplir con el trabajo como por encontrarse en el ambiente del mismo. Esto requiere que gente adecuada, con la combinación correcta de conocimientos y habilidades, se encuentre en el lugar y en el momento adecuados para desempeñar el trabajo necesario” (Reyes, 2010, p. 3).

Una empresa está compuesta de seres humanos que se unen para beneficio mutuo, y la empresa se forma o se destruye por la calidad o el comportamiento de su gente. Lo que distingue a una empresa son sus seres humanos que poseen habilidades para usar conocimientos de todas clases. Sólo es a través de los recursos humanos que los demás recursos se pueden utilizar con efectividad.

Por todo ello, podemos decir que las personas integrantes en la empresa son el verdadero motor de la misma, y que sin ellos podríamos decir que no habría empresa. Por todo lo anterior es muy importante a la hora de transmitir estos conceptos a los alumnos, hacerles ver que el principal activo de una empresa no es sino el factor humano de la misma, más que las maquinarias y el capital que posean.

#### **2.1.2.9. Cumplimiento de las capacidades de los alumnos**

Capacidades orientadas a competencias técnicas y herramientas modernas para que gestionen obras con criterios de calidad, orientando el trabajo a la satisfacción de las necesidades del cliente, así como también disponga del entrenamiento necesario para prevenir y anticipar posibles riesgos y problemas técnicos.

Dotar de criterios para realizar un eficaz control presupuestario del proyecto, una eficaz planificación y dispongan de herramientas para el control de costes y el control de plazos del proyecto.

Adiestrar a los alumnos con las habilidades y técnicas para asumir el liderazgo y la dirección con el fin de concluir eficazmente las obras de edificación.

#### **2.1.2.10. Las competencias laborales**

**Competencia.** “Las competencias deben entenderse desde un enfoque sistémico como actuaciones integrales para resolver problemas del contexto con base en el proyecto ético de vida” (Tobón, 2010, p. 66). “Las competencias son un conjunto articulado y dinámico de conocimientos habilidades, actitudes y valores que toman parte activa en el desempeño responsable y eficaz de las actividades cotidianas dentro de un contexto determinado” (Elías, 2011, p. 16).

En todo el mundo cada vez es más alto el nivel educativo requerido a hombres y mujeres para participar en la sociedad y resolver problemas de carácter práctico. En éste contexto es necesaria una educación básica

que contribuya al desarrollo de competencias amplias para la manera de vivir y convivir en una sociedad que cada vez es más compleja; por ejemplo, el uso de herramientas para pensar como: el lenguaje, la tecnología, los símbolos y el conocimiento, la capacidad para actuar en un grupo diverso y de manera autónoma. Para lograr lo anterior es necesario que la educación replantee su posición, es decir, debe tomar en cuenta las características de una competencia como son: El saber hacer (habilidades); saber (conocimiento) y valorar las consecuencias de ese saber hacer (valores y actitudes) (Elías, 2011, p. 17).

“Las competencias pueden consistir en motivos, rasgos de carácter, conceptos de uno mismo, actitudes o valores, contenido de conocimiento, o capacidades cognoscitivas o de conducta: cualquier característica individual que se pueda medir de un modo fiable, y que se pueda demostrar que diferencia de una manera significativa entre los trabajadores que mantienen un desempeño excelente de los adecuados o entre los trabajadores eficaces e ineficaces” (Aguilera, 1996, p. 203).

Una característica subyacente en una persona, que está causalmente relacionada con una actuación exitosa en un puesto de trabajo son el conjunto de conocimientos y cualidades profesionales necesarios para que un empleado desempeñe con éxito un conjunto de funciones o tareas y por extensión el conjunto de conocimientos y cualidades necesarias para desarrollar con éxito el negocio de una empresa.

### **Antecedentes de las competencias laborales**

Este concepto surge en los años ochenta en los países industrializados y toma fuerza porque es considerada como la alternativa de mayor pertinencia para capacitar la mano de obra requerida por el acelerado y constante cambio en las estructuras productivas mundiales. “La capacitación a través del enfoque de competencias laborales garantiza la inserción continua y rápida al mercado de trabajo; el efecto directo de dicha inserción es la reformulación de la relación educación-

trabajo. En los años noventa el concepto llega a América Latina como opción viable de formación y de desarrollo” (Paez, 2011, p. 33).

Muchos gobiernos latinoamericanos han designados ciertas instituciones para lideraren una política formativa mirando hacia este enfoque. Esta responsabilidad fue concedida a distintas instituciones como el SENAC en Brasil, Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) en Colombia o CONOCER en México. Estas instituciones han adoptado el Enfoque de Competencias por considerarlo el punto de partida para construir respuestas de formación profesional con el sector productivo, caracterizadas por tener carácter flexible y de calidad en términos de eficacia y eficiencia; además de ser considerada una oportunidad para apuntar a la pertinencia entre los sectores educativo y productivo del país.

### **Definición de Competencias laborales**

Existen múltiples y variadas aproximaciones conceptuales a la competencia laboral. Un concepto generalmente aceptado la define como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada.

Las competencias laborales hacen referencia a comportamientos generados por diversos aspectos de la personalidad del empleado, que lo conducen a un desempeño acorde o exitoso en su puesto de trabajo. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada.

Una buena categorización de la competencia, que permite aproximarse mejor a las definiciones, es la que diferencia tres enfoques. El primero concibe la competencia como la capacidad de ejecutar las tareas; el segundo la concentra en atributos personales (actitudes, capacidades) y el tercero, denominado “holístico”, incluye a los dos anteriores.

Definido por Páez (2011) en nuestro planteamiento inicial, como; “Las competencias laborales se definen como la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada.” (p. 32)

Gallart (2003) señala: “Un conjunto de propiedades en permanente modificación que deben ser sometidas a la prueba de la resolución de problemas concretos en situaciones de trabajo que entrañan ciertos márgenes de incertidumbre y complejidad técnica [...] no provienen de la aplicación de un currículum [...] sino de un ejercicio de aplicación de conocimientos en circunstancias críticas”.

Para Gonzci (1998): “Una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño en situaciones específicas. Este ha sido considerado un enfoque holístico en la medida en que integra y relaciona atributos y tareas, permite que ocurran varias acciones intencionales simultáneamente y toma en cuenta el contexto y la cultura del lugar de trabajo. Nos permite incorporar la ética y los valores como elementos del desempeño competente”.

### **Definiciones institucionales**

El avance del concepto de competencia ha facilitado su aplicación desde la perspectiva institucional asociada a la formación profesional. A continuación, se incluyen algunas definiciones provenientes de dos niveles institucionales asociados con la formación profesional, el primero es el de los órganos directivos de sistemas nacionales que trabajan en el ámbito de la normalización y/o la certificación de competencias; el segundo es el de las instituciones de formación profesional de la región:

Autoridad Nacional de Formación de Australia: Competencia es la capacidad para desempeñar tareas y obligaciones de acuerdo con el estándar esperado en el empleo.

Ministerio del Trabajo de Chile: Las competencias laborales consisten en la capacidad de un individuo para desempeñar una función productiva en diferentes contextos, de acuerdo a los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo. A diferencia de los conocimientos y las aptitudes prácticas, que pueden ser validados a través de los diplomas y títulos del sistema de educación técnica y profesional, las competencias requieren de un sistema especial de evaluación y certificación.

Autoridad Nacional de Cualificaciones (QCA) de Inglaterra: define la competencia laboral en el marco de las cualificaciones vocacionales nacionales.

En el sistema inglés, más que hacer énfasis en una definición de competencia laboral, al concepto se le encuentra latente en la estructura misma del sistema normalizado. La competencia laboral se identifica en las normas a través de la definición de elementos de competencia (logros laborales que un trabajador es capaz de conseguir), criterios de desempeño (definiciones acerca de la calidad que debe exhibir el desempeño), el campo de aplicación (área física, materiales, personas y herramientas con las que el trabajador interactúa) y los conocimientos requeridos. En este arreglo se han definido cinco niveles de competencia que permiten diferenciar el grado de autonomía, la variabilidad, la responsabilidad por recursos, la aplicación de conocimientos básicos, la amplitud y alcance de las habilidades y destrezas, la supervisión del trabajo de otros y la transferibilidad de un ámbito de trabajo a otro.

Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER) de México: Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; estas son necesarias, pero no suficientes por sí mismas para un desempeño efectivo.

Ministerio de Educación de Brasil: Capacidad de articular, movilizar y colocar en acción, valores, conocimientos y habilidades necesarias para el desempeño eficiente y eficaz de actividades requeridas por la naturaleza del trabajo. La Ley de directrices básicas de la educación establece que una persona es competente cuando “constituye, articula y moviliza valores, conocimiento y habilidades para la solución de problemas, no solo rutinarios, sino también inesperados, en su campo de actuación”.

#### **2.1.2.11. Tipos de competencia laboral**

**Competencia de Identificación.** Es el proceso que se sigue para establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se ponen en juego con el fin de desempeñar tal actividad, en forma excelente. La cobertura de la identificación puede ir desde el puesto de trabajo hasta un concepto más amplio de área ocupacional o ámbito de trabajo.

“Es el proceso de reconocimiento formal de elementos de competencia, demostrados por una persona para realizar una actividad regularizada de trabajo” (Sineace, 2012, p. 8).

“Se reconoce, de manera general, que una persona es competente para hacer algo cuando demuestra que lo sabe hacer. Si el algo a que se ha hecho referencia en el párrafo anterior tiene que ver con el trabajo, puede decirse que la persona es competente en su trabajo; es decir, tiene o posee competencia laboral” (Programa de Cooperación Iberoamericana para el Diseño de la Formación Profesional (Iberfop, 1998, p. 36).

De acuerdo al mismo Iberfop (1998) sobre la competencia identificación podemos destacar que:

“La competencia laboral es, entonces uno más de los diferentes atributos de la persona -en su carácter de trabajador- y dicha competencia es, por lo tanto, identificable en la persona misma. La identificación de la competencia laboral de un trabajador, resulta posible si y sólo si está también definido el referente laboral en el que se

aplicará la competencia. Por esto, resulta procedente establecer que, en materia de trabajo, una persona es competente cuando demuestra que sabe, es decir, que es capaz de realizar la actividad laboral especificada, en condiciones de eficiencia y de seguridad. Debido a lo anterior, toda acción de identificación de competencia laboral requiere, necesariamente, de contar con los indicadores y, en su caso, de los parámetros de referencia que hagan posible que la competencia esté referida a aspectos concretos identificables en el campo laboral. Cuando se trata de un caso individual, el problema es muy fácil de resolver, y puede decirse que ha sido resuelto sin mayores dificultades en las distintas épocas y en los diferentes contextos en las que se ha dado o se está dando la producción de bienes y servicios” (Programa de Cooperación Iberoamericana para el Diseño de la Formación Profesional (p. 37)

En consideración al planteamiento anterior, este inciso se presenta constituido por dos apartados que tienen que ver, uno, con la identificación de la competencia laboral en las personas y, dos, con la manera de proceder para la identificación de los aspectos laborales en los que se considere debe manifestarse la competencia.

En el caso de que se tratara de identificar la competencia de una persona para realizar un determinado trabajo, la dificultad para hacerlo puede considerarse mínima; bastaría solicitarle a la persona que lleve a cabo la tarea establecida y obtener información directamente de su comportamiento en la ejecución de la tarea y derivar conclusiones del análisis del producto o del resultado de la actividad. Si la ejecución y el resultado corresponden a lo que pudiera considerarse como satisfactorio, puede concluirse que la persona es competente para el desempeño de la actividad específica que sirvió de referencia. Ahora bien, cuando la situación no está referida a una persona sino al conjunto de trabajadores -en activo o potenciales- de un país, por ejemplo, no resulta práctico ni económico el pretender identificar la competencia de los trabajadores con base en las tareas que desempeñan o van a desempeñar, aun partiendo del supuesto de que fuera posible (que no lo es) determinar qué tareas van a realizar las personas que se incorporan a la actividad productiva.

**Competencia de Normalización.** “Procedimiento destinado a la padronización de un conjunto de elementos de competencia, resultante de estudios y de la negociación entre las partes interesadas en la definición funcional de una ocupación y en la reglamentación de sus condiciones de trabajo. Proceso por el cual se institucionaliza una norma o estándar (Normalización)” (Sineace, 2012, p. 8).

La Sineace (2012) nos da la definición de Normas de competencia: “Es un conjunto padronizado de elementos de competencia, resultante de la negociación entre las diversas partes involucradas en la definición funcional y reglamentación de las condiciones de trabajo de una ocupación o profesión. Describe los conocimientos, las habilidades y operaciones que un individuo debe ser capaz de desempeñar y aplicar en distintas situaciones de trabajo. Las normas están asociadas a atributos generales que facilitan el desempeño, atributos específicos para tratar situaciones posibles, comportamiento y conocimientos relacionados con las tareas. Existen normas de reconocimiento nacional, regionales, mínimas, comprensivas, uniformes y autoreguladas. Las normas de carácter nacional son más igualitarias y sirven para evitar la separación y posibilitar la transitabilidad. Las normas mínimas permiten una preparación inicial, facilitando la transición de la escuela al mercado o a la movilidad de trabajadores” (p. 8).

Busca realizar un acercamiento a empresa y trabajadores para dejar claro lo que se busca, así como los compromisos en tiempo, actitud y dedicación al involucrarse en un proceso de normalización de competencias.

Esta etapa se desarrollará, por acuerdo con una empresa o un sector ocupacional entero, realizando sesiones el nivel directivo de la planta y los representantes de los trabajadores. Se espera que el nivel directivo y de supervisión aclare después al nivel de operación las características y filosofía del trabajo y su inserción dentro del esfuerzo de innovación de la empresa.

Una vez que el sector y los trabajadores tienen plena conciencia de las características y bondades de esta metodología, se procede a realizar el análisis funcional; este permite desarrollar el proceso de normalización

de competencias, de allí se aclaran los mecanismos de certificación y, por último, se adelantan las acciones de capacitación necesarias para nivelar a los trabajadores con las competencias requeridas.

Normalización consiste en elaborar, difundir y aplicar normas.

Fuentealba (2008) señala los siguientes conceptos:

- Normalización: Procedimiento por el cual un organismo con reconocimiento gubernamental o internacional elabora normas para un sector o país.
- Norma: Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que entrega, para el uso común y repetitivo, reglas, guías o características para actividades o sus resultados, con el objeto de alcanzar el grado óptimo de orden en un contexto dado.

La Normalización es el proceso que facilita la estandarización de funciones productivas a través de la caracterización del sector, la descripción de sus funciones productivas, la definición de perfiles ocupacionales y la determinación de resultados y requisitos de calidad del desempeño.

