

Universidad Ciencias Pedagógicas  
“Capitán Silverio Blanco Núñez  
Sancti Spíritus

Sede Pedagógica Jatibonico

Título: La preparación de los directivos de los  
centros de ETP para la atención a la población  
Mención ETP

Tesis en opción al título académico de Máster en  
Ciencias de la Educación

Autor. Lorenzo Fermín Martínez Palmero

Tutor: MSc. José Facundo Rodríguez Matías

2010

The background of the cover features two men in military-style clothing. The man on the right is wearing a black beanie and a dark jacket, with his right hand raised high. The man on the left is wearing a green jacket and has a beard. The overall tone is serious and focused.

*Universidad Ciencias Pedagógicas  
“Capitán Silverio Blanco Núñez”  
Sancti-Spíritus*

*Sede Pedagógica Jatibonico*

*La preparación de los  
directivos de los centros de ETP  
para la atención a la población*

*Tesis en opción al título académico  
de Master en Ciencias de la Educación  
Mención ETP*

*Autor: Lic. Lorenzo Fermín Martínez Palmero*

*2010*

## **PENSAMIENTO**

***Por muchas leyes que se hagan, por muchas escuelas que se construyan, muchos maestros que se formen, siempre habrá por una razón u otra mucho más que hacer por la educación de los hombres.***

***Castro Ruz Fidel***

***Discurso Facultad de Derecho de Buenos Aires 26 de mayo 2003***

## *AGRADECIMIENTOS*

A mi tutor MSc. José Facundo Rodríguez Matías que me ha atendido sin reparos en cada ocasión que he necesitado su ayuda.

A mis compañeros de trabajo que me han inspirado con su apoyo diario, especialmente a Yeni Pérez García, por sus sabias orientaciones.

## *DEDICATORIA*

*A mi hijo que siempre confió en mí.*

*A mi esposa por la paciencia que ha tenido conmigo.*

## SÍNTESIS

Los directivos de los centros de ETP muestran debilidades para enfrentar con éxito la atención a la población, ante esta problemática se propone validar acciones metodológicas para su preparación. A través del empleo de métodos del nivel teórico y empírico. Se corroboró el estado inicial y final del problema objeto de la investigación, sustentados además en el método matemático. La novedad de las acciones metodológicas consiste en que son concebidas por el inspector integral y ejecutadas por los directivos de los centros de ETP, propiciando la adquisición de los conceptos y el conocimiento de los documentos normativos, además del desarrollo de habilidades para la atención a la población en el centro que dirigen, lo que les facilita mejores resultados en la atención a la población. La contribución científica consiste en la concepción de las acciones metodológicas y en la forma de proceder con cada una de ellas, razón por lo que constituyen herramientas de trabajo para los directivos.

# ÍNDICE

CONTENIDO	PAG
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO I. REFLEXIONES SOBRE LOS FUNDAMENTOS TEÓRICOS QUE SUSTENTAN EL TRABAJO METODOLÓGICO PARA LA PREPARACIÓN DE LOS DIRECTIVOS DE LOS CENTROS DE ETP EN LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN.</b>	
1.1 El trabajo metodológico, vía idónea para la preparación de los directivos de los centros de ETP en la atención de la población.	9
1.2 La preparación de los directivos de los centros de ETP para la atención a la población.	17
1.2.1 Antecedentes históricos de la atención a la población.	20
1.2.2 La atención a la población en el Ministerio de Educación.	26
1.2.3 Elementos esenciales para una correcta atención a la población.	28
1.3 Propuesta de las acciones metodológicas.	36
<b>CAPÍTULO II. ACCIONES METODOLÓGICAS DIRIGIDAS A LA PREPARACIÓN DE LOS DIRECTIVOS DE LOS CENTROS DE ETP PARA LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN.</b>	
2.1 Resultados del estudio de las necesidades y potencialidades de los directivos de los centros de ETP para la atención a la población.	41
2.2 Fundamentación de las acciones metodológicas dirigidas la preparación de los directivos de los centros de ETP para la atención a la población.	47
2.2.1 Propuesta de las acciones metodológicas.	48
2.3 Validación de las acciones metodológicas dirigidas a la preparación de los directivos de los centros de ETP para la atención a la población.	64
<b>CONCLUSIONES</b>	71
<b>RECOMENDACIONES</b>	72
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	73

## **INTRODUCCIÓN**

La atención a la población es responsabilidad de todas las instituciones, sus cuadros y funcionarios aparece contemplado en la Constitución de la República de Cuba. En la que se pone de manifiesto que todo ciudadano tiene el derecho a presentar quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes a las direcciones administrativas y por tanto, a recibir la atención requerida y una respuesta adecuada en un breve plazo, de acuerdo a la ley, en este sentido el compañero Fidel Castro Ruz ha llamado a cumplir con calidad esta tarea.

El primer paso desde el punto de vista ideológico que tiene el Partido Comunista de Cuba es la atención diferenciada, en el momento oportuno, a cada ciudadano con la respuesta inmediata de la solución u orientación correspondiente.

En el sector de educación la atención a la población constituye una herramienta importante que da la posibilidad de intercambiar y conocer el criterio del pueblo de los servicios educacionales y atender las dificultades e insatisfacciones de los servicios y tomar las medidas para su solución.

La comisión de prevención y control interno debe tener registrado los factores de riesgos y los puntos vulnerables de cada lugar que puedan ocasionar una queja o una incidencia para la elaboración del plan de prevención.

El Ministerio de Educación con el fin de ser consecuente con estos propósitos, no solo ha dirigido la labor a la atención de las insatisfacciones detectadas en los centros, sino que ha trabajado en la prevención de estas manifestaciones, con la implicación de trabajadores, funcionarios y cuadros, así como la toma de medidas a los responsables de las violaciones o dificultades presentadas.

La Constitución de la República de Cuba establece entre sus principios la atención a la población y en el sector educacional es una prioridad la interrelación entre los padres, organismos, organizaciones y vecinos, todo ello requiere que cada

educador cumpla lo que establecen las indicaciones existentes para garantizar la satisfacción del pueblo.

Los directivos de los centros de ETP tienen la alta responsabilidad de la atención a la población en sus entidades, logrando que los profesores y demás trabajadores tengan claro el papel que le corresponde a cada uno para poder satisfacer las demandas del pueblo que recibe el servicio educacional.

El personal de educación debe caracterizarse por un alto nivel de humanismo ser honesto, ejemplo de los buenos modales, sacrificado, honrado y capaz de aplicar la justicia social como un verdadero revolucionario de estos tiempos y que se distinga de los demás por sus cualidades éticas, así como estar debidamente preparado en el rol que le corresponde como educador socialista.

Se viven momentos en los que se requiere aumentar la eficacia en la atención a los ciudadanos que se dirigen a las instituciones educativas en busca de una respuesta a su solicitud o inconformidad de un servicio determinado y que sea tratado con profesionalidad, respeto y claridad en los argumentos que se aportan del caso en cuestión.

La actualidad de la investigación desarrollada se basa en la importancia que tiene, desde el punto de vista político y social, un desarrollo educacional que responda a las exigencias del momento y que la población sea tratada como ha pedido el Comandante en Jefe Fidel Castro Ruz, porque:

El país necesita que las instituciones educativas logren una adecuada atención al pueblo trabajador y fundamentalmente a los niños, padres y educadores.

Es un objetivo estratégico de la dirección del país que la educación responda a los principios revolucionarios y socialistas brindando una atención diferenciada a la población.

Con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de la atención a la población se han emitido documentos por parte del Consejo de Estado y de Ministro entre los que están:

-La Constitución de la República de Cuba, la Carta Circular 3 del Consejo de Ministro del año 2000 sobre el tratamiento a la atención a la población, la Resolución Ministerial 33/2008 sobre la atención a la población, la Carta Circular 234 del 6 de

octubre del 2009 sobre el procedimiento a seguir con el tratamiento de las incidencias de los centros, la Resolución Ministerial 208/2003 para el tratamiento a las incidencias de los centros, el Informe Central del Primer Congreso del Partido Comunista de Cuba, los discursos de Fidel Castro Ruz, Raúl Castro Ruz y otros dirigentes del país.

El Ministerio de Educación con el objetivo de elevar la atención a la población ha realizado acciones, tales como:

Creación de una oficina de atención a la población en los municipios, selección de un inspector que atiende la actividad de atención a la población, inclusión del tema en los objetivos estratégicos y priorizados del MINED, así como en los lineamientos y documentos para el trabajo político y el programa de educación en valores.

Teniendo en cuenta la necesidad de garantizar una efectiva atención a la población se ha comprobado por diferentes vías que la realidad no se corresponde generalmente con las necesidades y exigencias del momento.

Comprobado a través de las incidencias recibidas, las quejas y denuncias atendidas en la oficina municipal, además con las visitas efectuadas a los centros de ETP, organizaciones, comunidades e intercambios con delegados y personalidades de los diferentes lugares demuestra que:

La mayoría de los directivos de los centros de ETP no dominan todos los documentos que regulan el trabajo de la atención a la población.