Principales normas del mundo:

ISO = Organización Internacional de Normalización ( $\pm$  55.000 normas)

UNE = Normas españolas ( $\pm$  28.000 normas)

BS = Normas británicas ( $\pm$  30.500 normas)

DIN = Normas alemanas ( $\pm$  40.000 normas)

UNI = Normas italianas ( $\pm$  22.000 normas)

ASTM = Norma norteamericana de materiales ( $\pm$  11.000 normas)

**Competencia de Formación.** Este proceso tiene por objeto determinar las competencias necesarias para cada puesto de trabajo y compararlas con las que realmente posee el personal, a fin de detectar lagunas de formación y poder así aplicar las acciones oportunas.

Para Gonzales (2010) “Un plan de formación no es suficiente si previamente no se han analizado, definido y documentado las "necesidades" de todo el personal; no solo de los directores, o de los jefes de servicio o departamento, o de sus segundos, o de los contraмаestres, o de los oficiales, o del personal menos cualificado, sino de todos cuantos realicen actividades que afecten a la Calidad, en cualquier departamento de la Empresa: de Fabricación, de Proceso, de Ingeniería, de Proyectos, de Mantenimiento, de Nuevas instalaciones, de Calidad, de Recursos Humanos, Comercial, Financiero, Administrativo, ... etc.” (p. 18).

Destaca el mismo Gonzales (2010) lo siguiente:

El proceso a seguir para que una Empresa logre lo que "ISO 9000" pide en cuanto a formación, sería, sobre poco más o menos, el siguiente:

- 1º) Definir, listándolo, "todo el personal" cuyas actividades afectan a la Calidad
- 2º) Analizar, definir y documentar las "necesidades de formación" de cada persona o grupo de personas, en cuanto a lo que su actividad puede afectar a la Calidad
- 3º) Trazar un "plan de formación" adecuado para satisfacer las necesidades de cada persona, o grupo de personas, y documentarlo.
- 4º) "Ejecutar el plan", evaluando cada fase, documentando los detalles y resultados, y mantener al día y conservar los registros sobre la formación de cada persona.
- 5º) "Reiniciar y repetir el ciclo", haciendo especial énfasis en el punto (1º) de definición del personal y (2º) de sus necesidades de formación sobre: - nuevo personal - nuevas actividades y procesos de la Empresa, del Departamento, etc. - personal reciclado - nuevas tecnologías, herramientas, máquinas utilizadas” (p.19)

El método de enseñanza ha de tener en cuenta que la base de conocimientos de los asistentes a cursos sobre Control de Procesos puede ser muy heterogénea; desde personas con estudios primarios, y profesionales con especialidades muy diversas, a titulados de escuelas técnicas y universidades. Y, por experiencia, puedo afirmar que todos los temas citados anteriormente pueden ser explicados pedagógicamente, a satisfacción y con aprovechamiento práctico para todos, a grupos de personas tan heterogéneas como los mencionados. Solo hay que saber hacerlo y dedicar el tiempo necesario para preparar el material didáctico que conviene para poder hacer llegar a la audiencia cada mensaje; es otro problema de comunicación, pero con solución.

## **Competencia de Certificación**

La **Certificación** es el reconocimiento público y temporal de las competencias adquiridas dentro o fuera de las instituciones educativas para ejercer funciones profesionales o laborales. La Certificación es un proceso público y temporal. Es otorgada por el colegio profesional correspondiente, previa autorización de acuerdo a los criterios establecidos por el SINEACE.

Se realiza a solicitud de los interesados. En los casos en que no exista colegio profesional, la Certificación se realizará de acuerdo al reglamento aprobado por el órgano competente.

Para Upaba (2012) La certificación es el documento que reconoce oficial y formalmente que el trabajador desempeña su ocupación de acuerdo a las normas y estándares establecidos a nivel nacional, cumpliendo las exigencias del mercado. Es decir, es el reconocimiento formal y oficial que obtienen las personas que han demostrado que “saben hacer bien” su trabajo.

## **Beneficios brinda la certificación de competencias**

Las personas que obtengan una certificación de competencias tendrán más oportunidades de conseguir mejores trabajos, mejorar sus ingresos y elevar la calidad de vida de sus familias. Contarán con un reconocimiento social y oficial y tendrán la posibilidad de continuar su trayectoria educativa.

Por ejemplo, los kamayoq dedicados al cuidado de ganado vacuno de las zonas altas de la región Cusco han aprendido a cuidar y alimentar a las vacas en la práctica o mediante capacitaciones, pero no contaban con un documento que respalde sus conocimientos. Con la certificación de competencias, ya pueden contar con el documento oficial que garantiza la calidad de su trabajo y lo pueden presentar al postular a un puesto laboral.

## **Proceso de certificación de competencias**

### **Normas de competencia**

Las Entidades Certificadoras autorizadas por el IPEBA se encargarán de evaluar el desempeño de los postulantes. Luego, junto con el IPEBA, otorgan la certificación al postulante siempre que haya demostrado que “saben hacer bien” su trabajo. Las entidades certificadoras son instituciones serias, objetivas y especializadas que garantizarán la imparcialidad y transparencia de la evaluación.

### **Acreditación**

Patiño (2006) indica que “La Acreditación es entendida como el acto por medio del cual el Estado adopta y hace público el reconocimiento que los pares realizan de la comprobación que efectúa una institución sobre la calidad de sus programas académicos, su organización y funcionamiento y el cumplimiento de su función social. De esta manera, entre los objetivos de los procesos de Acreditación cabe destacar: a) servir como un instrumento mediante el cual el Estado pueda reconocer públicamente que las instituciones acreditadas tienen altos niveles de calidad y realizan sus propósitos y objetivos; b) servir de medio para que las instituciones rindan cuentas ante la sociedad y el Estado acerca del servicio educativo que prestan; y c) fomentar la calidad de la educación en las instituciones”. (p. 49)

Señala Fosca (2007), que la acreditación por su parte, es el proceso por el cual se otorga reconocimiento público a la calidad de una institución o programa académico. Por tanto, la acreditación involucra la existencia de criterios y estándares de calidad reconocidos nacional o regionalmente y se está convirtiendo en un medio que podría facilitar la homologación de carreras entre universidades, la movilidad profesional transfronteriza, el desarrollo de programas académicos internacionales, el acceso a fondos públicos e internacionales para educación e investigación, etc. (p. 2)

Evaluación y acreditación no son sinónimos, podemos hablar de procesos de evaluación y mejora continua de la calidad en una universidad sin que ello signifique una acreditación, pero no se puede pensar en la acreditación de carreras o de instituciones sin que previamente se hayan desarrollado procesos de evaluación. (Fosc, 2007, p. 2)

### **Propósitos y proceso de acreditación**

El Congreso (2007) Como se ha presentado en la parte anterior, el Estado peruano ha asumido el compromiso de asegurar el derecho a una educación básica que sea inclusiva, que brinde igualdad de oportunidades y resultados educativos de calidad para todos los peruanos y cierre las brechas de inequidad educativa. (p. 3)

Señala Morgan (2011) Para que la acreditación sea una herramienta que contribuya al logro de este compromiso, se han planteado los siguientes propósitos que enmarcarán el proceso de acreditación de la calidad de la gestión educativa de las IIEE en el país:

1. Orientar a las IIEE para que gestionen sus procesos y recursos y tomen decisiones, en función a la mejora permanente del proceso de enseñanza-aprendizaje y el logro de la formación integral de todos los estudiantes que atienden.
2. Proveer a las instancias del Estado y de la sociedad civil, información para tomar decisiones orientadas a responder a las necesidades de las IIEE para darles el soporte que les permita alcanzar la calidad educativa esperada.

La acreditación es tradicionalmente equiparada al reconocimiento público y temporal a una IE que cumple con determinadas expectativas de calidad educativa. (p. 13)

Sin embargo, la acreditación debe entenderse como un proceso de mejora continua que comprende tres etapas:

a) La primera consiste en la autoevaluación que realiza la propia IE, con la finalidad de reflexionar sobre los aspectos que facilitan y dificultan sostener la mejora continua del proceso de enseñanza-aprendizaje.

La autoevaluación no es autorreferencial, se orienta por la matriz de evaluación propuesta, que facilita la identificación de fortalezas y debilidades en la gestión de la IE, para tomar decisiones de mejora.

Los referentes internacionales indican que esta etapa de implementación inicial puede durar entre seis y doce meses, siendo menor el tiempo de aplicación, a medida que el proceso se institucionaliza como práctica sistemática en la IE. Esta etapa culmina en el plan de mejora que consiste en la planificación de acciones que surjan como propuestas, a partir del análisis de las causas de las principales situaciones encontradas.

El proceso de autoevaluación seguido, los resultados, el plan de mejora elaborado y las lecciones aprendidas sobre el proceso, se consolidan en un informe de autoevaluación que servirá de insumo para el proceso de evaluación externa.

b) La segunda etapa es la evaluación externa, la realiza una entidad evaluadora que cuenta con autorización del IPEBA por lo que figura en el Registro de entidades evaluadoras con fines de acreditación.

La evaluación externa se realiza en base a la matriz para la evaluación de la calidad de la gestión educativa, al informe de autoevaluación de la IE y la información recogida durante el proceso de evaluación.

La evaluación externa es solicitada por la IE, aporta una mirada objetiva, ofreciendo recomendaciones al proceso realizado brindando retroinformación sobre fortalezas, buenas prácticas y retos que deberá superar para fortalecer su capacidad de mejora continua del proceso de enseñanza-aprendizaje.

La evaluación externa identifica las necesidades que tiene la IE, señala el nivel de progreso alcanzado respecto a los estándares establecidos y presenta recomendaciones al IPEBA.

c) La tercera etapa es la acreditación propiamente dicha. Se otorga a partir del informe de la entidad evaluadora. La vigencia de la acreditación es temporal, variará en función de cuan cerca se encuentra la IE de contar con una gestión que permita la mejora continua del proceso de enseñanza-aprendizaje. El tiempo máximo de acreditación es de cinco años. Luego de este periodo, para renovar la acreditación, la IE deberá implementar un nuevo proceso de autoevaluación y evaluación externa en la perspectiva de mejora continua, como proceso dinámico. (Morgan, 2011, p. 14)

#### **2.1.2.12.Sencico**

SENCICO es un Organismo Público Descentralizado del Sector Vivienda, Construcción y Saneamiento, que tiene como finalidad formar, capacitar, perfeccionar y certificar a los trabajadores de la actividad de la construcción en todos sus niveles; así como realizar las investigaciones y trabajos tecnológicos vinculados a la problemática de la vivienda y de la edificación, y proponer normas técnicas de aplicación nacional.

El Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción-SENCICO, es una entidad de tratamiento especial adscrita al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, con personería jurídica de derecho público interno, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1° de la Ley de Organización y Funciones, aprobada por **Decreto Legislativo N° 147**, concordante con lo establecido en el artículo 2° de su Estatuto, aprobado por Decreto Supremo N° 032-2001-MTC, modificado por el artículo 1° del **Decreto Supremo N° 004-2006-VIVIENDA**.

El sector construcción tiene que resolver diaria y eficientemente las necesidades sociales dentro de un contexto de avances tecnológicos,

globalización económica y permanente cambio de escenarios. En el año 2017 se ha evidenciado un crecimiento de la actividad de la construcción y en consecuencia los técnicos capacitados en el SENCICO han tenido oportunidad de trabajar en obras importantes.

En este 2017, los cursos que se dictan para la formación de los futuros profesionales de la construcción son:

### **COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA**

#### **Ciclos: I y II**

#### **Módulo I: ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE EQUIPOS INFORMÁTICOS**

Competencia del Módulo: Administra, gestiona e implementa el servicio y operatividad de los recursos hardware y software, redes de comunicación y los lineamientos y políticas de seguridad de la información, teniendo en cuenta los criterios y estándares vigentes.

#### **Ciclos: III y IV**

#### **Módulo II: DESARROLLO DE SOFTWARE Y GESTIÓN DE BASE DE DATOS**

Competencia del Módulo: Analiza, diseña, desarrolla sistemas de información y administra sistemas de gestión de base de datos vía internet o escritorio, de acuerdo a los requerimientos de la organización, considerando los criterios de seguridad en la transmisión y el almacenamiento de datos.

#### **Ciclos: V y VI**

#### **Módulo III: ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, REDES Y CONECTIVIDAD**

Competencia del Módulo: Planifica, implementa y administra los servicios de operatividad y mantenimiento en redes de comunicación, servicios de servidor y conectividad junto con los lineamientos de políticas de seguridad de la información, teniendo en cuenta las necesidades de la organización, criterios y estándares vigentes del mercado.

## **DIBUJO EN CONSTRUCCIÓN CIVIL**

### **Ciclos: I y II**

#### **Módulo I: DIBUJO DE PROYECTOS ARQUITECTÓNICOS**

Competencia del Módulo: Dibuja y desarrolla proyectos arquitectónicos, utilizando las herramientas necesarias y de acuerdo al diseño establecido por el profesional respectivo.

### **Ciclos: II y IV**

#### **Módulo II: DIBUJO DE PROYECTOS INTEGRALES**

Competencia del Módulo: Dibuja y desarrolla proyectos integrales, utilizando las herramientas necesarias y de acuerdo al diseño establecido por los profesionales competentes.

## **DISEÑO DE INTERIORES**

### **Ciclos: I y II**

#### **Módulo I: DECORACIÓN DE INTERIORES DE VIVIENDA**

Competencia del Módulo: Desarrollar y representar propuestas de decoración de interiores en espacios residenciales (vivienda), con criterios y principios básicos del diseño interior.

### **Ciclos: III y IV**

#### **Módulo II: DECORACIÓN DE INTERIORES DE ESPACIOS COMERCIALES Y DE SERVICIOS**

Competencia del Módulo: Desarrollar y representar propuestas de decoración de interiores en espacios de servicio (salas de exposición - salón de belleza/spa) y de comercio (locales de consumo - tiendas), con criterios visuales, funcionales y estéticos, aplicados al diseño de interiores.

### **Ciclos: V y VI**

#### **Módulo III: DISEÑO DE INTERIORES DE PROYECTOS INTEGRALES**

Competencia del Módulo: Desarrollar y representar propuestas de decoración de interiores en espacios laborales, de hospedaje y de

proyectos integrales con criterios visuales, funcionales y estéticos, aplicados al diseño de interiores.

## **EDIFICACIONES**

### **Ciclos: I, II y III**

#### **Módulo I: ESTRUCTURAS DE ALBAÑILERÍA Y CONCRETO**

Competencia del Módulo: Organizar, administrar y ejecutar trabajos de albañilería y concreto, de acuerdo al reglamento nacional de edificaciones.

### **Ciclo: IV**

#### **Módulo II: INSTALACIONES EN EDIFICACIONES**

Competencia del Módulo: Administrar y ejecutar obras de instalaciones en general, de acuerdo al reglamento nacional de edificaciones.

### **Ciclos: V y VI**

#### **Módulo III: ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE PROYECTOS**

Competencia del Módulo: Administrar y controlar proyectos de obras de edificaciones en general, de acuerdo al reglamento nacional de edificaciones.

## **TOPOGRAFÍA**

### **Ciclo: I y II**

#### **Módulo I: MANEJO DE EQUIPOS TOPOGRÁFICOS**

Competencia del Módulo: Organizar y ejecutar trabajos topográficos a través del manejo y operación de equipos óptico mecánicos y electrónicos, aplicando con eficacia los conceptos de planimetría y altimetría.

### **Ciclo: III y IV**

#### **Módulo II: APLICACIÓN DE SOFTWARE TOPOGRÁFICO**

Competencia del Módulo: Procesa la información topográfica obtenida en el campo y de data satelitales, elabora el diseño de carreteras, plataformas, canales y obras mineras, aplicando los diversos softwares

topográficos, teniendo en cuenta para ello las normas peruanas de diseño geométrico, hidráulica de canales, batimetría y obras mineras.

El desarrollo de los cursos mencionados permitirá que el profesional egresado de Sencico, pueda realizar con profesionalismo las actividades corrientes de construcción consisten principalmente en la construcción de viviendas, edificios de oficinas, locales de almacenes y otros edificios públicos y de servicios, locales agropecuarios, etc., y en la construcción de obras de ingeniería civil, como carreteras, calles, puentes, túneles, líneas de ferrocarril, campos de aviación, puertos y otros proyectos de ordenamiento hídrico, sistemas de riego, redes de alcantarillado, instalaciones industriales, tuberías y líneas de transmisión de energía eléctrica, instalaciones deportivas, etc.

Estas actividades pueden llevarse a cabo por cuenta propia, a cambio de una retribución o por contrata. La ejecución de partes de obras, y a veces de obras completas puede encomendarse a subcontratistas.

Las actividades de construcción especiales comprenden la preparación y construcción de ciertas partes de las obras antes mencionadas y por lo general se concentran en un aspecto común a diferentes estructuras y requieren la utilización de técnicas y equipos especiales. Se trata de actividades tales como la hincadura de pilotes, la cimentación, la perforación de pozos de agua, la erección de estructuras de edificios, el hormigonado, la colocación de mampuestos de ladrillo y de piedra, la instalación de andamios, la construcción de techos, etc. También se incluye la erección de estructuras de acero, siempre que los componentes de la estructura no sean fabricados por la unidad constructora.

Las actividades de construcción especiales se realizan principalmente mediante subcontratos, en particular en el caso de los trabajos de reparación que se realizan directamente para el dueño de la propiedad.

Las actividades de construcción directamente relacionadas con la extracción de petróleo y de gas natural se incluyen en la clase 1120 (Actividades de servicios relacionadas con la extracción de petróleo y gas, excepto las actividades de prospección). Sin embargo, la construcción de edificios, caminos, etc., en el predio minero se incluye en esta clase. La erección de estructuras y edificios prefabricados cuyas partes sean de producción propia se incluye en la clase pertinente de industria manufacturera, según el tipo de material más utilizado, excepto cuando dicho material sea el hormigón, en cuyo caso se incluye en esta clase.

La erección de estructuras metálicas con partes de producción propia se incluye en la clase 2811 (Fabricación de productos metálicos para uso estructural). Las actividades especiales de construcción consistentes en el acondicionamiento y la terminación (o acabado) de edificios se incluyen en las clases 4530 y 4540, respectivamente.

Las actividades de arquitectura e ingeniería se incluyen en la clase 7421 (Actividades de arquitectura e ingeniería y actividades conexas de asesoramiento técnico).

La dirección de las obras de construcción también se incluye en la clase 7421.

Sobre los ACONDICIONAMIENTO DE EDIFICIOS. Esta clase abarca todas las actividades de instalación necesarias para habilitar los edificios. Dichas actividades suelen realizarse en la obra, aunque ciertas partes de los trabajos pueden llevarse a cabo en un taller especializado. Se incluyen actividades tales como la instalación de cañerías, sistemas de calefacción y aire acondicionado, antenas, sistemas de alarma y otros sistemas eléctricos, sistemas de extinción de incendios mediante aspersores, ascensores y escaleras mecánicas, etc. También se incluyen los trabajos de aislamiento (hídrico, térmico y sonoro), chapistería, colocación de tuberías para procesos industriales, instalación de sistemas de refrigeración para uso comercial y de sistemas de alumbrado y

señalización para carreteras, ferrocarriles, aeropuertos, puertos, etc., así como la instalación de centrales de energía eléctrica, transformadores, estaciones de telecomunicaciones y de radar, etc. También se incluyen las reparaciones relacionadas con esas actividades.

En la TERMINACIÓN DE EDIFICIOS, comprende una gama de actividades que contribuyen a la terminación o acabado de una obra, como por ejemplo las de encristalado, revoque, pintura, ornamentación, revestimiento de pisos y paredes con baldosas y azulejos, y con otros materiales (como parqué, alfombras, papel tapiz para paredes, etc.), pulimento de pisos, carpintería final, insonorización, limpieza de fachadas, etc. También se incluyen las reparaciones relacionadas con esas actividades.

#### **2.1.2.13. Administración educativa en Sencico**

Dicha administración tiene que estar acorde con el cumplimiento de los presupuestos de su institución e insertar los profesionales idóneos que puedan estar a la altura del actual boom de las construcciones, que como hemos visto se ha convertido en el factor dinámico del país, en los últimos años, y que sin lugar a dudas en este 2017, año de plena gestión del nuevo gobierno, se seguirá con esta tendencia.

La Administración educativa en Sencico, en el ámbito de la formación profesional busca el perfil profesional de un técnico experto, preparado, especializado en el rubro de la construcción, y Sencico es la cantera donde se forma y capacita a este tipo de profesional.

Esta forja de profesionales solo será posible si hay una eficiente Administración educativa, que cumplan con los estándares óptimos de Gestión educativa y calidad de formación profesional, para lograrlo tenemos que superar una serie de carencias y limitaciones o deficiencias que a lo largo de nuestra investigación hemos detectado. Es indudable que la gestión del sistema incide en la calidad de la administración educativa.

Sencico tiene una ardua tarea entonces en la planificación, organización, dirección, ejecución, control y evaluación de las actividades que se desarrollan, para el logro de sus objetivos.

La administración, trata de lograr los máximos resultados hay problemas en torno a una organización del trabajo del personal (docentes, administrativos, etc.), y falencias en el manejo de recursos físicos, financieros, tecnológicos y pedagógicos, ente otros, que inciden en que no se cumplan con el currículo definido por la institución.

## **2.2. Definición de términos**

### **Clima laboral**

El clima laboral viene a ser el conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación” (Aldana, 2013, p. 37).

### **Cultura empresarial**

“Se puede entender la cultura de una empresa como su “personalidad”, como su manera de ser. La forma de actuar ante los problemas y las oportunidades, la manera de afrontar los cambios, etc. están condicionados por la cultura empresarial. La cultura de la empresa engloba aspectos como la manera en que fluye la comunicación en ella, el estilo de toma de decisiones y de liderazgo, el estilo de relación, la flexibilidad en la aplicación de las normas, la tendencia o predisposición a asumir riesgos, etc” (De la Cruz, 2011, p. 66).

### **Enfoque sistémico de gestión**

“El enfoque sistémico se caracteriza porque los diversos elementos (profesores, alumnos, materiales, currículo, etc.) se integran y organizan para interactuar armónicamente y coordinadamente para el logro de los objetivos educacionales. Parte del estudio secuencial de la estructura, las partes y las interacciones de un sistema” (Arana, 2001, p. 81).

## **Equidad**

Según el último informe entregado por la UNESCO (2008) equidad significa ofrecer a todos los habitantes de un país las oportunidades educativas que requiere de acuerdo con las características y necesidades que le son propias. En este sentido es necesario distinguir entre el concepto de equidad e igualdad.

## **Gestión**

“La gestión puede entenderse como el sistema de actividades estratégicas y planificadas que se realizan guiadas por procedimientos y técnicas adecuadas para lograr determinados fines o metas. Estos fines, metas o propósitos, pueden ser perseguidos por personas, instituciones o empresas, tanto públicas como privadas” (Carrasco, 2011, p. 40).

## **Gestión educativa**

“La gestión educativa es el conjunto articulado de acciones de conducción de una institución educativa a ser llevadas a cabo con el fin de lograr los objetivos contemplados en el Proyecto Institucional. Las acciones de conducción deber ser planificadas” (Arana, 2001, p. 79).

## **Gestión de recursos humanos**

La gestión de recursos humanos (GRH) se refiere a una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos, y señala la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa. El objetivo es fomentar una relación de cooperación entre los directivos y los trabajadores para evitar los frecuentes enfrentamientos derivados de una relación jerárquica tradicional. Cuando la gestión de recursos humanos funciona de modo correcto, los empleados se comprometen con los objetivos a largo plazo de la organización, lo que permite que ésta se adapte mejor a los cambios en los mercados (Schein, 2003, p. 78).

## **Gestión organizacional eficaz**

“La gestión organizacional, no sólo tendría que ser eficaz sino adecuada, debido a que debe movilizar a todos los elementos de la organización, por lo que es necesario coordinar sus esfuerzos en acciones cooperativas que permitan el logro de objetivos

compartidos, los cuales habrán sido previamente concertados y sus resultados serán debidamente evaluados para tener la retroalimentación necesaria que permita tomar decisiones acertadas”. (Aldana, 2013, p. 31)

### **Misión institucional**

“Se puede definir como un enunciado corto que establece el objetivo general de la organización viene a ser la razón de existir de la organización. Se refiere al beneficio que se pretende dar y sirve para definir las fronteras de responsabilidad. La misión es la responsabilidad existencial que nos compromete e impulsa para alcanzar la excelencia y que justifica y permite nuestra presencia en el mercado”. (Aldana, 2013, p. 34)

### **Organización**

Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas 1 La cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización. Una organización existe sólo cuando: 1. Hay personas capaces de comunicarse, que 2. Están dispuestas a contribuir en una acción conjunta, 3. A fin de alcanzar un objetivo común” (Chiavenato, 2007, p. 6).

### **Política de gestión**

“Sobre la base de estas tres categorías correlativas: política, gestión y educación, podemos formular la siguiente idea. Política de gestión educativa es el conjunto de decisiones de gobierno (Estrategias, pautas, normas, y lineamientos) que orientan y reglamentan las actividades que tienen lugar en cada uno de los procesos de gestión educativa, tales como planificación, dirección, ejecución y control” (Carrasco, 2011, p. 38).

### **Política Educativa**

“La política educativa debe entenderse, como el conjunto de orientaciones prioritarias y lineamientos o directrices que da el gobierno a través de sus instancias respectivas para normar y promover el desarrollo educativo nacional y por ende el desarrollo humano del país, condición característica de nuestros tiempos” (Alvarado, 1999, p. 1).

**Proceso**

Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.

**Satisfacción laboral**

“Los usuarios se inclinan por aquellos productos que poseen ventajas en las características de calidad que realmente valoran, sin sopesar el conjunto de factores de calidad que tenga realmente el producto. Un producto técnicamente perfecto si no satisface ninguna necesidad de mercado, es un producto de mala calidad, ya que nadie lo comprará y, por tanto, la empresa no podrá recuperar el capital invertido” (Garvin, 1998, p. 35).

**Trabajo personal**

“Está relacionado con las funciones y responsabilidades con las cuales se compromete el trabajador y los factores externos que influyen en el desempeño del empleado. Esta escala permite hacer una aproximación a características esencialmente individuales, donde la persona reflexiona y analiza su real desempeño y actitud frente a lo que hace y la eficiencia y productividad que demuestra” (Aldana, 2013, p. 47).

**Visión institucional**

“Es la imagen de la organización proyectada hacia el futuro. La visión ideario se refiere al conjunto de principios y aspiraciones de la comunidad escolar basado en la evaluación de la realidad del entorno y de la capacidad de la escuela” (Aldana, 2013, p. 33).

**Voluntariedad**

“En un sistema de gestión del conocimiento, en donde se pretende que los usuarios compartan su sabiduría, es primordial conseguir que dichas acciones se realicen de la forma menos coercitiva posible. Si dicho sistema se plantea desde el prisma de la obligación, está condenado al fracaso” (Jiménez, 2013, p. 2).

## CAPÍTULO III MÉTODOS Y TÉCNICAS

### 3.1. Población y Muestra

Para Pardinás (1978) “Metodología es el estudio que enseña adquirir o descubrir nuevos conocimientos” (p. 9). Caballero (2011) “Se trata de la ciencia cuya especialidad o campo de estudio son las orientaciones racionales que requerimos para resolver problemas nuevos y para adquirir o descubrir nuevos conocimientos a partir de los provisoriamente establecidos y sistematizados por la humanidad” (p. 134).

#### **Población**

Según Hernández (2010), “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (...) Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”. (p. 235).

La población objeto de la presente investigación estuvo compuesta por alumnos, personal docente y administrativo del servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción.

Tabla 2. Población

| <b>Jurisdicción</b> | <b>TOTAL</b><br><b>Alumnos, personal docente y administrativo del servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción.</b> |
|---------------------|---|
| <b>Trujillo</b>     | <b>135</b>  |

**Fuente: Elaboración propia, 2016.**

#### **Muestra**

Para definir el tamaño de la muestra se ha utilizado el método probabilístico y aplicado la fórmula generalmente aceptada para poblaciones menores de 100,000 habitantes.

$$n = \frac{(p.q)Z^2 .N}{(EE)^2 (N - 1) + (p.q)Z^2}$$

**Dónde:**

|              |   |
|--------------|---|
| <b>N</b>     | Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo. Es la variable que se desea determinar.  |
| <b>P y q</b> | Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno. |
| <b>Z</b>     | Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error = 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95% en la estimación de la muestra, por tanto el valor Z = 1.96   |
| <b>N</b>     | El total de la población. En este caso 135 personas, considerando solamente aquellas que pueden facilitar información valiosa para la investigación.  |
| <b>EE</b>    | Representa el error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina, debe ser 0.09 (9.00%) o menos. En este caso se ha tomado 0.05 (5.00%).   |

**Sustituyendo:**

$$n = (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2 \times 135) / (((0.09)^2 \times 134) + (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2))$$

$$n = 100$$

### 3.2. Tipo de investigación

El presente trabajo es una investigación Descriptivo - Explicativo.

Es descriptiva por cuanto está orientada al conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación espacio – tiempo dado, tiene la capacidad de

seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto.

Como señala Hernández (2010) “Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (p. 78).

Es explicativa por cuanto está orientada al descubrimiento de los factores causales que han podido incidir o afectar la ocurrencia de un fenómeno, en la medida que se analizan las causas y efectos de la relación entre variables.

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas.

Efectuar una investigación requiere, como ya se ha mencionado, de una selección adecuada del tema objeto del estudio, de un buen planteamiento de la problemática a solucionar y de la definición del método científico que se utilizará para llevar a cabo dicha investigación. (Hernández, 2010, p. 210). Para realizar el acopio de información relevante y objetiva, que contribuya al tema de investigación se empleó la siguiente técnica:

**Encuestas:** la encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas (Grasso, 2006, p. 13).

Desde el punto de vista metodológico y naturaleza de la investigación, se utilizará la técnica de observación **encuesta**.