No todos los directivos de los centros de ETP dominan los conceptos básicos para lograr el perfeccionamiento del Sistema de Atención a la Población.

Durante el intercambio con los promoventes en la mayoría de los casos los directivos de los centros de ETP no identifican sus características, cuestión primordial para la atención diferenciada y les ha faltado profundidad y rigor en los análisis con los promoventes.

No todos los directivos de los centros de ETP saben identificar los responsables de las quejas e incidencias y las causas que las ocasionan.

No es suficiente la actualización de las medidas en el plan de prevención que avala la efectividad en la atención a la población.

En pocas ocasiones es abordado en el plan de temas de las reuniones de los consejos de dirección el análisis de la atención a la población.

En la mayoría de los casos no se divulgan las dificultades y las medidas tomadas.

Estas debilidades están dadas fundamentalmente, por la falta de preparación de los directivos de los centros de ETP, por tales razones se plantea el siguiente **problema científico**: ¿Cómo contribuir a la preparación de los directivos de los centros de ETP para la atención a la población?

**Objeto de la investigación**: proceso de trabajo metodológico.

**Campo de acción**: la preparación de los directivos de los centros de ETP para la atención a la población.

**Objetivo**: Validar acciones metodológicas dirigidas a la preparación de los directivos de los centros de ETP para la atención a la población.

**Preguntas científicas.**

1-¿Qué fundamentos teóricos sustentan el trabajo metodológico y la preparación para la atención a la población?

2-¿Cuáles son las carencias y potencialidades que presentan los directivos de los centros de ETP para la atención a la población?

3-¿Qué vía de solución es posible para la preparación de los directivos de los centros de ETP en la atención a la población?

4-¿Qué resultados se obtienen con la aplicación de las acciones metodológicas dirigidas a la preparación de los directivos de los centros de ETP para la atención a la población?

**Variable Independiente**: acciones metodológicas.

Para la conceptualización de las acciones se asume los siguientes criterios:

Acciones: procesos subordinados a objetivos o fines conscientes. (González Maura, V., 1995:92)

Metodológico: el término metodológico se origina de la palabra método. Filosóficamente el método es la forma de emprender el ambiente de asimilar la naturaleza y la sociedad, en el diccionario filosófico se define al método como..."un sistema de reglas que determina las clases de los posibles sistemas de operaciones

que partiendo de ciertas condiciones iniciales, conducen a un objetivo determinado". (G.Klaus y M.Buhn 1973: 128)

Acciones metodológicas: son aquellos procesos subordinados a la preparación de los directivos de los centros de ETP con una instrumentación consciente determinada por el resultado para alcanzar un fin y por la puesta en marcha de las operaciones, centrándose en la adquisición de los conceptos básicos para la atención a la población, teniendo en cuenta las indicaciones de los documentos normativos. Constituyen un instrumento de trabajo para los directivos de los centros de ETP, son utilizadas por el inspector integral en las sesiones de preparación que reciben mensualmente, utilizando el taller como forma de trabajo metodológico, así como la organización en equipos.

**Variable Dependiente:** categoría que alcanzan en la preparación los directivos de los centros de ETP para la atención a la población.

Está basada en las necesidades de los directivos de los centros de ETP, en la atención a la población y orientada hacia un cambio en los conocimientos conceptuales y normativos, referidos a la atención a la población y al desarrollo de habilidades, lo que le permitirá establecer una comunicación fluida con el promovente para lograr con éxito la identificación de los responsables, las causas que dieron lugar al planteamiento, así como la correcta formulación de las medidas a partir de la información que se obtiene y la actualización del plan de prevención.

### **Dimensión 1 Conocimientos conceptuales y normativos.**

#### **Indicadores**

- 1.1 Dominio de los conceptos básicos para la atención a la población.
- 1.2 Dominio de los documentos que regulan de la atención a la población.

### **Dimensión 2 Habilidades para la atención a la población.**

#### **Indicadores**

- 2.1 Conversación con el promovente por medio de la entrevista.
- 2.2 Identificación de los responsables y las causas.
- 2.3 Formulación de las medidas a partir de la información que se obtiene.

### **Dimensión 3 Actualización de las medidas que avalan la efectividad en la atención a la población.**

#### **Indicadores**

3.1 Incorporación al plan de temas de las reuniones de los consejos de dirección el análisis de la atención a la población.

3.2 Divulgación de las dificultades y las medidas tomadas.

3.3 Enriquecimiento del plan de prevención para prever incidencias, quejas, y denuncias.

#### **Tareas Científicas**

1. Determinación de los fundamentos teóricos que sustentan el trabajo metodológico y la preparación en la atención a la población.

2. Estudio de las carencias y potencialidades que presentan los directivos de los centros de ETP para la atención a la población.

3. Elaboración de las acciones metodológicas dirigidas a la preparación de los directivos de los centros de ETP para la atención a la población.

4. Validación de los resultados que se obtienen con la aplicación de las acciones metodológicas dirigidas a la preparación de los directivos de los centros de ETP para la atención a la población.

#### **Métodos científicos**

##### **Del Nivel teórico.**

**Histórico y lógico:** se utiliza para estudiar el desarrollo lógico-histórico de los primordiales juicios sobre la atención a la población, además para analizar las condiciones y desarrollo de la preparación de los directivos de los centros de ETP en la atención a la población.

**Analítico y sintético:** se aplica durante la determinación de los fundamentos teóricos al efectuar un estudio de los juicios relacionados con el contenido y documentos normativos y se abrevian las ideas principales que admiten establecer la exigencia que deben reunir las acciones metodológicas.

**Inductivo y deductivo:** se usa para llegar a generalidades a partir del estudio de las carencias y potencialidades de los directivos de los centros de ETP para la

atención a la población a través del material empírico recogido, hallándose rasgos comunes, llegando a conclusiones de los aspectos que caracterizan a los directivos.

**Enfoque sistémico:** posibilita establecer las relaciones entre las dimensiones, indicadores, técnicas e instrumentos aplicados, desde la concepción teórica que se asume al diseñar las acciones metodológicas dirigidas a la preparación de los directivos de los centros de ETP para la atención a la población.

### **Del nivel empírico. (Métodos, técnicas e instrumentos)**

**Método:** entrevista, permite lograr información personal de las ideas que poseen los directivos de los centros de ETP para la atención a la población.

**Técnica:** entrevista estandarizada, se concibe de manera estructurada, dirigida con las preguntas previamente planificadas relacionadas con la atención a la población.

**Instrumento:** cuestionario, con el objetivo de conocer el dominio que tienen los directivos de los centros de ETP para proceder con la población.

**Método:** observación científica.

**Técnica:** la observación directa, con el fin de observar personalmente a los directivos de los centros de ETP para la atención a la población.

**Instrumento:** guía de observación con el objetivo de constatar el desempeño de los directivos de los centros de ETP para atender a la población.

**Análisis de los productos del proceso pedagógico:** se utiliza la técnica de prueba pedagógica empleada en la constación final como parte del pos-test para comprobar los conocimientos de los directivos de los centros de ETP referidos a conceptos y documentos normativos sobre la atención a la población.

**Método experimental (Pre- experimento)** consiste en brindar un tratamiento a los directivos de los centros de ETP y después aplicar una medición para observar cuál es el resultado alcanzado finalmente. Con la medida del pre-test y pos-test, para introducir las acciones metodológicas y el control de los efectos producidos en la muestra.

**Método Nivel Matemático:** cálculo porcentual empleado para procesar los datos durante el estudio de las necesidades de preparación y en la validación de las acciones, para determinar el porcentaje de los directivos de los centros de ETP,

ubicados en las categorías de bien regular y mal, en cada uno de los indicadores medidos.

### **Descripción de la población y muestra.**

La **población** la componen los 9 directivos de los centros de ETP y la **muestra** se hace coincidir con los 9 directivos.

### **Contribución Científica**

**Significación teórica:** consiste en la estructuración de las acciones metodológicas donde se expresan las operaciones de cada una y la forma de proceder.

### **Significación práctica:**

Se ofrecen acciones para la preparación, dirigidas al desarrollo de habilidades que permiten a los directivos de los centros de ETP renovar y registrar las medidas que respondan a la efectividad de la comunicación con los promoventes.

Constituyen un instrumento de trabajo para los directivos de los centros de ETP en la atención a la población.

**Novedad:** radica en que las acciones metodológicas son concebidas por el inspector municipal que atiende la población y ejecutadas por los directivos de los centros de ETP, utilizando el taller y el trabajo en equipos para su realización, favoreciendo la adquisición de los conceptos y normas establecidas por los documentos, así como el desarrollo de habilidades para la atención a la población en los centros que dirigen, posibilitándole la calidad en la comunicación con el pueblo.