**Instrumentos:** Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información (.....) Los datos secundarios, por otra parte son registros escritos que proceden también de un contacto con la práctica, pero que ya han sido recogidos, y muchas veces procesados, por otros investigadores (.....) suelen estar diseminados, ya que el material escrito corrientemente se dispersa en múltiples archivos y fuentes de información.

(Sabino, 1996, p. 46). Para realizar la recolección de datos, que contribuya al tema de investigación se empleó el siguiente instrumento:

El Cuestionario: Hernández (2010, p. 244) manifiesta que “El cuestionario es un instrumento de investigación. Este instrumento se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales, para la obtención y registro de datos. Es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa”.

#### **3.4. Técnicas de procesamiento de datos de la información**

Los datos primarios de entrada, que son evaluados y ordenados, para obtener información útil, que luego serán analizados por el usuario final, para que pueda tomar las decisiones o realizar las acciones que estime conveniente.

Se analizaron las respuestas de nuestras interrogantes a través de cuadros estadísticos.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Contrastación de hipótesis

Nuestra interrogante es:

*¿Cuál es la relación entre el proceso de gestión y la calidad de la administración educativa en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO, 2015-2016?*

Por ende, nuestra hipótesis planteada es:

H.1. H.G. Existe relación significativa entre la Gestión del sistema educativo y la calidad de la administración educativa en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO.

#### **Hipótesis nula, Ho**

Hipótesis de No hay relación, No hay incidencia, No hay efecto, es planteada en forma opuesta a la pregunta de investigación de interés, definida para ser rechazada: *¿No existiría Existe relación significativa entre la Gestión del sistema educativo y la calidad de la administración educativa en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO?*

Hipótesis alternativa o alterna, “H1” es la pregunta científica de interés. Aceptaremos que H1 es verdadera si los datos sugieren que H0 es falsa: Si, existe relación significativa entre la Gestión del sistema educativo y la calidad de la administración educativa en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO.

#### **Hipótesis Nula (Ho):**

– Enunciado formal para el contraste de hipótesis con métodos estadísticos: **No hay relación, No hay incidencia, No hay efecto.**

#### **Hipótesis alternativa (H1):**

– Hipótesis complementaria a Ho: Si hay **relación, Si hay incidencia, Si hay efecto.**

Se rechaza la hipótesis nula ya que no responde a nuestra investigación, siendo que Existe relación significativa entre la Gestión del sistema educativo y la calidad de la administración educativa en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO.

### **CONTRASTACIÓN ESTADÍSTICA**

La hipótesis estadística es una afirmación respecto a las características de la población.

Contrastar una hipótesis es comparar las predicciones realizadas por el investigador con la realidad observada. Si dentro del margen de error que se ha admitido 5.00%, hay coincidencia, se acepta la hipótesis y en caso contrario se rechaza. Este es el criterio fundamental para la contrastación.

Este es un criterio generalmente aceptado en todos los medios académicos y científicos.

Existen muchos métodos para contrastar las hipótesis. Algunos con sofisticadas fórmulas y otros que utilizan modernos programas informáticos.

Todos de una u otra forma explican la forma como es posible confirmar una hipótesis.

En este trabajo se ha utilizado el **MÉTODO DE VALIDACIÓN: CHI CUADRADO**

Tabla 3. Asociación realizada a una muestra de 100 personas

| <b>Datos Observados</b> | P-1 | P-2 | P-3 | P-4 | P-5 | P-6 | P-7 | P-8 | P-9 |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| <b>SI</b>               | 84  | 85  | 98  | 98  | 98  | 97  | 98  | 97  | 98  |
| <b>NO</b>               | 16  | 15  | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   |

Sometamos a prueba las hipótesis  $H_0$  y  $H_1$

### Uso de tabla Chi-cuadrado

Grados de libertad (gl)=(n° de filas-1)x(n° de columnas-1)

$$gl=(2-1) * (9-1) = 8$$

Se trabaja la prueba estadística del chi-cuadrado al 95% de y con un nivel de significación  $\alpha=0,05$ . Entonces un valor de tabla para  $\chi^2$  asociado a 8 grados de libertad y  $\alpha 0,05$  es **15.507**.

Si el valor de chi-cuadrado resultase ser menor o igual que **15.507**, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 4. Frecuencias obtenidas de la muestra lo observado (O):

| <b>CHI-CUADRADO</b>           |           |           |                                      |
|-------------------------------|-----------|-----------|--------------------------------------|
| <b>N° de Pregunta</b>         | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>suma fila <math>\Sigma</math></b> |
| <b>1</b>                      | 84        | 16        | 100                                  |
| <b>2</b>                      | 85        | 15        | 100                                  |
| <b>3</b>                      | 98        | 2         | 100                                  |
| <b>4</b>                      | 98        | 2         | 100                                  |
| <b>5</b>                      | 98        | 2         | 100                                  |
| <b>6</b>                      | 97        | 3         | 100                                  |
| <b>7</b>                      | 98        | 2         | 100                                  |
| <b>8</b>                      | 97        | 3         | 100                                  |
| <b>9</b>                      | 98        | 2         | 100                                  |
| suma columna $\Sigma$         | 853       | 47        | 900                                  |
| porcentaje aceptación (SI)    | 0.95      |           |                                      |
| porcentaje no aceptación (NO) |           | 0.05      |                                      |

Frecuencias que debieran presentarse si la hipótesis nula fuera verdadera y, por consiguiente, las variables fueran independientes.

| LO ESPERADO (E) | CHI-CUADRADO   |        |      |
|-----------------|----------------|--------|------|
|                 | N° de Pregunta | SI     | NO   |
|                 | 1              | 94.78  | 5.22 |
|                 | 2              | 94.78  | 5.22 |
|                 | 3              | 94.78  | 5.22 |
|                 | 4              | 94.78  | 5.22 |
|                 | 5              | 94.78  | 5.22 |
|                 | 6              | 94.78  | 5.22 |
|                 | 7              | 94.78  | 5.22 |
|                 | 8              | 94.78  | 5.22 |
|                 | 9              | 94.78  | 5.22 |
|                 | suma $\Sigma$  | 853.00 | 47   |

Tabla 5. Prueba estadística CHI-CUADRADO

| PRUEBA ESTADÍSTICA | CHI-CUADRADO   | $\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$ |       |                            |
|--------------------|----------------|---|-------|----------------------------|
|                    |                | SI  | NO    | suma chi-cuadrado $\chi^2$ |
|                    | N° de Pregunta |   |       |                            |
|                    | 1              | 1.23                                      | 22.24 |                            |
|                    | 2              | 1.01                                      | 18.31 |                            |
|                    | 3              | 0.11                                      | 1.99  |                            |
|                    | 4              | 0.11                                      | 1.99  |                            |
|                    | 5              | 0.11                                      | 1.99  |                            |
|                    | 6              | 0.05                                      | 0.95  |                            |
|                    | 7              | 0.11                                      | 1.99  |                            |
|                    | 8              | 0.05                                      | 0.95  |                            |
|                    | 9              | 0.11                                      | 1.99  |                            |
|                    | suma $\Sigma$  | 2.89                                      | 52.38 | 55.27                      |

### Conclusión

Dado que la probabilidad de  $\chi^2 = 55.27$  es mayor que alfa  $\alpha = 15.507$ , se acepta la hipótesis H1. Esto significa que los datos observados se ajustan a la distribución teórica.

## 4.2. Análisis e interpretación de los datos

Tabla 6.

Frecuencia de respuestas al cuestionamiento:

| N°    | Alternativas de respuesta | n   | %    |
|-------|---------------------------|-----|------|
| 1     | Sí.                       | 84  | 84.0 |
| 2     | No.                       | 16  | 16.0 |
| 3     | No sabe- No responde      | 0   | 0.0  |
| TOTAL |                           | 100 | 100  |

Fuente: Datos de la investigación

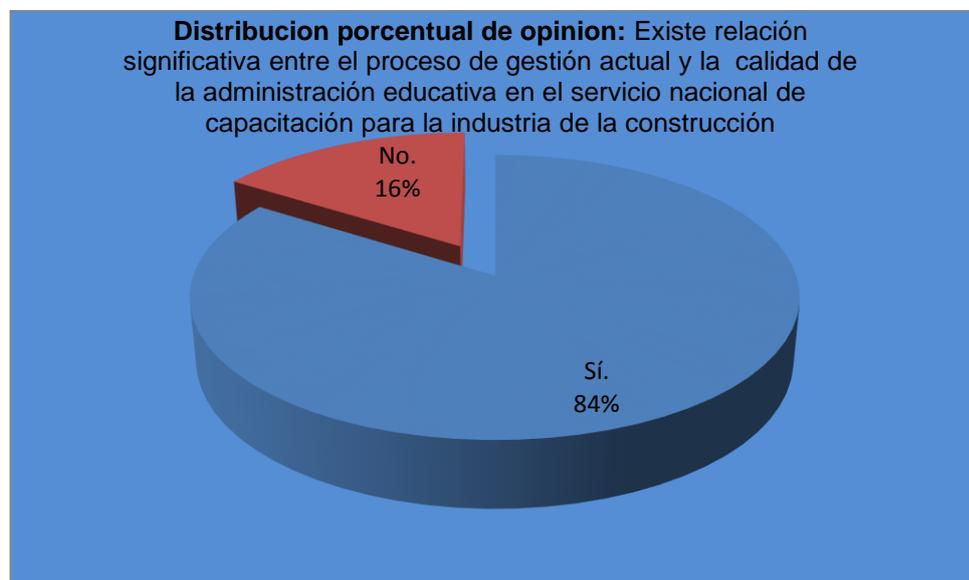


Figura 3. Distribución de frecuencias al cuestionamiento: ¿Está de acuerdo en la afirmación que existe relación significativa entre el proceso de gestión actual y la calidad de la administración educativa en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO?

Fuente: Encuesta realizada el 4 de diciembre del 2016

En la figura 3, de una encuesta realizada a 100 encuestados, se observa que el 84% de los encuestados acepta que existe relación significativa entre el proceso de gestión actual y la calidad de la administración educativa en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO.

Tabla 7.

Frecuencia de respuestas al cuestionamiento:

| Nº    | Alternativas de respuesta | n   | %    |
|-------|---------------------------|-----|------|
| 1     | Sí.                       | 85  | 85.0 |
| 2     | No.                       | 15  | 15.0 |
| 3     | No sabe- No responde      | 0   | 0.0  |
| TOTAL |                           | 100 | 100  |

Fuente: Datos de la investigación.

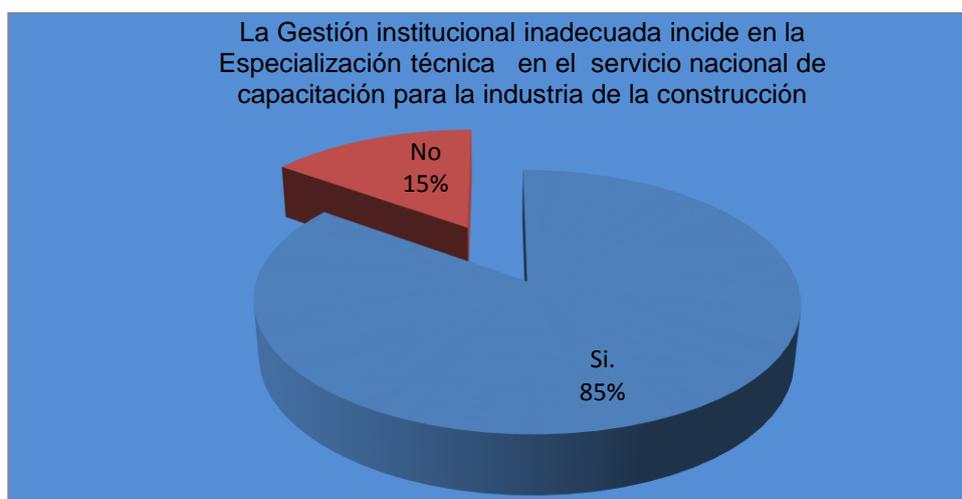


Figura 4. Distribución de frecuencias al cuestionamiento: ¿La Gestión institucional inadecuada incide en la Especialización técnica en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO?

**Fuente:** Encuesta realizada el 4 de diciembre del 2016

En la Figura 4, se observa que el 85 % respondieron la alternativa SI, mientras que el 15% contestaron la opción NO; lo que nos indica que un alto porcentaje acepta que la Gestión institucional inadecuada incide en la Especialización técnica en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO.

Tabla 8.

Frecuencia de respuestas al cuestionamiento:

| Nº    | Alternativas de respuesta | n   | %    |
|-------|---------------------------|-----|------|
| 1     | Sí.                       | 98  | 98.0 |
| 2     | No.                       | 02  | 02.0 |
| 3     | No sabe- No responde      | 0   | 0.0  |
| TOTAL |                           | 100 | 100  |

Fuente: Datos de la investigación.

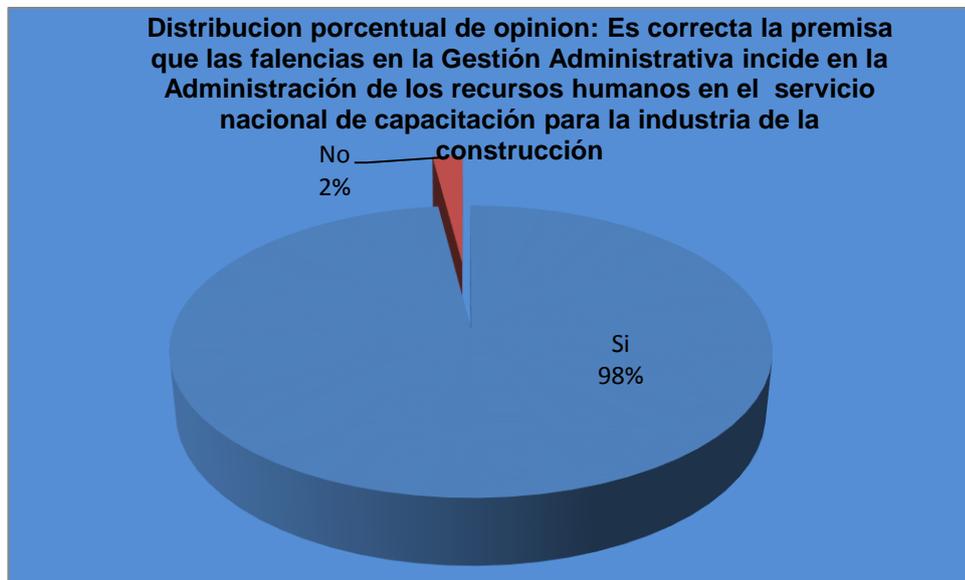


Figura 5. Distribución de frecuencias al cuestionamiento: ¿Es correcta la premisa que las falencias en la Gestión Administrativa inciden en la Administración de los recursos humanos en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción- SENCICO?

**Fuente:** Encuesta realizada el 4 de diciembre del 2016

En la Figura 5, se aprecia que el 98% respondieron la alternativa SI, mientras que el 2% contestaron la opción NO; lo que nos indica que la mayoría de encuestados aceptan que es correcta la premisa que las falencias en la Gestión Administrativa inciden en la Administración de los recursos humanos en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción- SENCICO.

Tabla 9.

Frecuencia de respuestas al cuestionamiento:

| N°    | Alternativas de respuesta | n   | %    |
|-------|---------------------------|-----|------|
| 1     | Sí.                       | 98  | 98.0 |
| 2     | No.                       | 02  | 02.0 |
| 3     | No sabe-<br>No responde   | 0   | 0.0  |
| TOTAL |                           | 100 | 100  |

Fuente: Datos de la investigación.

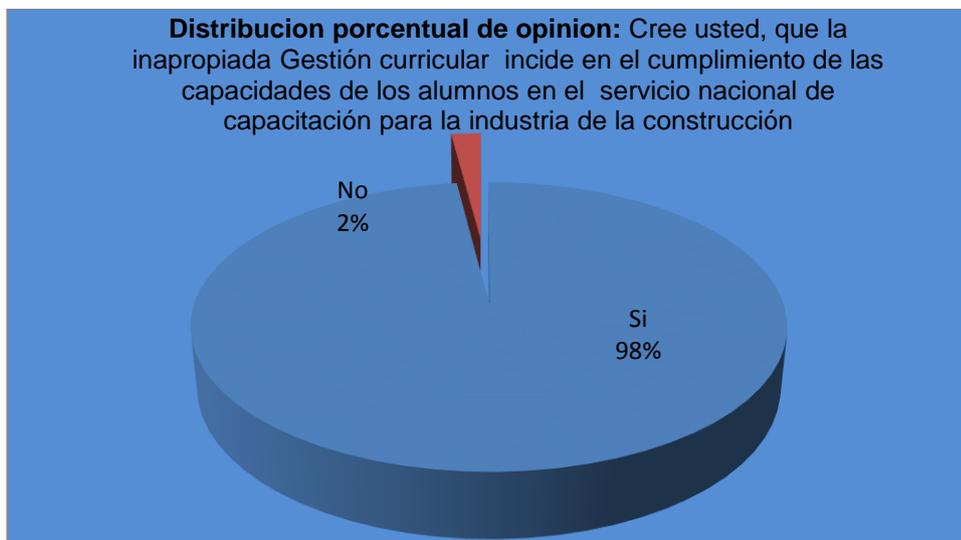


Figura 6. Distribución de frecuencias al cuestionamiento: ¿Cree usted, que la inapropiada Gestión curricular incide en el cumplimiento de las capacidades de los alumnos en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO?

**Fuente:** Encuesta realizada el 4 de diciembre del 2016

En la Figura 6, se aprecia que el 98% respondieron la alternativa SI, mientras que el 2% contestaron la opción NO; se demuestra que casi la totalidad de los encuestados, acepta que la inapropiada Gestión curricular incide en el cumplimiento de las capacidades de los alumnos en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO.

Tabla 10

Frecuencia de respuestas al cuestionamiento:

| N°    | Alternativas de respuesta | n   | %    |
|-------|---------------------------|-----|------|
| 1     | Sí.                       | 98  | 98.0 |
| 2     | No.                       | 02  | 02.0 |
| 3     | No sabe-<br>No responde   | 0   | 0.0  |
| TOTAL |                           | 100 | 100  |

Fuente: Datos de la investigación.

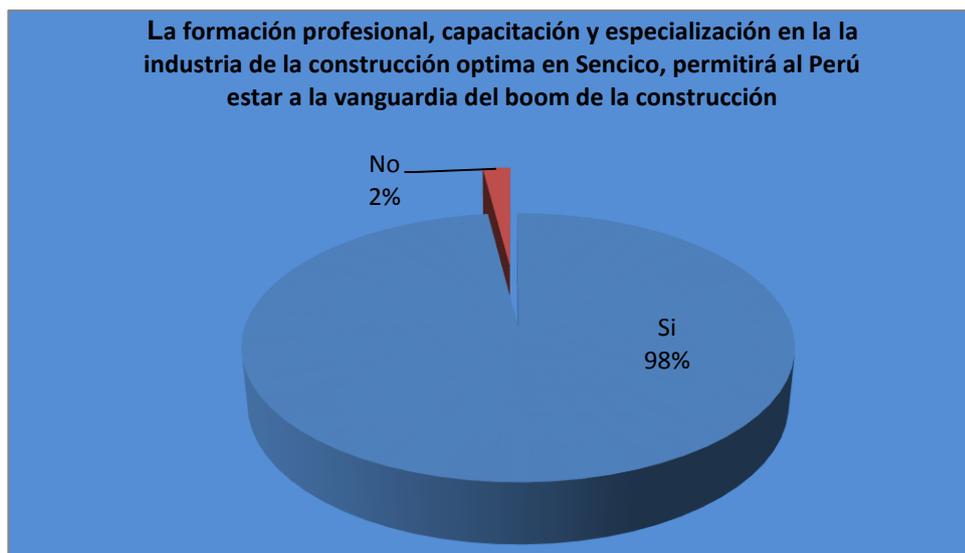


Figura 7. Distribución de frecuencias al cuestionamiento: ¿Considera usted que la formación profesional, capacitación y especialización en la la industria de la construcción óptima en Sencico, permitirá al Perú estar a la vanguardia del boom de la construcción?

**Fuente:** Encuesta realizada el 4 de diciembre del 2016

En la Figura 7, se aprecia que el 98% de los encuestados acepta que la formación profesional, capacitación y especialización en la la industria de la construcción óptima en Sencico, permitirá al Perú estar a la vanguardia del boom de la construcción, el porcentaje contrario es mínimo (2%)

Tabla 11.

Frecuencia de respuestas al cuestionamiento:

| Nº    | Alternativas de respuesta | n   | %    |
|-------|---------------------------|-----|------|
| 1     | Sí.                       | 97  | 97.0 |
| 2     | No.                       | 03  | 03.0 |
| 3     | No sabe- No responde      | 0   | 0.0  |
| TOTAL |                           | 100 | 100  |

Fuente: Datos de la investigación.

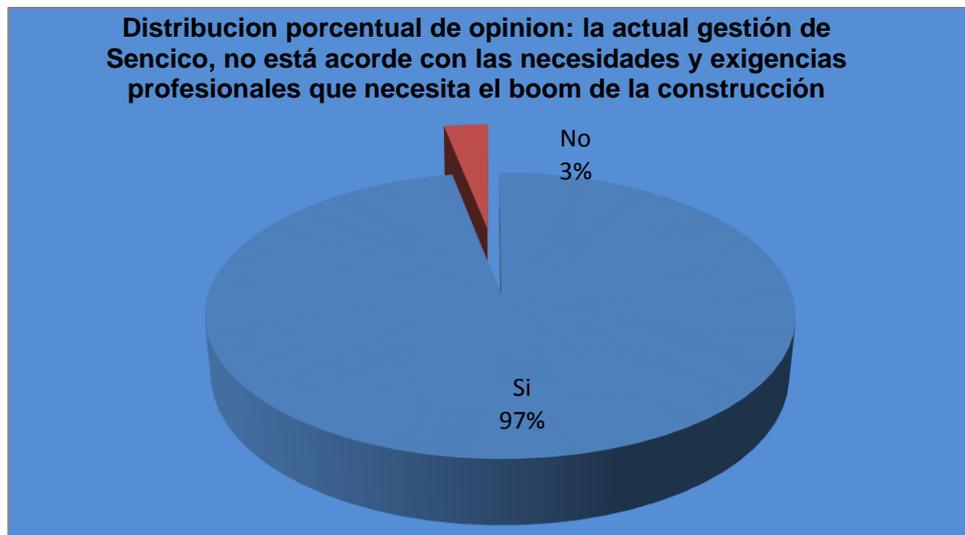


Figura 8. Distribución de frecuencias al cuestionamiento: ¿Comparte la afirmación que la actual gestión de Sencico, no está acorde con las necesidades y exigencias profesionales que necesita el boom de la construcción?

**Fuente:** Encuesta realizada el 4 de diciembre del 2016

En la Figura 8, se aprecia que el 97% respondieron la alternativa de acuerdo, que comparte la afirmación que la actual gestión de Sencico, no está acorde con las necesidades y exigencias profesionales que necesita el boom de la construcción, el 3% contestaron la opción en desacuerdo.

Tabla 12

Frecuencia de respuestas al cuestionamiento:

| N°    | Alternativas de respuesta | n   | %    |
|-------|---------------------------|-----|------|
| 1     | Sí.                       | 98  | 98.0 |
| 2     | No.                       | 02  | 02.0 |
| 3     | No sabe- No responde      | 0   | 0.0  |
| TOTAL |                           | 100 | 100  |

Fuente: Datos de la investigación.

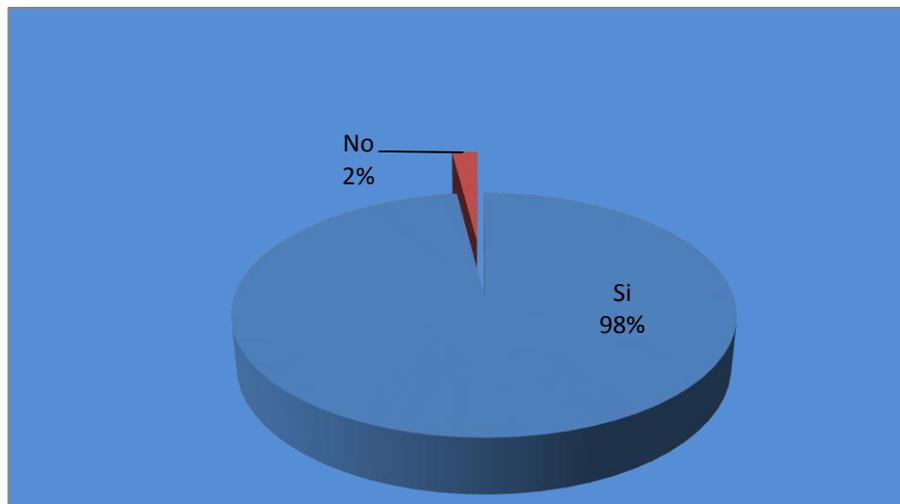


Figura 9. Distribución de frecuencias al cuestionamiento: ¿Considera usted que la falta de inversión en capacitación constante del personal docente, que labora en Sencico, impide estar a la vanguardia de las instituciones en la región y de otras a nivel local

**Fuente:** Encuesta realizada el 4 de diciembre del 2016

En la Figura 9, se aprecia que el 98% respondieron la alternativa SI, mientras que el 2% contestaron la opción NO; lo que nos indica que la mayoría de encuestados aceptan la afirmación que la falta de inversión en capacitación constante del personal docente, que labora en Sencico, impide estar a la vanguardia de las instituciones en la región y de otras a nivel local.

Tabla 13

Frecuencia de respuestas al cuestionamiento:

| Nº    | Alternativas de respuesta | n   | %    |
|-------|---------------------------|-----|------|
| 1     | Sí.                       | 97  | 97.0 |
| 2     | No.                       | 03  | 03.0 |
| 3     | No sabe- No responde      | 0   | 0.0  |
| TOTAL |                           | 100 | 100  |

Fuente: Datos de la investigación.



Figura 10. Distribución de frecuencias al cuestionamiento: ¿La Innovación Tecnológica en Construcción tiene relación significativa con el Incremento de la productividad en la construcción?

**Fuente:** Encuesta realizada el 4 de diciembre del 2016

En la Figura 10, se observa que el 97% respondieron la alternativa SI, mientras que el 3% contestaron la opción NO; lo que nos indica que la mayoría de encuestados están de acuerdo que la falta de innovación en Sencico, impide estar a la vanguardia de las instituciones en la región y de otras a nivel local y que si afecta a la productividad en la construcción.

Tabla 14

Frecuencia de respuestas al cuestionamiento:

| N°    | Alternativas de respuesta | n   | %    |
|-------|---------------------------|-----|------|
| 1     | Sí.                       | 98  | 98.0 |
| 2     | No.                       | 02  | 02.0 |
| 3     | No sabe- No responde      | 0   | 0.0  |
| TOTAL |                           | 100 | 100  |

Fuente: Datos de la investigación.

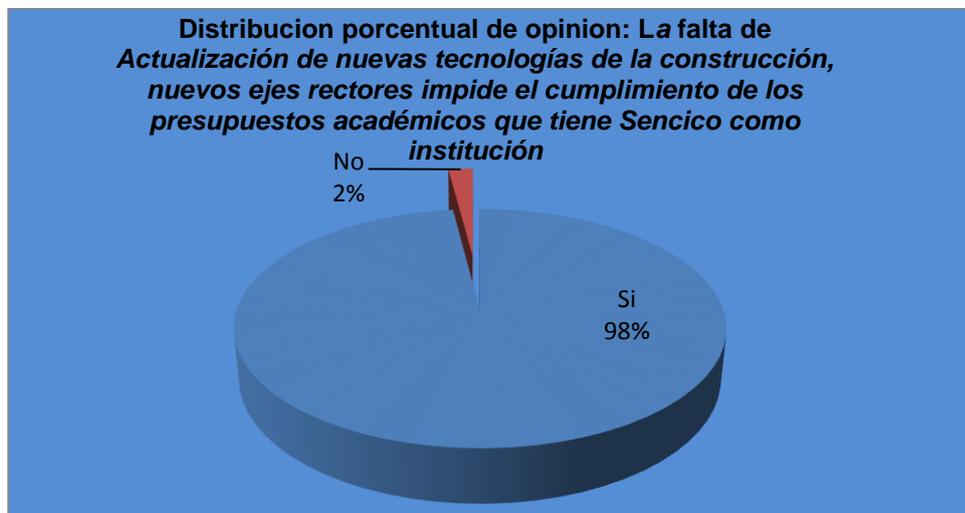


Figura 11. Distribución de frecuencias al cuestionamiento: ¿Considera usted que la falta de Actualización de nuevas tecnologías de la construcción, como la Nanotecnología, los nuevos materiales, nuevos ejes rectores como la innovación, el diseño, la sostenibilidad, impide el cumplimiento de los presupuestos académicos que tiene Sencico como institución?