### **Estructura de la tesis**

La tesis está conformada por introducción, dos capítulos compuestos por epígrafes, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos. En el primer capítulo se analizan las consideraciones teóricas sobre el trabajo metodológico, vía idónea para la preparación de los directivos de los centros de ETP en la atención a la población. En el segundo se hace referencia a las acciones metodológicas dirigidas a la preparación de los directivos de los centros de ETP para la atención a la población.

## **CAPÍTULO I. REFLEXIONES SOBRE LOS FUNDAMENTOS TEÓRICOS QUE SUSTENTAN EL TRABAJO METODOLÓGICO PARA LA PREPARACIÓN DE LOS DIRECTIVOS DE LOS CENTROS DE ETP EN LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN.**

### **1.1 El trabajo metodológico, vía idónea para la preparación de los directivos de los centros de ETP en la atención a la población.**

Con el triunfo revolucionario se puso en práctica un programa para llevar adelante la educación del pueblo, se dio la oportunidad de alfabetizar a todos los que no habían tenido esa posibilidad, logrando este propósito, con el apoyo de jóvenes de diferentes partes del país.

El Ministerio de Educación ha asegurado el desarrollo del proceso docente educativo, por tanto se hace necesario la preparación del personal docente para llevar a cabo la obra educacional que se programó al triunfar la Revolución y enfrentar el seguimiento a lo largo de los años que han transcurrido hasta hoy, haciendo énfasis en el trabajo metodológico como la vía idónea para garantizar este propósito

Para la aplicación del trabajo metodológico existen documentos emitidos por el Ministerio de Educación que establecen las normas que garantizan su organización, planificación, ejecución y control con la participación activa y responsable de los máximos dirigentes en cada una de las instancias en su conducción y en la evaluación de sus resultados.

El término metodológico se origina de la palabra método. Filosóficamente el método es la forma de emprender el ambiente de asimilar la naturaleza y la sociedad, en el diccionario filosófico se define al método como..."un sistema de reglas que determina las clases de los posibles sistemas de operaciones que partiendo de ciertas condiciones iniciales, conducen a un objetivo determinado". (G.Klaus y M.Buhn 1973: 128)

Varios investigadores y pedagogos reconocidos, han conceptualizado al trabajo metodológico, como un elemento de vital importancia para el logro del proceso docente educativo, adecuándolo a cada momento del desarrollo educacional. (Vecino F, 1986), (Addine F, 2004), (Grunmann; G y j. Stahl, 2005).

La Resolución Ministerial 300-79 de MINED fue el primer reglamento para el trabajo metodológico en todos los niveles de educación.

El tema se ha abordado en el *Seminario nacional a dirigentes, metodólogos e inspectores de las direcciones provinciales y municipales. Documentos normativos y metodológicos, donde se define como: “La actividad paulatina encaminada a superar la calificación profesional de los maestros, profesores, dirigentes de los centros docentes para alcanzar el objetivo de garantizar el cumplimiento de las tareas planteadas ante el sistema de educación en una etapa dada de su desarrollo” (MINED. 1979: 279)*

Años más tarde se define “ El trabajo metodológico es por su propia esencia un trabajo creador, que exige el perfeccionamiento de dirigentes y técnicos para que puedan en su acción directa fortalecer el nivel de preparación del personal docente y proporcionarles conocimientos multilaterales profundos que se renuevan constantemente y perfeccionar su maestría pedagógica(...). “(MINED 1980: 74)

Es definido también el trabajo metodológico: “como todas las actividades intelectuales, teóricas, prácticas que tienen como objetivo la elevación de la eficiencia de la enseñanza y la educación.” (Wong García, E., 1980:76)

El trabajo metodológico está comprobado que si se aplica correctamente como está indicado los resultados en la educación serán los que ha pedido la dirección del País.

Es abordado además como: “Actividad que realizan los docentes para mejorar o perfeccionar el desarrollo del proceso docente educativo. Este se manifiesta entre otros aspectos en el incremento de la maestría pedagógica de los cuadros científicos pedagógicos y el desarrollo o confección de los medios de enseñanza y demás aspectos que aseguran el proceso docente educativo.” (Vecino Alegret, F., 1986: 41)

Se tiene en cuenta en el fortalecimiento de la preparación de los directivos de los centros de ETP, incrementando la maestría pedagógica necesaria para atender a la población, en momentos donde educación juega un rol importante en elevar las relaciones sociales de acuerdo al sistema socialista de nuestra Revolución.

Posteriormente se definió que “ El trabajo metodológico significa realizar planificaciones participativas a base de diagnóstico e involucrar las diferentes perspectivas de género; lograr una comunicación transparente y manejar en el camino los conflictos posibles; adaptar las actividades de capacitación y asesorías a las necesidades y experiencias de los grupos meta; monitorear y sistematizar estos proceso para aprender de ellos y finalmente coordinar y glutinar el trabajo en contextos organizacionales.” (Grundmann y Joachim., 2005: 3)

Las definiciones anteriores demuestran la importancia del trabajo metodológico para lograr la calidad del proceso pedagógico, en los centros docentes y fortalecer el aprendizaje de los alumnos y cumplir los objetivos que se proponen.

Son acciones constantes, innovadoras que favorecen la preparación del personal docente y el uso de la ciencia y el diagnóstico le concede una forma variada.

En la *R-M 119 / 08 Reglamento del trabajo metodológico del Ministerio de Educación* se refiere al trabajo metodológico como el sistema de actividades que de forma permanente, sistémica y sistemática se diseña, ejecuta y controla en los diferentes niveles y tipos de educación, con el objetivo de garantizar la preparación político-ideológica, pedagógico-metodológica y científica de los docentes graduados y en formación mediante las direcciones docente-metodológica y científico - metodológica, dirigidas a la conducción eficiente del proceso pedagógico.” (MINED. RM 119/08: 2)

Las actividades metodológicas están orientadas a que el personal docente graduado y en formación, se prepare política e ideológicamente y domine los contenidos y la didáctica de las asignaturas, especialidades o áreas de desarrollo que imparten con un enfoque científico.

Estas concepciones demuestran que se cuenta con componentes comunes que muestran gran importancia para proyectar las acciones metodológicas que se emplearán para la preparación de los directivos de los centros de ETP.

Por lo antes expuesto, desde la dirección municipal el trabajo metodológico debe ser planificado, sistemático, profundo, caracterizado por el análisis y la valoración individual y colectiva encaminada a fortalecer la preparación de los de los directivos de los centros de ETP para enfrentar con éxitos la atención a la población.

La dirección municipal debe tener la preparación requerida para introducirse fundamentalmente en la dirección metodológica del proceso docente educativo en el centro, pues su preparación influye decisivamente en la calidad del trabajo metodológico y constituye un agente categórico en el desempeño de los objetivos estratégicos del Ministerio de Educación.

Fidel Castro Ruz, el inspirador del desarrollo de la educación en el país dijo: “El educador debe ser además un activista de la política revolucionaria de nuestro Partido; un defensor de nuestra ideología, de nuestra moral, de nuestras convicciones políticas. Debe ser, por tanto, un ejemplo de revolucionario, comenzando por el requisito de ser un trabajador disciplinado, un profesional con espíritu de superación, un luchador incansable contra todo lo mal hecho y un abanderado de la exigencia”. (Castro Ruz, F. 1981)

Se ha tenido presente en la preparación de los directivos de los centros de ETP, lo planteado por el Comandante, con el objetivo que cumplan el rol a que están llamados en la atención a la población, para lograr la satisfacción del pueblo en los servicios educacionales que se prestan en sus centros.

Teniendo en cuenta la importancia que tiene la adecuada preparación de los directivos, el trabajo metodológico tiene como propósito fortalecer los frutos obtenidos y descubrir los problemas que entorpecen su trabajo para poder actuar a tiempo y con la calidad requerida y satisfacer la demanda de la población que se atiende.

El trabajo debe estar encaminado a:

- Fortalecer la profesionalidad de los de los directivos de los centros de ETP y docentes.
- Aplicar con creatividad las actividades que den respuesta a las dificultades o carencias existentes en sus centros.
- Utilizar el trabajo metodológico de forma total y constante que permita un correcto desarrollo en la obra educativa.
- Poner en función los avances de este trabajo metodológico en una adecuada atención a las incidencias y carencias de la población.
- El Ministerio de Educación ha establecido el trabajo metodológico como la vía encaminada a llevar a la práctica el asunto pedagógico y que contenga los elementos esenciales, tales como:
  - Un profundo conocimiento de los instrumentos existentes con una correcta dirección de los mecanismos establecidos.
  - La aplicación de lo normado en la ley que establece el trabajo de atención a la población con un carácter científico.
  - Elevar la preparación en sentido general basado en los documentos rectores y en las experiencias de avanzadas en el trabajo educativo en nuestro país y en el mundo.
  - Lograr un proceso investigativo acorde a las necesidades existentes, analizando las causas y condiciones de cada planteamiento, sus tendencias que permita planificar un trabajo preventivo que responda a las carencias o debilidades de cada lugar.

La estructura municipal, dada su labor institucional en la base del sistema educativo, es la entidad mediadora para la concreción de esas ideas en el plano didáctico.