**Fuente:** Encuesta realizada el 4 de diciembre del 2016

En la Figura 11, se observa que el 98% respondieron la alternativa SI, el 2 % contestaron la opción NO, lo que nos indica que la falta de Actualización de nuevas tecnologías de la construcción, como la Nanotecnología, los nuevos materiales, nuevos ejes rectores como la innovación, el diseño, la sostenibilidad, impide el cumplimiento de los presupuestos académicos que tiene Sencico como institución.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

#### **5.1. Gestión actual y la calidad de la administración educativa en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción**

En la pregunta N° 1, de una encuesta realizada a 100 encuestados, se observa que el 84% acepta que existe relación significativa entre el proceso de gestión actual y la calidad de la administración educativa en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción.

En el contexto del proceso llamado globalización, nuestro país ha tenido que enfrentar las variadas transformaciones culturales provenientes de diversas fuentes, estas tienen que ver con una nueva formación educativa, en este caso del sistema superior, donde está inmerso el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción.

La sociedad actual, y la sociedad en el ámbito de la construcción, requieren que los individuos que la componen sean capaces de auto-aprender, y aprender lo mejor de la industria de la construcción. Este concepto de formación continua requiere de la capacidad para reconocer las necesidades de información a través de la búsqueda, análisis y uso eficiente de ésta. En este paradigma el educador o el maestro, debe ser un guía en el proceso de enseñanza y aprendizaje, mediando entre el alumno y la información disponible, desarrollando la capacidad de auto evaluación de los procesos internos del individuo y monitoreando los procesos, provocando la metacognición, componente fundamental para lograr un ser autárquico en la búsqueda del conocimiento.

Las demandas que impone la sociedad del conocimiento a las instituciones educativas superiores, exigen establecer una cultura de constante mejora, con el fin de perfeccionar los servicios que ésta entrega.

Esta constante de mejora, la hemos observado en Sencico, en los últimos años, pero no hemos llegado a la excelencia y al cumplimiento total de los objetivos, se han presentado una serie de dificultades que limitan dicho cumplimiento, estas son en torno a la gestión, como lo hemos visto en nuestro planteamiento del

problema, de allí la necesidad de una mejora en dicha gestión, para alcanzar la meta institucional por medio de los esfuerzos tanto individuales como grupales.

Los recursos humanos son el factor más importante del éxito de Sencico, el personal docente y el personal administrativo de la institución, tiene dificultades para desarrollar su trabajo.

## **5.2. La Gestión institucional inadecuada incide negativamente en la Especialización técnica en Sencico**

En la pregunta N° 2, se observa que el 85 % respondieron la alternativa SI, mientras que el 15% contestaron la opción NO; lo que nos indica que un alto porcentaje acepta que la Gestión institucional inadecuada incide en la Especialización técnica en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción.

Como hemos señalado SENCICO, tiene como finalidad la formación de los trabajadores del sector construcción, el desarrollo de investigaciones vinculadas a la problemática de la vivienda y edificación, así como a la propuesta de normas técnicas de aplicación nacional.

Sencico respecto a la Especialización técnica, tiene un enfoque aplicativo e integral, acorde a los desafíos que el dinamismo actual de la actividad constructiva demanda a los profesionales que buscan competir con éxito en el sector. La industria de la construcción en nuestro país ha venido creciendo sostenidamente como consecuencia de la expansión económica que experimentamos, generando índices muy superiores a los del PBI nacional.

Este crecimiento exige a la industria mayor capacidad de gestión y productividad entre otros aspectos, requiriendo de sus profesionales una continua capacitación en las diferentes materias que el conocimiento en esos campos y el desarrollo de la ingeniería demandan.

El desarrollo científico y tecnológico ha hecho posible un conocimiento más profundo y exacto de los materiales y modernas tecnologías utilizadas en la

construcción de obras civiles de infraestructura, que debe difundirse y aplicarse en la solución de los problemas que se presentan normalmente en un país en desarrollo.

La aparición de nuevos equipos, materiales, especificaciones de calidad y procesos constructivos incide en que tengamos profesionales y técnicos puedan responder con eficiencia y creatividad, a los nuevos retos que se les presentan en el ejercicio de la Construcción.

### **5.3. Las falencias en la Gestión Administrativa inciden en la Administración de los recursos humanos en Sencico**

En la pregunta N° 3, se aprecia que el 98% respondieron la alternativa SI, mientras que el 2% contestaron la opción NO; lo que nos indica que la mayoría de encuestados aceptan que es correcta la premisa que las falencias en la Gestión Administrativa inciden en la Administración de los recursos humanos en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción.

Al igual que la interrogante anterior, falta de inversión en capacitación constante del personal docente, falta de Actualización de nuevas tecnologías de la construcción, Coordinación interinstitucional limitada, Carencia de subsidios por parte del Ministerio de educación para que se destine una partida para que el personal docente pueda acceder a otro nivel académico, y puedan ser docentes con alto contenido académico, falta de compromiso organizacional del docente, no hay una evaluación constante al personal docente sobre el desempeño, y el cumplimiento de los postulados de la institución, nulo ingreso a los estudios superiores, por parte del personal docente, especialización y docentes calificados para el uso de la tecnología, Convenios de intercambio con instituciones de otros países tanto del personal docente, como de los alumnos destacados, la experiencia comparada.

La construcción siempre ha sido una de las mayores industrias empleadoras en nuestro país. El aumento progresivo de los costos en la adquisición de créditos, tecnologías e insumos, obliga a los promotores de esta actividad a exigir a los constructores el logro de un rendimiento máximo de la inversión, tanto en tiempo

de ejecución como en el aprovechamiento cabal de los recursos humanos, técnicos y financieros, lo cual exige, a su vez, una organización racional, experta y rigurosamente planificada de la ejecución de la obra, hacia ese objetivo debe ser la preparación de un maestro o profesional de la construcción. Con la finalidad de que la actividad de construir sea eficiente y productiva, tal y como debería caracterizarse toda empresa moderna, la Gestión institucional debe ser adecuada.

#### **5.4. La inapropiada Gestión curricular incide en el cumplimiento de las capacidades de los alumnos en Sencico**

En la pregunta N° 4, se aprecia que el 98% respondieron la alternativa SI, mientras que el 2% contestaron la opción NO; se demuestra que casi la totalidad de los encuestados, acepta que la inapropiada Gestión curricular incide en el cumplimiento de las capacidades de los alumnos en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción.

Como hemos visto la gestión curricular es la capacidad de organizar y poner en marcha el proyecto pedagógico de Sencico, a partir de la definición de qué se debe enseñar y qué deben aprender los estudiantes, esto es la industria de la construcción. Existe consenso en la literatura especializada acerca de la importancia de la gestión curricular y el efecto que ésta tiene en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Los movimientos de eficacia de la educación superior, dedican amplios apartados para dar cuenta de este factor en aquellas instituciones que han logrado estándares de desempeño acordes a las exigencias del mundo actual y por ende han conseguido entregar una educación superior y preparación en el rubro de la construcción de calidad. Es indiscutible que una gestión adecuada del currículo juega un rol protagónico en el éxito, por tanto, todos los procesos de mejora educativa deben tener presente este factor tan relevante para el logro de los objetivos educativos.

#### **5.5. La formación profesional, capacitación y especialización en la industria de la construcción óptima en Sencico**

En la pregunta N° 5, se aprecia que el 98% de los encuestados acepta que la formación profesional, capacitación y especialización en la industria de la

construcción óptima en Sencico, permitirá al Perú estar a la vanguardia del boom de la construcción, el porcentaje contrario es mínimo (2%)

*¿Porque necesitamos que los profesionales de Sencico estén a la vanguardia de la industria de construcción?*

Carpio (2013) nos da un diagnóstico de la realidad en el tema de la construcción.

La autoconstrucción informal representa el 60% de las viviendas que hay en el país y que equivale a 3.6% del PBI, o US\$2,000 millones. En Lima más del 50% de las unidades habitacionales están edificadas con esa modalidad, sin planos y con maestros de obras que no están capacitados. Se cita como ejemplo el puerto de Pisco, cuyas viviendas, en un 80%, se derrumbaron por el terremoto de agosto de 2007. “Dichas construcciones de adobe, ladrillo y concreto se cayeron por temas netamente técnicos (además de materiales de baja calidad) que se pudieron evitar”. Durante el boom de la construcción (década de 1990) se generó también el auge de la autoconstrucción y recomendó dirigirla a fin de que no sea un frente de vulnerabilidad y llevarla hacia el lado formal. “La autoconstrucción no se acabará de un día para otro, pero sí se dan los criterios técnicos mínimos a fin de que la vivienda autoconstruida no sea vulnerable”.

El sector construcción incluye diversas obras de infraestructuras públicas y privadas: colegios, carreteras, puentes, edificios, centros comerciales, parques, pistas y veredas y, por supuesto, viviendas, donde hay un déficit nacional elevado, a pesar de los miles que se han hecho en los últimos años.

El sector Construcción ha tenido un auge casi sostenido en la última década, pero no se puede afirmar lo mismo de las reglamentaciones y la modernización de los sistemas de agua y energía; de los diseños ingenieriles y arquitectónicos, y de los métodos de planeación del crecimiento urbano, por ejemplo. La ingeniera civil Ruiz Petrozzi dice que, aunque hay importantes disposiciones relacionadas con la calidad de las construcciones en Piura, los planes de desarrollo urbano aún no son lo suficientemente completos como para establecer un marco claro sobre las zonas de riesgo en las que no debería construirse. La comuna no tiene la capacidad ni los recursos suficientes para fiscalizar y evitar construcciones en zonas prohibidas. En cuanto a la calidad, la actual reglamentación traslada la responsabilidad a los propietarios. Esto es muy riesgoso, porque el costo social del impacto de un desastre lo asumiríamos todos”. Las normas generales para la construcción contemplan unos requisitos mínimos para la ejecución, con miras a lograr construcciones seguras, al menos desde el diseño; pero, no consideran aspectos relevantes para la seguridad total del proyecto. En resumen, dice Ruiz, “no ha habido cambios significativos, salvo el que se relaciona con la

obtención y gestión de las fuentes de aprovisionamiento de agua y su posterior tratamiento. Las urbanizaciones ya no están obligadas a conectarse al suministro de la prestadora del servicio público. Por otro lado, los proyectos de gran envergadura deben presentar estudios de impacto ambiental, que incluyan el efecto del transporte. Sin embargo, la legislación actual favorece la ocupación por invasiones que además de ser un problema, genera desorden en los planes de desarrollo urbano de las ciudades” (p. 2).

El crecimiento económico y de las construcciones debería ir de la mano con el de la calidad arquitectónica; pero, por lo general, no es así, sobre todo, por lo siguiente: la urgencia de tener vivienda, las invasiones de terrenos a lo largo y ancho del país, el crecimiento desordenado de las ciudades, la falta de dinero de los propietarios o el afán de mayores ganancias para las constructoras o dueños de los terrenos, donde se levantan urbanizaciones o edificaciones, etc.

El arquitecto Pedro Escajadillo Cumpa, director del Programa de Arquitectura de la UDEP, señala que se aprecian evidentes diferencias en las viviendas que se construyen actualmente, desde las dimensiones de los espacios, hasta la calidad de los acabados. “Esto es lógico, especialmente en sectores con poder adquisitivo muy diferente. Sin embargo, la calidad arquitectónica no se debería sacrificar nunca. Hay varios ejemplos en nuestro país (de décadas atrás) de vivienda popular de buena calidad. La limitación de recursos no debería impedir el logro de soluciones arquitectónicas de calidad, al contrario, estas deberían ser un reto”. No obstante, en las zonas rurales y en los casos de los sectores socioeconómicos C, D y E, por ejemplo, la característica más frecuente “es la improvisación al construir, que ha generado la costumbre de la autoconstrucción y todos los ‘vicios’ que ocasiona”.

Hacia esta realidad, están preparados los egresados de Sencico, pero debido a las necesidades de la realidad inmobiliaria, los egresados de Sencico deben cumplir con las exigencias de la calidad educativa.

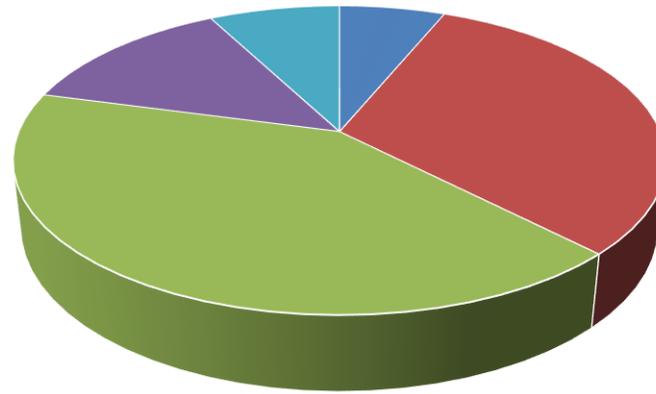
SEDE: ZONAL SENCICO TRUJILLO

Tabla 15. Egresados

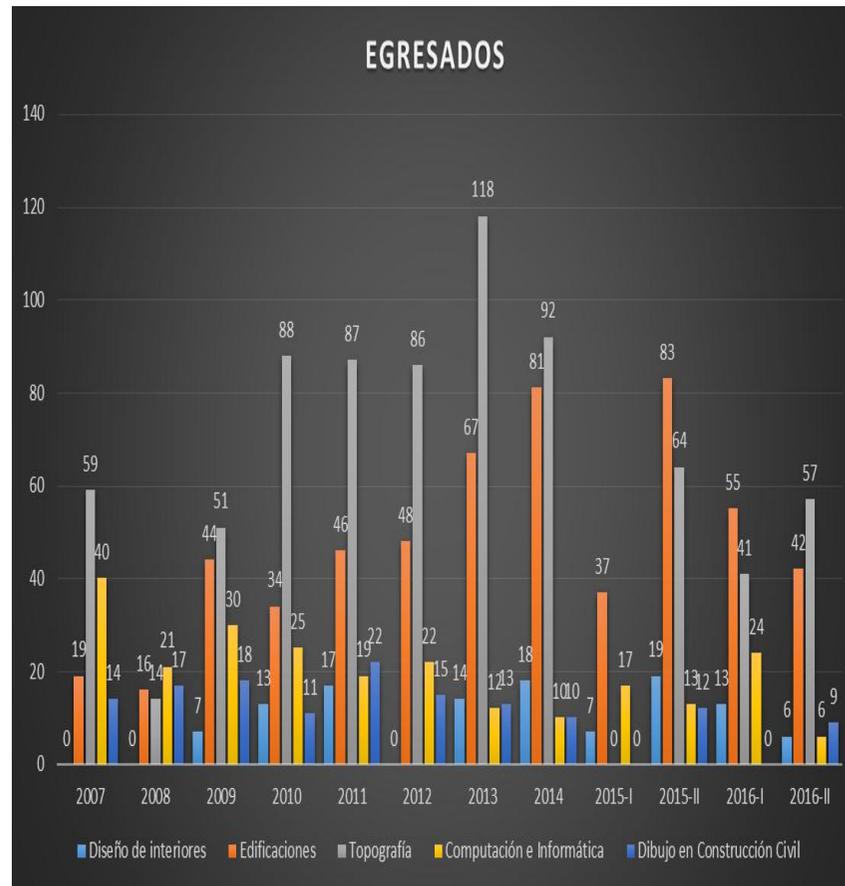
|                              | 2007       | 2008       | 2009       | 2010       | 2011       | 2012       | 2013        | 2014        | 2015-I      | 2015-II     | 2016-I      | 2016-II     |
|------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Diseño de interiores         | 0          | 0          | 7          | 13         | 17         | 0          | 14          | 18          | 7           | 19          | 13          | 6           |
| Edificaciones                | 19         | 16         | 44         | 34         | 46         | 48         | 67          | 81          | 37          | 83          | 55          | 42          |
| Topografía                   | 59         | 14         | 51         | 88         | 87         | 86         | 118         | 92          | 0           | 64          | 41          | 57          |
| Computación e Informática    | 40         | 21         | 30         | 25         | 19         | 22         | 12          | 10          | 17          | 13          | 24          | 6           |
| Dibujo en Construcción Civil | 14         | 17         | 18         | 11         | 22         | 15         | 13          | 10          | 0           | 12          | 0           | 9           |
| <b>TOTAL ANUAL</b>           | <b>132</b> | <b>68</b>  | <b>150</b> | <b>171</b> | <b>191</b> | <b>171</b> | <b>224</b>  | <b>211</b>  | <b>61</b>   | <b>191</b>  | <b>133</b>  | <b>120</b>  |
| <b>TOTAL ACUMULADO</b>       | <b>132</b> | <b>200</b> | <b>350</b> | <b>521</b> | <b>712</b> | <b>883</b> | <b>1107</b> | <b>1318</b> | <b>1379</b> | <b>1570</b> | <b>1703</b> | <b>1823</b> |

| EGRESADOS                    |             |             |
|------------------------------|-------------|-------------|
| Diseño de interiores         | 114         | 6%          |
| Edificaciones                | 572         | 31%         |
| Topografía                   | 757         | 42%         |
| Computación e Informática    | 239         | 13%         |
| Dibujo en Construcción Civil | 141         | 8%          |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>1823</b> | <b>100%</b> |