Los aspectos aquí reseñados sustentan la necesidad de prestar la mayor atención a la preparación y desempeño de los directivos, en aras de lograr la mayor influencia y resultados en la elevación permanente de la calidad de la educación.

Es por ello que como parte del sistema de trabajo de la Dirección Municipal de Educación, se desarrollan actividades orientadas a preparar al personal docente para que dirija con mayor eficiencia el proceso y crear condiciones favorables para

alcanzar el fin y los objetivos en cada nivel, a partir de la diversidad en que transcurre el proceso educacional (cada docente, cada escuela, cada municipio) y en consecuencia , prepararlos para que puedan adecuarse las políticas generales a la situación concreta de cada lugar.

El trabajo metodológico juega un papel importante en el sistema de atención a la población, puesto que docentes, directivos y trabajadores tienen que estar preparados para saber oír a la persona, valorar los elementos aportados, responder en tiempo su preocupación con la calidad requerida.

La preparación debe estar dirigida también a cómo hacer un estudio de caso donde se haga un análisis profundo de las causas y condiciones que dieron lugar al hecho y las principales tendencias para evitar reiteraciones.

En los momentos actuales la atención al pueblo trabajador ocupa un espacio de primer orden, pues es el pueblo el protagonista de la obra revolucionaria que se desarrolla y los educadores los responsables de darle continuidad a esa obra con la educación de las nuevas generaciones.

Desde el punto de vista metodológico y organizativo requiere una atinada orientación, pues son disímiles las problemáticas que enfrenta, lo que hace necesario una adecuada preparación de todos los trabajadores de la educación, que de una forma u otra tienen su papel en este sistema que requiere un trabajo integral para lograr la satisfacción del pueblo con los servicios educacionales que se presta.

En la atención a la población el trabajo metodológico adquiere una importancia extraordinaria, pues no se basa sólo en orientar cómo tratar a las personas que se dirigen a las instituciones con insatisfacciones, sino la búsqueda de formas de actuar de los trabajadores en el trabajo diario, de manera que permita que la población se sienta satisfecha de los educadores en las diferentes actividades que realizan, logrando una estrecha relación con el pueblo para el desempeño de la función profesional.

Los directivos de los centros de ETP deben estar preparados en el proceso de cambios existentes en estos momentos para orientar con claridad el objetivo de las

transformaciones propuestas y el papel que le corresponde a cada uno para lograr esos propósitos.

La realización de cualquier actividad metodológica debe satisfacer las exigencias siguientes:

- Elevar la calidad del Sistema de Atención a la Población, que a su vez redundará en el perfeccionamiento del proceso pedagógico, mediante el mejoramiento constante de la labor profesional para que la educación alcance servicios de excelencia.
- Lograr la preparación en la práctica, de manera sistémica y sistemática.
- Perfeccionar el desempeño profesional creativo sobre la base de actuaciones éticas en correspondencia con la tradición pedagógica cubana y la cultura universal.

El contenido del trabajo metodológico, en cualquier nivel, se orienta a lograr la integralidad del proceso pedagógico, en correspondencia con ello debe abarcar fundamentalmente:

- La orientación cultural e ideológica del trabajo educativo lo que significa revelar el potencial de ideas e influencias educativas basadas en la tradición de la pedagogía cubana y cultura universal
- El dominio del contenido de los documentos, los métodos y procedimientos que permitan la dirección eficaz del Sistema de Atención a la Población.
- La concreción de las indicaciones de orden organizativo, metodológico y jurídico que se establecen para el Sistema de Atención a la Población.
- La preparación ética para la ejecución del trabajo.
- La preparación científica para la realización del proceso investigativo.
- El enfoque preventivo a partir del análisis de las causas y tendencias de los planteamientos.

En el trabajo metodológico con los directivos de los centros de ETP se pueden desarrollar actividades metodológicas de acuerdo con las características de su labor, sin descuidar las particularidades individuales de cada uno y del grupo en general.

El trabajo metodológico tiene dos direcciones fundamentales docente- metodológica y científica- metodológica.

El trabajo docente- metodológico se ejecuta con el fin de perfeccionar el proceso pedagógico, es el facultado de garantizarle al docente las herramientas para obtener la efectividad en su ejercicio profesional

La reunión metodológica es la forma propuesta al estudio, la discusión y la admisión de medidas sobre contenidos afines al proceso académico.

La clase metodológica es en la que la definición, la exposición, la demostración y el estudio, sitúa al docente sobre los aspectos de carácter metodológico.

La clase abierta es una forma de investigación colectiva a una clase con docentes, en un turno de clase.

El taller metodológico es la forma que se efectúa de modo cooperado, se aplican tácticas, alternativas didácticas, se discuten proposiciones para tratar contenidos y procedimientos y se llega a conclusiones sistematizadas.

El taller es fundamental para efectuar el trabajo metodológico, pues consiente en el intercambio entre el sujeto y el objeto.

La metodología del taller debe ser abierta, aunque presupone la preparación previa de los participantes, donde vinculen la búsqueda de la teoría sobre el tema, con la experiencia de sus modos de actuación profesional, como fuente para el aprendizaje, donde han probado los efectos de su acción o de su conocimiento.

El taller permite aprender haciendo, en oposición al aprender diciendo lo que otros dicen, preguntan o responden.

El docente deja de tener el dominio de la información para compartirla y compartiendo también la búsqueda de información.

Es importante el grupo, pues se aprende participando y se descubre la necesidad del otro. Se produce el acto comunicacional, no para adquirir conocimiento acabado, definitivo, inmodificable, intocable, sino un conocimiento como medio, camino, instrumento, el taller es el respeto a las diferentes opiniones.

- Se basa en la búsqueda de mejores experiencias como forma de crecimiento individual, a través de sus reflexiones, práctica escolar y experiencia postgraduada.

- Produce autoperfeccionamiento a partir del trabajo individual y colectivo, así como en la utilización de sus potencialidades.
- En cada taller se desarrolla la búsqueda bibliográfica con o sin orientación.
- En el taller se pone de manifiesto la investigación participativa, al buscar un conocimiento objetivo de la realidad individual, grupal y social, emprendido por los propios actores que aceptan la responsabilidad de la reflexión sobre su propia práctica.

## **1.2 La preparación de los directivos de los centros de ETP para la atención a la población.**

En el trabajo metodológico, se garantiza la preparación invariable y actualización de directivos y docentes. La preparación de los directivos de los centros de ETP crea una cuestión compleja y multidisciplinaria que debe hacerse en comunicación con los exigencias que se requiere, desde el punto de vista, político, cultural y social como las del sector que representa y que se corresponda con las insuficiencias y la situación evidente en cada lugar, teniendo en cuenta las particulares y las carencias propias de cada individuo.

En la dirección educacional la preparación, es definitoria indica, ubica y sitúa al objeto para un óptimo rendimiento; tiene una importancia extraordinaria y requiere ser priorizada para el logro de las transformaciones que hoy se aplican.

En *Los retos del cambio educativo* se plantea que “La preparación profesional ayuda de modo eficiente la intención de estimular evoluciones de perdurable imagen en el proceso de cambio de la escuela.” (Ramis, L. 1996: 45)

Un carácter sistémico le corresponde a la preparación que responda a la obtención de conocimientos y al estudio de tácticas metodológicas, psicopedagógicas que aseguren la formación, fortalecimiento o transformación y perfeccionamiento de procesos, momentos, caracteres, destrezas pedagógicas, entre otros trámites personales, que le posibiliten a los directivos utilizar adecuadamente sus facultades espirituales, sociales y científicas.

Esta preparación de forma integral, completa el proceso afectivo- emocional, cognitivo emocional y volitivo que le admiten un mayor rendimiento en las diferentes

actividades que desarrollan en el proceso de transformaciones que lleva a cabo el Ministerio de Educación en estos momentos.

También permite dirigir un trabajo adecuado con los docentes de su centro para llevar a vías de hecho el llamado de la Revolución de satisfacer las demandas del pueblo trabajador y fortalecer la formación de valores en las nuevas generaciones

En las condiciones actuales del desarrollo del socialismo en Cuba, se requiere de un tratamiento esmerado a la población como instrumento para la educación del pueblo trabajador y de las nuevas generaciones, en la conciencia y la cultura humanista que mantiene el sistema social, para lograr su desarrollo, la ofensiva a las fisuras que lo crean y el oficio conveniente de las potencialidades que la moral y los valores tienen en el orden social.

La preparación de los cuadros y su superación ha sido una premisa del Ministerio de Educación tal es así que desde sus inicios se proyectó para garantizar su efectividad y calidad.

Por estas razones en el año 1960 se crea el Instituto de Superación Educacional (ISE), cuyo objetivo era la superación sistemática del personal docente y de los dirigentes educacionales de todos los subsistemas de educación.

Otra de las vías que favoreció la preparación de todo el personal docente fue la edición de los Seminarios Nacionales a dirigentes, metodólogos e inspectores de las direcciones provinciales y municipales de educación, en el año 1977.