### EGRESADOS



- Diseño de interiores
- Edificaciones
- Topografía
- Computación e Informática
- Dibujo en Construcción Civil



## **5.6. La actual gestión de Sencico, no está acorde con las necesidades y exigencias profesionales que necesita el boom de la construcción**

En la pregunta N° 6, se aprecia que el 97% respondieron la alternativa SI, el 3% contestaron la opción NO, lo que nos indica que la mayoría de encuestados consideran que la formación profesional, capacitación y especialización en la industria de la construcción óptima en Sencico, permitirá al Perú estar a la vanguardia del boom de la construcción.

Según Montes (2013) señala que “un recién egresado de las carreras técnicas de construcción de dos a tres años pueden ganar alrededor de S/.2 mil mensuales, mientras que un abogado o un economista percibe un ingreso promedio de S/.1,500. “Las carreras técnicas como dibujo en construcción, edificaciones, diseño de interiores, entre otros, cuestan entre 300 y 400 nuevos soles, pero son bien remunerados, sobre los 1,500 nuevos soles” (p, 7). “Los egresados que califican y siguen especializándose pueden cobrar desde 2 mil, 3 mil y hasta 4 mil dólares mensuales”. Este incentivo monetario indudablemente genera que, de a pocos, los jóvenes estén cambiando su forma de pensar respecto de su futuro. Están empezando a tomar en cuenta este tipo de profesiones como una oportunidad para su desarrollo.

Como última información, en el transcurso de nuestra investigación en este 2017, Sencico, realizó el 18 d febrero del 2017, su proceso de admisión 2017-I ofreciendo 1, 516 vacantes a nivel nacional.

El resultado fue que 2734 egresados de instituciones educativas públicas o privadas postulen a las seis carreras técnicas del sector construcción en sus once sedes descentralizadas. Sencico ofrece sus carreras en las sedes de Arequipa, Chiclayo, Cusco, Lima-Callao, Piura, Trujillo, Huancayo, Ica, Iquitos, Puno y Tacna.

En este 2017, más de 2,500 trabajadores de construcción civil serán becados y capacitados en diferentes carreras técnicas, en virtud a un convenio suscrito por ese gremio con el Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de Construcción (Sencico).

El presidente de Sencico, Daniel Arteaga Contreras, destacó la importancia de este acuerdo porque permite capacitar y certificar a los trabajadores del sector mejorando su mano de obra.

Precisó que nunca es tarde para estudiar y prepararse por lo que pidió el compromiso de los trabajadores para aprovechar esta alianza entre el Sencico y la Federación de Trabajadores de Construcción Civil del Perú.

Arteaga (2017) señaló que las becas que se ofrecen para las carreras técnicas y cursos de capacitación en los Centros de Formación del Sencico, serán subsidiados al 100% para los trabajadores de construcción civil e hijos que estén acreditados por la Federación, a fin de brindarles una certificación en los perfiles de Competencias Ocupacionales a nivel nacional, así como título a nombre de la nación a los que culminen su carrera técnica.

A la fecha, Sencico ha brindado 34, 824 certificaciones de Competencias Ocupacionales a trabajadores de construcción civil, esperando llegar a la certificación 50, 000 en un corto plazo. De esta manera, la firma del convenio entre el Sencico y la FTCCP establecerá especialización y desarrollo en el sector construcción de nuestro país.

Es importante señalar que la certificación de Competencias Ocupacionales consiste en el reconocimiento de la ocupación de todos los trabajadores que aprendieron un oficio a través de la experiencia. Mediante una prueba escrita y evaluación de desempeño, podrán obtener un reconocimiento de sus conocimientos, habilidades y experiencia adquiridos en el mundo laboral.

El convenio se oficializó en una ceremonia en la que participaron el presidente ejecutivo del Sencico y el secretario general de la FTCCP, Mario Huamán. Hay que resaltar también que desde el 2015, ante la necesidad de contar con técnicos calificados en el sector saneamiento a nivel nacional, SEDAPAL y SENCICO, iniciaron una nueva carrera profesional técnica para Redes de Agua Potable y Agua Residual, con enfoque dual.

En su momento Dumler (2015) “La creación de esta nueva carrera técnica coloca al Perú a la vanguardia de América Latina y el Caribe en los términos de profesionalizar una carrera que hasta hace unos meses era asumida de manera empírica en nuestro país”.

El titular del sector saneamiento, destacó la participación de SEDAPAL en la formación de esta nueva carrera tanto en el diseño de la malla curricular, como en el compromiso de poner a disposición de los estudiantes las instalaciones de la empresa para las prácticas en campo, y además la disposición de un grupo de su personal para actuar como “monitores de aprendizaje”, para lo cual también serán capacitados en SENCICO.

Por su parte, el Gerente de Recursos Humanos de SEDAPAL, Lic. Víctor Hugo de Los Santos, mostró su satisfacción de haber contribuido directamente en el logro de esta ansiada meta de implementar y colaborar con el desarrollo de la formación a nivel técnico y operativo para el Sector Saneamiento, canalizando y concretando la contribución especializada de SEDAPAL, la empresa más grande en su ramo en el país.

El técnico en “Redes de Agua Potable y Agua Residual” será un personal altamente calificado para operar y mantener las redes de agua y desagüe, dentro de los estándares de calidad, seguridad, preservando el medio ambiente y la normatividad aplicable.

Esta nueva carrera técnica, junto con la otra carrera recientemente iniciada: “Técnico en tratamiento de agua” -que se dicta en convenio con SENATI-, forman parte del reto asumido por SEDAPAL ante la necesidad de capacitar técnicos para atender la demanda frente al crecimiento de servicios de agua y saneamiento entre el 2015 y el 2025.

La nueva carrera “Técnico en Redes de Agua Potable y Agua Residual”, que cuenta también con el apoyo de la cooperación alemana GIZ y que será dictada empleando el modelo de aprendizaje dual, tendrá una duración de 2 años y medio, y contará en su primera promoción con 25 trabajadores de SEDAPAL.

**5.7. La falta de inversión en capacitación del docente, en Sencico, impide estar a la vanguardia de las instituciones en la región y a nivel local**

En la interrogante N° 7, se aprecia que el 98% respondieron la alternativa SI, mientras que el 2% contestaron la opción NO; lo que nos indica que la mayoría de encuestados aceptan la afirmación que la falta de inversión en capacitación constante del personal docente, que labora en Sencico, impide estar a la vanguardia de las instituciones en la región y de otras a nivel local.

La capacitación docente o formación docente se refiere a las políticas y procedimientos planeados para preparar a potenciales profesores dentro de los ámbitos del conocimiento, actitudes, comportamientos y habilidades, cada uno necesario para cumplir sus labores eficazmente en la sala de clases y la comunidad de los estudiantes.

Díaz Barriga señala que la formación docente puede ser vista desde tres diferentes perspectivas: tecnológica conductista, que se refiere a los medios que apoyan la labor docente; la perspectiva constructiva, enfocada al sujeto y la búsqueda personal del conocimiento; y la perspectiva crítico reflexiva, en la que el docente es autocrítico de su labor.

**5.8. La Innovación Tecnológica en Construcción tiene relación significativa con el Incremento de la productividad en la construcción**

En la interrogante N° 8, se observa que el 97% respondieron la alternativa SI, mientras que el 3% contestaron la opción NO; lo que nos indica que la mayoría de encuestados están de acuerdo que la falta de inversión en innovación tecnológica en Sencico, impide estar a la vanguardia de las instituciones en la región y de otras a nivel local.

En este contexto, hay que resaltar que en el 2017, CONCYTEC y SENCICO se unieron para desarrollar investigación en áreas de vivienda, construcción y saneamiento. Ambas instituciones firmaron convenio de cooperación interinstitucional que destina 2 millones de soles a proyectos de investigación.

El documento lleva la firma de la presidente del CONCYTEC, Gisella Orjeda; el presidente ejecutivo de SENCICO, Daniel Arteaga Contreras; y el director ejecutivo de Cienciactiva, Hugo Wiener.

El acuerdo establece que el CONCYTEC, a través de su unidad ejecutora FONDECYT (Cienciactiva), implementará una convocatoria de proyectos de investigación científica aplicada con el fin de generar nuevos conocimientos o tecnologías en las áreas de vivienda, construcción y saneamiento.

Asimismo, se establece que SENCICO definirá las prioridades y ámbitos de investigación aplicada respecto de los cuales se realizará la convocatoria del instrumento financiero. Teniendo en cuenta esta información, se elaborarán las bases y convocatoria del concurso.

#### **5.9. La falta de Nanotecnología, nuevos materiales, nuevos ejes rectores como la innovación, el diseño, la sostenibilidad, impide el cumplimiento de los presupuestos académicos que tiene Sencico como institución**

En la Figura 9, se observa que el 98% respondieron la alternativa SI, el 2 % contestaron la opción NO, lo que nos indica que la falta de Actualización de nuevas tecnologías de la construcción, como la Nanotecnología, los nuevos materiales, nuevos ejes rectores como la innovación, el diseño, la sostenibilidad, impide el cumplimiento de los presupuestos académicos que tiene Sencico como institución.

## CONCLUSIONES

**PRIMERO.** Existe relación significativa entre la Gestión del sistema educativo y la calidad de la administración educativa en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción, porque en el periodo 2015- 2016, se ha encontrado una Especialización técnica inadecuada, falta de inversión en capacitación constante del personal docente, el cual impide que dicha institución, este a la vanguardia de las instituciones en la región y de otras a nivel local, así mismo se ha encontrado que la institución no está actualizada con las nuevas tecnologías de la construcción, como la Nanotecnología, los nuevos materiales, así como los nuevos ejes rectores como la innovación, el diseño, la sostenibilidad, que impide el cumplimiento de los presupuestos académicos que tiene Sencico como institución.

**SEGUNDO.** Existe relación significativa entre la Gestión institucional y su incidencia en la Especialización de los alumnos en servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción, porque no se está cumpliendo con el impulso de la conducción de la institución hacia la meta de obtener un profesional especializado en la construcción, no se tiene un resultado óptimo en el logro de saberes, habilidades y experiencias propias del rubro, hay algunas falencias en el desarrollo de las acciones de conducción-administración y gestión, que viene perjudicando al motor de la institución como son los docentes en el pago de sus remuneraciones, centralización de los problemas del docente que se resuelve en Lima, pudiendo resolverse en la sede provincial donde se labora, falta de incentivos, entre otros.

**TERCERO.** Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y su incidencia en la Administración de los recursos humanos en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción, no logrando en su máximo logro el mejoramiento del desempeño y de las aportaciones del personal docente de Sencico, a la organización, en el marco de una actividad ética y socialmente responsable. Esta falencia incide en la más alta responsabilidad, que tiene como institución que es el hecho de brindar fuentes de empleo a la sociedad, donde las personas se puedan desarrollar y contribuir al crecimiento de la organización.

**CUARTO.** Existe relación significativa entre la Gestión curricular y su relación con el cumplimiento de las capacidades de los alumnos en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción. En este aspecto Sencico, ha tenido una óptima capacidad de organizar y poner en marcha el proyecto pedagógico de la institución a partir de la definición de qué se debe enseñar y qué deben aprender los estudiantes, sobre este aspecto no encontramos falencias.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERO.** Se recomienda respecto a las instituciones superiores en especial las de capacitación para la industria de la construcción, actualizar sus prácticas internas en vías de ofrecer, cuando ejerzan su profesión lo egresados, un servicio de calidad, es decir, las instituciones, en especial Sencico deben urgentemente actualizar las formas de gestionar los recursos humanos y económicos, con el fin de convertirse en Instituciones que aprenden y que provocan impacto en sus localidades. Esto obliga a centros de capacitación optimizar al máximo los recursos que poseen, es por esto, que el rol de los directivos, docentes, alumnos debe ser protagónico en todo proceso de mejora.

**SEGUNDO.** Se recomienda destinar una mayor inversión en la capacitación constante del personal docente, que labora en el local principal y en provincias, capacitación, en base a conocimientos de las nuevas tecnologías para que se logre estar a la vanguardia de las instituciones en la región y de otras a nivel local.

**TERCERO.** Se recomienda una constante actualización de nuevas tecnologías de la construcción, que en otras instituciones se viene utilizando, como la Nanotecnología, los nuevos materiales, nuevos ejes rectores en la construcción, como la innovación, el diseño, la sostenibilidad.

**CUARTO.** Se recomienda una activa coordinación interinstitucional limitada, con otras instituciones relacionadas a la construcción, donde se pueda desarrollar los conocimientos teóricos, técnicos y prácticos del rubro, a pesar que sean venido avances con CONCYTEC, a través de su unidad ejecutora FONDECYT (Cienciactiva), con SEDAPAL en ampliar mayores materias en el ámbito de la construcción, se debe coordinar con todas las instituciones ligadas al sector.