La Escuela Nacional de Cuadros "Fulgencio Oroz", que alcanzó su máximo desarrollo en la década de los años 1980 fue otra de las opciones para fortalecer los niveles de conocimientos, habilidades y capacidades. Esta escuela proveía de una sólida preparación teórica y metodológica a los cuadros en ejercicio de diferentes niveles de dirección y de todas las regiones del país.

El Comandante en Jefe Fidel Castro en la graduación del Destacamento Pedagógico "Manuel Ascunce Doménech", el 7 de julio de 1981, expresó: "Lo más importante ha empezado a ser desde hace algunos años, la calidad de la enseñanza, pero la calidad va a depender fundamentalmente de la preparación del personal docente" y esto ha sido siempre una de las tareas más importantes del Sistema Nacional de Educación.

Para asumir los retos que exige la escuela cubana actual se requiere de estilos de trabajo que permitan preparar, orientar, dirigir y evaluar a los cuadros en función de buscar eficiencia en el proceso de dirección educacional y es potencialmente deseable que en estas circunstancias actúen los funcionarios técnico-metodológicos de la educación.

Para lograr el cambio de los modos de actuación de los directivos de los centros educacionales de ETP es necesario que reciban una buena preparación, ya que son los principales responsables de orientar y guiar la transformación educativa en el territorio.

Se hace entonces necesario el análisis de lo entendido sobre preparación como vía para lograr que se cumpla lo planteado, al considerarse como el proceso de actividad de estudio y trabajo permanente, sistemático y planificado, basado en necesidades reales y perspectivas de una entidad, grupo o individuo y orientado hacia un cambio en los conocimientos, habilidades para la actividad que realiza y actitudes, posibilitando su desarrollo integral. (Añorga Morales, J., 1997: 45).

Para el profesor Horacio la preparación es una de las formas de trabajo docente-educativo, previa a la realización del trabajo docente, donde se planifican y organizan los elementos necesarios para asegurar el éxito de la docencia. (Díaz Pendás, H 1983:170)

Los directivos de los centros de ETP para poder desempeñarse profesionalmente con la calidad que exigen estos tiempos de constante transformación, deben responder positivamente a las necesidades de la sociedad y actuar de manera sistemática con vistas a su mejoramiento profesional.

Se hace necesario entonces facilitar la preparación de todos los trabajadores en los aspectos relacionados con las funciones propias del puesto de trabajo.

La preparación debe partir de un diagnóstico de los problemas y de las formas de resolverlos. Las acciones para la preparación deben hacer aportes reales a la transformación de la organización.

Teniendo en cuenta la batalla que lleva adelante el país en la correcta atención a la población para satisfacer sus necesidades, es necesario prevenir, detectar y enfrentar todas las tendencias que puedan intentar contra la integralidad de la

Revolución, por lo que se requiere que los directivos se mantengan atentos y hagan cumplir la política del país.

Para el éxito de estos propósitos se hace necesario que los directivos de los centros de ETP estén preparados para actuar ante cualquier situación en la que tengan que dar respuesta ante cualquier planteamiento.

Le pertenece entonces al organismo, preparar a los directivos para que pueda transformar e interactuar con el medio social, cultural y económico en que vive.

Por lo que es oportuno dirigir las acciones de preparación hacia un alcance mayor de información, conocimiento y habilidades, ante la imperante necesidad de impulsar y fortalecer la atención a la población.

Un diagnóstico de las limitaciones e insuficiencias, así como las potencialidades con que cuenta es de vital importancia para lograr con éxito la atención a la población.

Una de las modalidades en que puede concebirse la preparación es utilizando el taller como forma de trabajo metodológico.

### **1.2.1 Antecedentes históricos de la atención a la población.**

Desde tiempos remotos la atención a la población ha tenido su importancia y utilidad, ha sido expresada por diferentes personalidades a lo largo de la historia aportando en cada momento los elementos esenciales para lograr una correcta comunicación con el pueblo de forma respetuosa y honesta, para lograr el mejoramiento del hombre como centro de la sociedad,

Desde Félix Varela, Martí y Fidel en *La historia me absolverá* expresó con claridad la necesidad y obligación de la dirección del país de atender los problemas del pueblo de forma correcta y priorizada y trazó el programa que indicó el camino hacia el socialismo, con este programa el pueblo pasa de oprimido, explotado a dueño de su destino desde el punto de vista político, social y económico.

Con el triunfo revolucionario queda derrotada la tiranía y es aquí donde el pueblo ocupa el lugar que le corresponde en la construcción del socialismo, adquiere el poder y tiene el derecho de vivir honradamente y ser respetado como ser humano y queda respaldado jurídicamente por la ley revolucionaria continuadora de la constitución de 1940.

El estado cubano se identifica con el pueblo, aún cuando faltan los establecimientos específicos para ello en el período de 1959 a 1976. El 23 de enero de 1959 cuando se establece el Ministerio de Bienestar Social, el que tiene el encargo de atender la población, aunque inicialmente no juega un notable papel.

A partir del 12 de junio adquiere un carácter popular y transformador en el territorio nacional y es cuando se inicia el Programa del Moncada para que cada ciudadano tenga las libertades requeridas y goce del respeto que merece y que se ha ganado a lo largo de la historia en la lucha por la independencia del país.

Los antecedentes históricos en el derecho a la atención a la población se pueden ver en las diferentes constituciones desarrolladas en el país, donde se establecen los principios para llevar a cabo la atención a las preocupaciones e insatisfacciones de los ciudadanos en el actuar de diferentes esferas de la vida económica, política y social en el territorio cubano.

El 24 de marzo de 1962 se adopta el Decreto No 3143 del Consejo de Ministro y se crea el equipo auxiliar de la Presidencia y del Consejo de Ministro, denominado Departamento de Correspondencia.

A la compañera Celia Sánchez Manduley le correspondió la propuesta del equipo auxiliar del Consejo de Estado cambiando el nombre de Departamento de Correspondencia por el de Departamento de Opinión Pública en 1975 al constituirse el Consejo de Estado.

En la Constitución de la Republica publicada el 24 de febrero del año 1976 se instaura el Estado Socialista con la unidad de obreros, campesinos y toda la ciudadanía, se instaura el Consejo de Estado y la Asamblea Nacional del Poder Popular como los máximos órganos representativos del país bajo los principios de la democracia socialista y de esta forma es evidente que el poder corresponde al pueblo revolucionario.

El 1 de julio de 1975 se integra el Departamento de Opinión Pública a la oficina de Atención a Familiares de Mártires, que por más de 10 años se nombra Oficina de Asuntos Especiales, con cualidad de Sección y se extiende su frecuencia de gestión a distintos casos de interés.

Ya en el año 1980 se extiende la atención a la población con un rigor mayor y un lineamiento acorde a las necesidades del pueblo.

En el Artículo 63 de la Constitución de la República se establece el derecho de cada persona a manifestar cualquier inconformidad o insatisfacción de los servicios prestados a la dirección administrativa correspondiente y tener la respuesta adecuada en un plazo máximo de 60 días, según lo establece el Artículo 52 inciso del Decreto Ley No 67 aprobada en abril de 1983.

En el período del 1986 al 1990 se crean los Departamentos de Atención a la Población en los diferentes organismos adoptando el nombre de Atención a la Población que antes se denominaba Departamento de Opinión Pública y en noviembre de 1993 se unifica el Departamento de Atención a la Población y el de Asuntos Jurídicos denominándose Departamento Jurídico y de Atención a la Población.

La dirección del país con el objetivo de fortalecer la atención al pueblo acercó a los territorios la atención a la población para facilitar su gestión en las inconformidades o necesidades que tenga cada ciudadano y se crearon las condiciones indispensables en las oficinas destinadas a estos efectos con el personal idóneo para fortalecer la calidad en el tratamiento a cada caso.

En la Carta Circular No 3/ 2000 del Consejo de Ministro se establecen los lineamientos para la atención a la población, poniendo esta actividad como máxima prioridad de cada cuadro o funcionario en el desempeño de sus funciones.

Son ellos los responsables de darle la respuesta correspondiente a cada ciudadano y cada persona que se dirige a las oficinas está demostrando confianza en la Revolución y sus dirigentes, por tanto cuando no tenga solución su problema debe ser bien orientado.

El Departamento de Atención a la Población pone en práctica en julio del 1999 la idea de trabajo en función del análisis del estudio y forma del tratamiento a lo expuesto por los ciudadanos que llegan a las instituciones, priorizando la atención diferenciada a cada uno, para ello se aprueban los objetivos siguientes:

- Sistematización del trabajo.
- Una adecuada capacitación del personal que atiende población.

- La ejecución de encuentros periódicos para valorar la actividad.
- Preparación de documentos que ejemplifiquen cómo dar las respuestas a los promoventes y cómo efectuar el proceso investigativo.

Sin duda estos objetivos ayudan al logro de los resultados obtenidos.

La atención a la población es una actividad que cada cuadro, funcionario, y trabajador de la educación tiene que poner en su primera línea de trabajo, dándole la prioridad requerida y lograr que cada caso atendido sirva de ejemplo positivo para el resto de la población y lograr ejercer un trabajo preventivo que permita analizar a tiempo una posible insatisfacción de una persona de los servicios que se prestan y que la orientación que se dé, deje una huella positiva.

Para dar cumplimiento a la idea planteada se hace necesario que los directivos de los centros de ETP cumplan a cabalidad las reglas y requisitos de la comunicación.

La dirección de la Revolución aún insatisfecha con los logros alcanzados entiende que hay que reforzar el trabajo de atención a la población, pues es de vital importancia para mantener las conquistas alcanzadas, ya que se presentan fallas que no se corresponden con las necesidades y exigencias del pueblo y es imprescindible actuar de inmediato, para ello se debe poner en práctica las ideas siguientes:

- Que los directivos de los centros de ETP trabajen por perfeccionar la atención a sus subordinados, alumnos, padres y miembros de la comunidad con la calidad requerida, pues aún acuden a la Oficina Municipal con insatisfacciones que debieron ser resueltas en su radio de acción.
- Fortalecer la preparación y autopreparación sobre los documentos rectores que establece la actividad de atención a la población,
- Se necesita perfeccionar las respuestas a la población, logrando cuando no haya solución se dé una correcta orientación.
- Perfeccionar las técnicas de la comunicación que cumpla el objetivo que persigue.
- Realizar el análisis sistemático en los órganos técnicos de dirección de los problemas presentados, así como las actividades preventivas para lograr la satisfacción de la población.

- Necesidad de perfeccionar la preparación del resto de la estructura de dirección y los docentes en los centros.
- Actualizar el plan de prevención, teniendo en cuenta las debilidades o carencias que existen en cada centro.

La atención a la población requiere de factores indispensables para su óptima eficiencia, tales como:

- Alta dedicación en la tarea que se desarrolla.
- Responsabilidad y entrega como educador revolucionario.
- Tener un amplio conocimiento de la actividad.
- Mantener una sistemática actualización de los documentos rectores y del acontecer nacional e internacional.
- Un alto espíritu de sacrificio y dedicación para enfrentar con calidad el proceso investigativo que se necesita para demostrar justamente la razón o no del problema planteado.
- Contar con los elementos para dar una respuesta al promovente y las indicaciones requeridas para la solución de la deficiencia presentada con la eficiencia que merece el hecho.
- Actuar con sinceridad, honestidad, honradez y un alto nivel de humanidad y educación.
- Por lo antes expuesto se debe encaminar las acciones a perfeccionar la labor en los directivos en las instituciones escolares para perfeccionar la labor política e ideológica, encaminando el trabajo de la forma siguiente:
- La oficina municipal de atención a la población y el grupo de inspección encaminarán un grupo de acciones de orientación y control para lograr que los directivos cumplan el rol que le corresponde.
- Los directivos de los centros de ETP trabajarán en perfeccionar los procedimientos y modos de actuación entre todos los factores que intervienen en la tarea de atender la población.
- Profundizar en la preparación sobre los documentos rectores y demás que tienen que ver con la actividad y abren el horizonte de conocimiento para una atención profesional en cada caso.

- Aplicar las orientaciones dadas para lograr que las respuestas cumplan el objetivo requerido y se logre la conformidad del promovente para que se eleve el prestigio de educación en cada lugar del territorio, se mantenga y acreciente la confianza del pueblo en la Revolución Socialista.
- Analizar sistemáticamente en los órganos técnicos y de dirección el tema de atención a la población y proyectar las acciones en caso que haya sucedido alguna queja o insatisfacción en el período que se analiza.
- Establecer un sistema de capacitación a los directivos de los centros docentes, con vista a que eleve su conocimiento en el desarrollo de la actividad.
- Atender a la población es una tarea priorizada para los dirigentes, funcionarios y cuadros de las instituciones educacionales, que no sea una gestión más sino una actividad que contacte con las manos cada problema dentro de sus posibilidades.
- Se organizará de forma tal que cada responsable participe directamente en cada uno, se debe lograr que exista confianza en las personas que acuden a los centros y que estén seguros de que su planteamiento será atendido de la forma correcta, dándole una respuesta adecuada, aunque su planteamiento no tenga solución.

La atención a la población se considera una tarea de vital importancia, pues existen disímiles problemas objetivos y a ello se suman un grupo de carácter subjetivos que se presentan por desconocimiento o irresponsabilidades de algunos funcionarios o dirigentes, en los cuales el hombre puede actuar para evitar insatisfacciones de la población,

Los directivos de los centros de ETP deben tener como línea de trabajo planificando esta tarea en primer orden y lograr su sistemática autopreparación en los documentos normativos.

Todo planteamiento debe ser analizado con profundización y debe llevar a la caracterización y exactitud de la dificultad en cuestión y recibir de los responsables la respuesta correcta de acuerdo a lo dispuesto en los documentos normativos del Partido, Consejo de Ministro y el Ministerio de Educación.

Todos los planteamientos son importantes y deben ser analizados con profundidad y darle la importancia política que merece.

El contacto con la población debe ser aprovechado por los directivos como un elemento importante para medir la eficiencia del trabajo.

Es además una vía correcta para transmitir la línea del Partido, el Estado y Educación en la formación integral del hombre, se puede atender al pueblo de forma óptima sin la necesidad de recursos materiales, pues depende del capital humano.

### **1.2.2 La atención a la población en el Ministerio de Educación.**

La atención a la población ha sido interés del estado cubano, como vía para conocer las necesidades e inquietudes del pueblo en relación con los servicios que recibe, por tales razones el sector educacional no ha quedado exento.

La atención a la población es considerada como un sistema donde se integran vías, procedimientos y acciones de interacción sistemática entre cuadros, funcionarios, docentes y no docentes del sector educacional, dirigidas, fundamentalmente, al control, tramitación, orientación y atención de quienes acuden o se dirigen al organismo para plantear sus insatisfacciones.

En el año 1998 se dieron orientaciones por parte del Consejo de Ministro de la creación de las Oficinas Municipales para esta tarea, que bajo la dirección del grupo de inspección es la responsable de la atención y control de los planteamientos de la población.

A partir de este momento se dieron orientaciones, quedando clasificados los diferentes planteamientos de acuerdo a sus características en, quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes, que pueden recibirse por diferentes vías, personalmente, cartas, correos electrónicos, llamadas telefónicas, anónimos, etc.

En la Resolución 33/08, en uno de sus por cuanto, plantea que la atención a la población es una tarea de primer orden en el Ministerio de Educación, ya que constituye una vía eficaz para evaluar el estado de opinión del pueblo acerca del trabajo que se realiza fundamentalmente en los centros educacionales.

Dicha Resolución señala el contenido de cada uno.

**Quejas:** inconformidad de los ciudadanos con la actuación de trabajadores, funcionarios dirigentes e instituciones.

**Solicitud:** demanda o petición de los ciudadanos, pueden ser asuntos jurídicos continuidad de estudios, viviendas, transporte etc.

**Sugerencias:** propuesta de la población para hacer modificaciones de algún aspecto en el centro o en el sector.

**Denuncia:** formulación de cargos por violaciones de normas, código de ética, disposiciones, errores en la conducta de trabajadores, cuadros o dirigentes que lesionan principios de los ciudadanos (MINED. 2008: 2)

Se deben controlar los asuntos planteados por los ciudadanos en las clasificaciones anteriores y desarrollar un informe que además de la información estadística se hará una valoración de las tendencias y dificultades que se observan, así como las causas que dan lugar al planteamiento.

Cada educación o entidad designará una persona idónea para la atención a la población que puede trabajar como activista asesorando a la máxima autoridad del centro, el principal dirigente asumirá aquellos casos que le sean designado para investigar por el Director Municipal u otros que por su complejidad merecen su atención.

Los directivos de los centros de ETP evaluarán periódicamente el comportamiento de los planteamientos, así como las tendencias más frecuentes motivo de inconformidades de las entidades.

En los Consejos de Dirección se hará un análisis sistemático del comportamiento de la atención a la población en sentido general y se propondrán acuerdos encaminados a tomar las medidas que correspondan para constatar el cumplimiento de las indicaciones del Ministerio y prevenir las indisciplinas.

Cada ciudadano será atendido con cierta privacidad, donde pueda expresar su preocupación libremente y con plena confianza.

El personal que atiende población recibirá una capacitación que responda a las exigencias del Ministerio y a la situación actual del país.

Los casos atendidos por las educaciones o entidades serán informados a la oficina municipal para su control y seguimiento.

En coordinación con el Grupo de Inspección las educaciones y departamentos programarán un día para atención a la población.

El resultado final de las investigaciones será enviado a la dirección de inspección para ser archivado en la oficina de atención a la población como constancia que el caso fue atendido, en el informe se consignará el grado de conformidad de la persona con su firma, prueba evidente que recibió la respuesta.