**QUINTO.** El estado debe destinar subsidios para que el personal docente de SENCICO pueda acceder a otro nivel académico, no solo técnico, sino universitario,

tener accesos a maestrías y doctorados acorde a las exigencias actuales de especialización y puedan ser docentes con alto contenido académico.

**SEXTO.** Se recomienda ubicar al personal docente como el verdadero motor del éxito de la institución, por lo tanto se debe cumplir con rigurosidad los derechos y beneficios que le corresponden y desterrar cualquier atisbo de falta de compromiso organizacional, por lo cual se debe cumplir con la remuneración en la fecha que corresponde, y la adecuada centralización para todo tipo de contrariedades, reclamos, de índole administrativo, no dirigirse siempre a la oficina central de la ciudad de Lima, pudiendo solucionarlo en cualquiera de las filiales donde se labora en provincia.

**SÉPTIMO.** A pesar que se viene realizando, no es una práctica generalizada por ello se recomienda una evaluación constante al personal docente sobre el desempeño, y el cumplimiento de los postulados de la institución.

**OCTAVO.** Se recomienda el cumplimiento de la exigencia de la ley, sobre el ingreso a los estudios superiores (Universitarios, Maestrías, Doctorados), por parte del personal docente, conformados por los técnicos y profesionales de la institución. Se recomienda especialización y docentes calificados para el uso de la tecnología, la informática y la robótica, que son parte del contenido del aprendizaje de alumnos del instituto superior.

**NOVENO.** Se recomienda incentivar y buscar obtener convenios de intercambio con instituciones de otros países tanto del personal docente, como de los alumnos destacados, la experiencia comparada

**DECIMO.** Se recomienda un sistema de acreditación sumario, esto es a través de la agilización y sumariedad en la entrega de los documentos, de los certificados o de los documentos que van acreditar el cumplimiento de los estudios y su posterior graduación, del mismo modo en los tramites de la obtención del título. Así mismo se recomienda un seguimiento del logro desarrollado por el egresado del servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción, en la última década, y de su debida acreditación y certificación de la carrera profesional obtenida.

## CAPÍTULO V

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, O. (1999). *Política Educativa. Conceptos, Reflexiones y Propuestas*. Editorial Vallejana, Universidad César Vallejo. Trujillo Perú.
- Aldana, E. (2013), en la Tesis titulada: “*La gestión institucional y el clima laboral en las I.E. “Francisco Bolognesi” y “Nuestra Señora de Fátima” de la Oroya – Junín*” Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Educación. Lima UNMSMS.
- Alvarado, O. (2001). *Gestión Educativa: Enfoques y procesos*. Lima: Editorial San Marcos.
- Arana, M. (2001). *Principios y procesos de la gestión educativa*. Colección Biblioteca Pedagógica. Lima: Editorial San Marcos.
- Belletich, E. (2016). *La construcción: el boom que ya no es boom*. Lima. Consultado el 22 de febrero del 2017. Disponible en <http://udep.edu.pe/hoy/2016/la-construccion-el-boom-que-ya-no-es-boom/>
- Carrasco, S. (2011). Tesis titulada: “*Gestión educativa y calidad de formación profesional en la facultad de educación de la UNSACA*” Lima UNMSM. Tesis para optar el grado de magíster en educación con mención en gestión de la educación.
- Carpio, H. (2013). *Sencico: Un 60% de viviendas en el Perú es autoconstruida*. En el diario Gestión. Miércoles, 07 de agosto del 2013.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Darromán, C. (2011). *El proceso de gestión y la gestión económica en las empresas*. Revista académica de economía. N° 145. México: Ediciones Mc Graw – Hill.

- De la Cruz, I. (2011). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid. Consultado el 2 de Marzo del 2017. Disponible en [http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion\\_recursos\\_humanos.pdf](http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion_recursos_humanos.pdf).
- Espasa (1070). *Diccionario de la Real Academia Española*. Madrid: Ed. Espasa.
- Dumler, F. (2015). *Sedapal y sencico formarán técnicos en redes de agua y desagüe*. Consultado el 22 de febrero del 2017. Disponible en <http://noticias.rse.pe/?p=14110>
- García, D. (2009). *El Proceso de Gestión - Organización de Empresas*. Consultado el 15 de agosto del 2016. Disponible en <http://es.slideshare.net/isiv/clase-31-organizacin-de-empresas-ii>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Joo Chang, B. (2004). *Análisis y propuesta de gestión pedagógica y administrativa de las tics, para construir espacios que generen conocimiento en el colegio Champagnat*. Lima PUPC. Tesis para optar el título de magíster en educación con mención en gestión.
- La Serna, J. (2002). *Evaluando la gestión educativa institucional*. Lima.
- Leroy, G. (2010). *Administración educativa*; Sección: temas variados; blogger: Sitio Buenas tareas.
- Molina, S. (1999). *Implicaciones del diseño curricular base para la educación especial*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza, Facultad de Educación, Departamento de Ciencias de la Educación.
- Montes, L. (2013). *SENCICO: ¿Sabías qué las carreras técnicas permiten una buena remuneración?* Lima. Consultado el 22 de febrero del 2016. Disponible en <http://peru.com/actualidad/economia-y-finanzas/sencico-sabias-que-carreras-tecnicas-te-permiten-buena-remuneracion-video-noticia-159070>

- Nieto, A. (1984). *La organización del desgobierno*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Ortún, V. (1995). *Gestión pública: conceptos y métodos*. Publicado en 1992 por el Centro de Estudios sobre Economía del Sector Público de la Fundación BBV. Universidad de Oviedo celebrado el 11 de mayo de 1995.
- Planificación y políticas empresariales de RRHH, artículo consultado el 3 de agosto del 2016. Disponible en <http://www.buenastareas.com/ensayos/Planificaci%C3%B3n-y-Pol%C3%ADticas-Empresariales-De-Rrh/1396252.html>
- Quinn, R. y otros (1995). *Maestría en Gestión de Organizaciones. Un modelo operativo de competencias*. Madrid, España: Ediciones Díaz Santos, S. A.
- Reyes, S. (2010), *La importancia de los recursos humanos*. Consultado el 28 de febrero del 2017. Disponible en <http://www.eduinnova.es/mar2010/RRHH.pdf>
- Rentería, L. (2009). Tesis titulada. “*Diseño de una estrategia de gestión educativa para mejorar los niveles de convivencia en el colegio Rafael Uribe Uribe de Ciudad Bolívar, en la jornada de la mañana*” Trabajo de tesis para optar al título de: maestría en educación línea de investigación políticas y gestión de sistemas educativos. Pontificia Universidad Javeriana facultad de Educación maestría en educación Bogotá.
- Romero, R. (2012). “*Análisis, diseño e implementación de un sistema de información aplicado a la gestión educativa en centros de educación especial*” Tesis para optar por el Título de Ingeniero Informático.
- Ruiz, G. (2014). *Gestión Institucional: Conceptos Introdutorios*. Buenos Aires. Consultado el 15 de Agosto del 2016. Disponible en [http://coleccion.educ.ar/coleccion/CD24/docentes/gestion%20institucional/conceptos\\_introdutorios/conceptos-introdutorios.html](http://coleccion.educ.ar/coleccion/CD24/docentes/gestion%20institucional/conceptos_introdutorios/conceptos-introdutorios.html)

- Sabino, C. (1992). *El Proceso de Investigación*. Buenos Aires: Editorial Lumen.
- Sainz, A. (1994). *La gestión de Recursos Humanos en la Empresa*. Universidad de Alcalá de Henares.
- Schein, E. (2003). *La cultura empresarial y el liderazgo*. Barcelona, España: Editorial Plaza y Jones.
- Sencico (2016). *¿Quiénes Somos?* Consultado el 19 de Julio del 2016. Disponible en <http://www.sencico.gob.pe/publicaciones.php?id=128&dPrint=1>
- Unesco (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Lima. Unidad de Capacitación en Gestión Ministerio de Educación.
- Werther, W. y Davis (1992). *Administración de Personal de Recursos Humanos*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Zapata, J. (2012). *Política Institucional*. Martes, 28 de febrero de 2012. Consultado el 2 de febrero del 2017. Disponible en <http://saludoraljorgezapata.blogspot.pe/2012/02/politicas-institucionales.html>
- Zubiate, A. (2015). *El boom inmobiliario y la supuesta burbuja inmobiliaria*. Lima. 12 de Julio del 2016. Semana Económica. En <http://semanaeconomica.com/boominmobiliario/2015/05/20/el-boom-inmobiliario-y-la-supuesta-burbuja-inmobiliaria/>

**CAPÍTULO VI**  
**ANEXOS**

**ANEXO N.º 1: Matriz De Consistencia.**

**Título:** Gestión del sistema y calidad de la administración educativa en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción. 2016.

| <b>PROBLEMAS</b>  | <b>OBJETIVOS</b>   | <b>HIPÓTESIS</b>  | <b>VARIABLES</b>   | <b>INDICADORES</b>   | <b>METODOLOGÍA</b>   |
|---|--|---|--|--|--|
| <p><b>Problema General</b></p> <p>P.G. <i>¿Cuál es la relación entre la Gestión del sistema y la calidad de la administración educativa en servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción- SENCICO?</i></p> | <p><b>Objetivo General</b></p> <p>O.G. Determinar cuál es la relación entre la Gestión del sistema y la calidad de la administración educativa en servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción- SENCICO.</p> | <p><b>Hipótesis General</b></p> <p>H.G. Existe relación significativa entre la Gestión del sistema educativo y la calidad de la administración educativa en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción- SENCICO.</p> | <p>X.1. Gestión del sistema.</p> <p>X.2. Calidad de la administración educativa.</p> | <p>X.1.1. Gestión institucional</p> <p>X.1.2. Gestión Administrativa</p> <p>X.1.3. Gestión curricular</p> <p>Y.1.1. Especialización técnica</p> <p>Y.1.2. Administración de los recursos humanos</p> <p>Y.1.3. Capacidades de los alumnos.</p> | <p>El presente trabajo es una investigación Descriptivo - Explicativo.</p> |

| <b>Problemas específicos</b>   | <b>Objetivos específicos.</b>   | <b>Hipótesis específicas.</b>  |  |  |   |
|--|---|--|--|--|---|
| <p>P.E.1. <i>¿Hasta qué punto la Gestión institucional incide en la Especialización técnica en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción- SENCICO?</i></p>                 | <p>O.E.1. Analizar hasta qué punto la Gestión institucional incide en la Especialización técnica de los alumnos en servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción- SENCICO.</p> | <p>H.E.1. Existe relación significativa entre la Gestión institucional incide en la Capacidades de los alumnos en servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción- SENCICO.</p> |  |  | <p>Los métodos aplicados en el presente trabajo de investigación serán los siguientes: El método descriptivo.</p> <p><b>Población</b></p> <p><b>135 encuestados:</b></p> <p>Personal administrativo<br/>Alumnos.<br/>Padres de familia.</p> |
| <p>P. E.2. <i>¿En qué medida la Gestión Administrativa incide en la Administración de los recursos humanos en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción- SENCICO??</i></p> | <p>O.E.2. Precisar en qué medida la Gestión Administrativa incide en la Administración de los recursos humanos en el servicio nacional de capacitación para la industria de</p>                         | <p>H.E.2. Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y su incidencia en la Administración de los recursos humanos en el servicio nacional de capacitación para la industria</p>     |  |  | <p><b>Muestra.</b></p> <p><b>100 encuestados:</b></p> <p>Personal administrativo<br/>Alumnos.<br/>Padres de familia.</p>  |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| <p>P. E.3. <i>¿De qué manera la Gestión curricular incide en el cumplimiento de las capacidades de los alumnos en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción- SENCICO??</i></p> | <p>la construcción- SENCICO.</p> <p>O.E.3. Evaluar como la Gestión curricular incide en el cumplimiento de las capacidades de los alumnos en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción- SENCICO.</p> | <p>de la construcción- SENCICO.</p> <p>H.E.3. Existe relación significativa entre la Gestión curricular incide en el cumplimiento de las capacidades de los alumnos en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción- SENCICO.</p> |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

## ANEXO N°.2. Instrumentos.

### CUESTIONARIO

|   |  |
|---|--|
| <b>TESIS:</b> Gestión del sistema y calidad de la administración educativa en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO. 2015 - 2016.   |  |
| Agradeceré a usted responder este breve y sencillo cuestionario, su aporte es muy importante para el logro del siguiente objetivo.  | <b>OBJETIVO:</b> Determinar cuál es la relación entre la Gestión del sistema y la calidad de la administración educativa en servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción |
| <b>GENERALIDADES:</b> Esta información será utilizada en forma confidencial, anónima y acumulativa; por lo que agradeceremos a las personas entrevistadas proporcionarnos informaciones veraces, solo así serán realmente útiles para la investigación. | <b>INFORMANTES:</b> La presente Encuesta está dirigida a la comunidad educativa, quienes están inmersos en nuestra problemática.   |

### MARQUE USTED LA RESPUESTA, QUE USTED CREA CORRECTA

1.- *¿Está de acuerdo en la afirmación que existe relación significativa entre el proceso de gestión actual y la calidad de la administración educativa en servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO??*

De acuerdo ( )                      En desacuerdo ( )

2.- *¿La Gestión institucional inadecuada incide negativamente en la Especialización técnica en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO?*

De acuerdo ( )                      En desacuerdo ( )

3.- *¿Es correcta la premisa que las falencias en la Gestión Administrativa inciden en la Administración de los recursos humanos en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO?*

De acuerdo ( )                      En desacuerdo ( )

4.- *¿Cree usted, que la inapropiada Gestión curricular incide en el cumplimiento de las capacidades de los alumnos en el servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción-SENCICO?*

De acuerdo ( )                      En desacuerdo ( )

5.- *¿Considera usted que la formación profesional, capacitación y especialización en la industria de la construcción optima en Sencico, permitirá al Perú estar a la vanguardia del boom de la construcción?*

De acuerdo ( )                      En desacuerdo ( )

6.- *¿Considera usted que la actual gestión de Sencico, no está acorde con las necesidades y exigencias profesionales que necesita el boom de la construcción?*

De acuerdo ( )                      En desacuerdo ( )

7.- *¿Considera usted que la falta de inversión en capacitación constante del personal docente, que labora en Sencico, impide estar a la vanguardia de las instituciones en la región y de otras a nivel local?*

De acuerdo ( )                      En desacuerdo ( )

8.- *¿Comparte la afirmación que actualmente la Innovación Tecnológica en Construcción tiene relación significativa con el Incremento de la productividad en la construcción?*

De acuerdo ( )                      En desacuerdo ( )

9.- *¿Considera usted que la falta de Actualización de nuevas tecnologías de la construcción, como la Nanotecnología, los nuevos materiales, nuevos ejes rectores como la innovación, el diseño, la sostenibilidad, impide el cumplimiento de los presupuestos académicos que tiene Sencico como institución?*

De acuerdo ( )                      En desacuerdo ( )