Además de la jornada habitual de trabajo se trabajará en horario extendido dos veces por semana y el sábado alterno para posibilitar al pueblo trabajador tener un espacio para expresar sus preocupaciones.

### **1.2.3 Elementos esenciales para una correcta atención a la población.**

Cuando es atendida una persona debe haber un examen profundo de lo planteado por ella, debe existir una relación razonable con el ciudadano, debe haber un proceso investigativo de acuerdo con el hecho, solicitando los elementos imperiosos y lograr diversificar el método a seguir de acuerdo a sus particularidades para lograr que la persona atendida esté segura que su insatisfacción o solicitud será analizada aunque no sea posible la solución.

Lograr que las respuestas se expresen con claridad y exactitud que dejé una huella positiva en la persona de la justeza del organismo y fundamentalmente de la Revolución.

Comprobar que en aquellos casos que requieren medidas se cumpla en el tiempo establecido y con la profundidad que el caso merece, quedando responsabilizado con ello el miembro de la estructura que ha tramitado el caso.

Cuando el caso es controlado por el centro, la Oficina Municipal tiene la responsabilidad de darle seguimiento hasta que sea formulada la respuesta definitiva, en caso que sea necesario una prórroga se fijará el plazo para la misma de pleno conocimiento y acuerdo con el promovente.

Para una correcta atención a la población se debe tener en cuenta los siguientes elementos, abordados por los diferentes documentos que regulan el funcionamiento de la atención a la población.

#### **En relación con la atención**

- En la atención al caso debe primar el examen exhaustivo de la situación abordada por la persona, el contacto directo con el mismo, la investigación que se requiere, la solicitud de documentos necesarios y saber diferenciar el

tratamiento a seguir, según sus características, para evitar las manifestaciones de formalismo, superficialidad y llevar a cada personal la convicción de que ese problema se analiza con profundidad, aun cuando no es posible su solución.

- Garantizar que no existan omisiones y que la respuesta sea formulada con precisión y claridad. Las que no se ajustan a estos requerimientos deben ser devueltas.
- En los casos que se compruebe que existen irregularidades que implican la toma de medidas debe asegurarse el cumplimiento adecuado y el tiempo de estas decisiones, lo que es responsabilidad de quien lo tramita.
- En caso de denuncia la persona o la institución cuestionada no debe atender ni responder el asunto, con independencia de que pueda tener conocimiento y participación, tal responsabilidad recae en la comisión nombrada al efecto o en la persona de mayor responsabilidad.

#### **En el proceso de la tramitación**

- Cuando un ciudadano formula un asunto por escrito o en entrevista y la Oficina de Atención a la Población considera que debe ser atendido por la autoridad competente, aclarado debidamente y después de haberse agotado las vías establecidas, se le explica esto personalmente o por escrito, sin necesidad de realizar otro trámite.
- Similar tratamiento se ofrece si el promovente retira el asunto atendido debidamente. Por excepción, se puede disponer su archivo, sin cursar nueva respuesta, con la previa aprobación de la máxima autoridad del órgano o entidad.
- Cuando se reciba copia de un asunto tramitado o en tramitación o que el promovente del mismo lo presenta de modo simultáneo en más de una instancia u organismo este se controla y remite a la entidad obligada a dar respuesta al caso, la que se hace llegar a los organismos involucrados si estos lo solicitan.
- No se considera reiteración cuando una queja, solicitud, sugerencia o denuncia presentada por una persona sobre un mismo asunto conlleva

hechos o elementos que no fueron objeto de valoración o investigación y en consecuencia se tramita conforme a lo establecido.

- Los anónimos que se reciban se tramitan como un caso normal, por excepción se archivan cuando su contenido resulta intrascendente.
- En los asuntos recibidos donde existan elementos para presumir que el promovente presenta síntomas de incapacidad mental, el departamento analiza y decide su trámite ulterior con criterio racional.
- En los casos de tramitación errónea de un asunto, organismo, institución o entidad administrativos estos vienen obligados a devolverlos a quien se lo traslada en un término no mayor de siete (7) días a partir de la fecha en que es recibido. El término comienza a cursar desde la fecha en que lo recibe la autoridad competente.

**Los casos recibidos se agrupan de acuerdo a su tratamiento en:**

Casos tramitados: Son los que se controlan para su averiguación y seguimiento.-

Casos concluidos. Son los que ya están respondidos.

Casos orientados: Son los que la solución no compete a la entidad o territorio y requieren de una orientación para satisfacer su inquietud.

Casos en trámites: Son los que están en el período de ejecución dentro del plazo establecido.

En caso que la persona retire el planteamiento que ya ha sido atendido, si se considera se puede proceder a su archivo sin necesidad de nueva respuesta con la aprobación del Director Municipal.

Al recibir un caso tramitado o en trámite o que ha sido presentado en más de un lugar, este se registra y se eleva a la institución responsabilizada con la respuesta, haciéndosela llegar a los organismos implicados en caso que sea solicitado por ellos.

Se le debe dar el mismo tratamiento a los anónimos que se reciban, pues pueden ser vías para investigar y llegar a conocer aspectos que se han escapados al alcance de la visión de la institución y que se debe enfrentar para un mejor desempeño de las funciones educacionales.

Siempre que se atiende a una persona con discapacidad mental, se analizará su planteamiento y se tratará de buscar el mecanismo de tramitación con otra persona que se relacione con el hecho o que tenga lazos familiares, comprobando la veracidad de su preocupación.

El Grupo de Inspección, Subdirección o Departamento cuando se reciben casos enviados por la Provincia, el Ministerio, La Asamblea Nacional u otro organismo tienen la responsabilidad de desarrollar un profundo proceso de investigación y que la respuesta satisfaga las necesidades del asunto.

### **Proceso Investigativo.**

Es de suma importancia la profundidad del proceso investigativo, pues es la forma de conocer exactamente lo ocurrido y poder proyectar las acciones para tomar las medidas requeridas, para ello es necesario tener en cuenta los pasos siguientes.

- Valorar la documentación que nos ofrece la persona.
- Profundizar en la entrevista al individuo, que sea ésta respetuosa y con toda profesionalidad.
- Efectuar comprobaciones, diálogos con otras personas, recopilación de testimonios, participación en reuniones donde se analice el asunto y otras vías donde se obtengan elementos esclarecedores del asunto.
- Conocer de la línea de mando los historiales precisos del asunto en cuestión.
- Realizar un informe que contenga resumidamente las gestiones realizadas y los resultados alcanzados.
- Se plasmará la persona responsabilizada con la respuesta a la persona.
- Si un caso queda pendiente se explicará las razones y las medidas a tomar para su posible solución.

En el resumen de la investigación o estudio de caso no deben faltar los datos siguientes.

- Características del hecho, como sucedió, cuando, cual es el móvil empleado de los implicados.

- Causas y condiciones que favorecieron el hecho.
- Identificación de los implicados exponiendo con claridad sus generales y un resumen de lo expresado.
- Análisis de la efectividad del plan de prevención; si estaba identificado los puntos vulnerables y sus manifestaciones negativas, si se cumplieron las medidas previstas, quien y con que profundidad.
- Análisis de los responsables colaterales del mismo nivel de dirección o del nivel superior.
- Medidas tomadas en correspondencia con la magnitud del hecho.
- Principales medidas a incorporar en la próxima etapa, de conjunto con las organizaciones políticas, estudiantiles y el sindicato.
- Diligencias realizadas e instrumentos con los datos generales de las personas que han ofrecido los testimonios, las cuales deben estar firmadas para su constancia.
- Una profunda evaluación del proceso investigativo realizado.
- Resumen conclusivo del asunto con las encomiendas necesarias, el cual se eleva a las instituciones o personas responsabilizadas con el caso, instrumentando un mecanismo de control de las encomiendas elevadas.
- Otros asuntos de interés que deben tenerse en cuenta en el análisis del caso.

### **La entrevista.**

Un aspecto de vital importancia para atender a un ciudadano es el desarrollo de una buena entrevista, pues en ella se conoce su preocupación y da la oportunidad de intercambiar en los asuntos que se relacionen con su insatisfacción o demanda, ofreciendo orientaciones explicativas sobre los asuntos expuestos.

Para lograr una correcta conducción de la entrevista se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Centralizar la atención al ciudadano entrevistado sin que existan distracciones que interrumpan la comunicación.
- Oírla atentamente mirándole los ojos, demostrándole que existe interés por su preocupación y la posible solución.
- Transcurrido el primer momento demostrarle confianza, llamándolo por su nombre.

Estas se registran en la direcciones de los centros y en la oficina municipal en la planilla elaborada, para su control y seguimiento.

En la oficina municipal y los centros existe un registro, donde se coleccionan por escrito los aspectos elementales de las gestiones y los resultados obtenidos, dicho control contiene los elementos siguientes:

- Nombre y apellidos de la persona entrevistada.
- Dirección particular, teléfono, correo electrónico, circunscripción, consejo popular, carné de identidad, municipio y provincia.
- Fecha en que se hace la entrevista.
- Síntesis del planteamiento formulado.
- Relación de los trámites que se han ejecutado.
- Fecha de terminación del asunto.
- Nivel de solución brindado al promovente y el grado de conformidad con la respuesta dada.
- Escribir los aspectos de mayor utilidad planteados por la persona entrevistada.
- Ir haciendo resúmenes de los elementos expuestos diciéndole al entrevistado lo que le corresponde hacer, manifestándole con nuestros gestos la confianza de su posible solución.
- No dilatar la entrevista, ajustándose al tiempo necesario para su máxima calidad.

Es indispensable que se tenga presente para una buena entrevista los componentes siguientes:

- Buscar que la persona entrevistada se ponga cómoda y gane confianza en quien la entrevista.
- Que observe en el entrevistador interés en atenderlo y solucionar su problema.
- Darle la posibilidad de expresar todas sus inquietudes, sin interrupción.
- Que la distancia sea la requerida, lo más cerca posible donde la persona pueda sin temor plantear su preocupación.
- Se debe demostrar empatía, que se percibe el asunto de la forma que se dice y que se pone en su lugar.
- No interrumpir cuando habla, tener paciencia para escucharlo con tranquilidad.

-Mostrar siempre buen humor, siendo cortés y dialogar con toda franqueza y respeto.

- Mantener prudencia en las manifestaciones que se hagan o en las críticas necesarias, sin discutir desordenadamente, siempre respetuosamente.

-Las preguntas que se hagan deben estimular al oyente a continuar expresando su problema con claridad y franqueza.

Es de suma importancia el saber escuchar, para ello se debe tener presente las técnicas siguientes.

-Redundar con las propias palabras del que entrevista lo que el entrevistado expresa.

-Ser flexible y tolerante, teniendo en cuenta que los seres humanos no son perfectos y pueden cometer faltas de valoración.

-Evitar realizar conclusiones con anticipación, despojándose de todo prejuicio.

-Las entrevistas se programan por la dirección o por solicitud del promovente.

### **De la respuesta a los ciudadanos**

Para ofrecer una buena respuesta se debe tener presente:

-Que sea de forma personal, sin prejuicio de entregar además la constancia escrita si es necesario y se apoyará en el análisis profundo del caso con argumentos convincentes, claros y precisos que demuestre que el caso ha sido estudiado detenidamente, no cometiendo omisiones de aspectos del problema planteado.

-Se tratará de recoger el criterio del ciudadano de la respuesta ofrecida, el tratamiento a cada caso debe ser de acuerdo a sus características, tener en cuenta las actividades necesarias a desarrollar.

-Lograr una educada expresión que tenga la claridad que el caso requiere, con un orden racional.

-Tener presente el aspecto político que constituye, la aprobación de la persona.

-Dar la respuesta en el período más breve posible sin que se afecte la calidad de las investigaciones, no excederse de 60 días y cuando por razones muy justificadas se exceda pedir un nuevo plazo y explicar las causas de la demora al promovente y de ser posible se informará la fecha de la respuesta definitiva.

-Además se necesita ternura, un amplio conocimiento de la actividad, un alto nivel de profesionalidad y haber realizado una profunda investigación del asunto que proporcione los elementos necesarios para la solución o una buena explicación y orientación.

-También es prudente que la respuesta sea dada por la persona facultada para ello y en caso excepcional la debe dar una persona con conocimiento y autoridad, autorizada por la máxima dirección de la institución.

-Debe responderse verbalmente con un lenguaje correcto y dejar plasmado por escrito los elementos expuestos en la respuesta dada, de no ser posible verbalmente, puede hacerse por correspondencia o por teléfono, pero conocer el grado de satisfacción obtenido.

-Cuando se traslada el caso a otra entidad, se le precisará a ésta la fecha tope para ofrecer la respuesta.

En las visitas que se realicen a las entidades sobre el trabajo de atención a la población, así como en encuestas y controles directos a los casos atendidos se examinará con preferencia la calidad de las respuestas ofrecidas observando el cumplimiento de lo estipulado en la presente Resolución.

**Para confeccionar la respuesta se debe partir de los elementos siguientes.**

-La fecha.

-Nombres y apellidos de la persona que presentó la inconformidad.

-Dirección particular, teléfono, correo electrónico y carne de identidad.

-No. del expediente que se abrió al realizar el proceso investigativo.

-Mostrar el contenido de los asuntos mencionados por el promovente.

-Gestiones realizadas en la investigación efectuada del asunto.

-Aspectos comprobados.

-Las actividades a desarrollar para solucionar el problema.

-Las conclusiones generales del asunto.

-Si ha sido solucionado total, en parte, sin solución, orientado o queda pendiente a solución.

-La conformidad o no del ciudadano.

Además se debe tener presente a la hora de la respuesta, ofrecer de forma abreviada el modo utilizado para la atención de lo expresado, respondiendo cada uno de los aspectos expuestos por la persona sin omisión.

La atención a la población parte desde el Director y estructura municipal hasta cada trabajador en el centro, siendo de máxima responsabilidad del Consejo de Dirección en las diferentes instancias y del funcionario designado para atender esta actividad, el que responde ante el Director Municipal en el control y cumplimiento de las averiguaciones realizadas, ofrece la información requerida para el análisis del asunto en el Consejo de Dirección Municipal.

Propone acciones en el plan de prevención, asesora al director en los centros y departamentos subordinados, desarrollando ideas que faciliten las gestiones para la atención a la población.

Además capacita a la estructura municipal y de centro en lo contenido en los documentos rectores del Consejo de Ministro, la Resolución Ministerial 33/08 del Ministerio, el Seminario Nacional, la Resolución Ministerial 208/03 y la Carta Circular 234 de la Ministra de Educación del 6 de octubre del 2009 referidas estas dos últimas al tratamiento de las incidencias en los territorios.

Se considera que se debe lograr la integralidad en el desempeño de esta actividad, así como las tendencias de las insatisfacciones de la población, manteniendo una información sistemática de la situación actual de cada caso tratado, para fortalecer la calidad de la educación, responsabilizando a cada jefe, funcionario o docente con los casos que le corresponde analizar.

Se debe tener dominio de las experiencias positivas y abrirlas al resto del personal, aprovechar las dificultades para analizar los aportes que pueden ofrecer estas en el proceso que se desarrolla, partiendo del análisis de las tendencias de los asuntos tratados.

### **1.3 Propuesta de las acciones metodológicas.**

En el trabajo se asume una concepción filosófica materialista dialéctica que se basa en la tesis de Carlos Marx, Federico Engles y Lenin.

Los fundamentos acerca de la proporción entre la acción transformadora del hombre sobre la naturaleza y la sociedad y su propia transformación.

La Filosofía Marxista-Leninista es el soporte teórico metodológico de todas las ciencias, pues proporciona el método dialéctico materialista que sirve de base al proceso investigativo de los hombres en el desarrollo de la naturaleza, la sociedad y el pensamiento, por tanto es la única concepción del mundo verdaderamente científica ya que sus clásicos dieron carácter de ciencia a la ideología de la clase obrera en la medida en que se apoyaron en todo el acervo cultural acumulado por la humanidad, para el cumplimiento de sus leyes, principios y categorías filosóficas.

Como referente psicológico se tomó la teoría histórico cultural, teoría de orientación dialéctica materialista planteada por Vigostky (1896-1934) y sus continuadores, donde se refiere al desarrollo del proceso de formación de la personalidad y asume como base teórico y metodológico la filosofía marxista y la interrelación vigostkyana sobre la esencia social del hombre, el proceso de interiorización de la conciencia humana, el valor que él confirió a la unidad de la actividad y la comunicación, donde para Vigostky el sujeto es un participante activo, interactúa y se apropia de la cultura acumulada por la humanidad.

Leontiev en su teoría de la actividad plantea que esta existe a través de las acciones, es un proceso de interacción sujeto-objeto dirigido a la satisfacción de las necesidades del objeto y del propio sujeto.

La actividad está determinada por las formas de comunicación material y espiritual, generada por el desarrollo de la producción, es un sistema incluido en las relaciones sociales, fuera de esto no existe.

La actividad está formada por dos componentes: las intencionalidades y los procesales. Los primeros le dan intención, dirección, orientación y finalidad a los segundos que constituyen la manifestación y expresión del propio proceso de la actividad.

Dentro de los componentes intencionales están: los motivos y los objetivos de la actividad, dentro de los procesales las acciones y las operaciones. Toda la actividad

está formada por varias acciones relacionadas entre sí. Cada acción genera operaciones que son los pasos, los peldaños a través de su realización concreta.

Talízina en *“La actividad cognoscitiva como objeto de dirección”* define “que el hombre realiza niveles de acciones externas, internas e intelectuales y todo lo asimila durante la vida, refiere que los hombres no nacen ni prácticos ni teóricos, ni realizadores, ni pensadores. Todo se aprende”. (Talízina N, F., 1983: 79)

González, Maura plantea que “la actividad son aquellos procesos mediante los cuales el individuo, respondiendo a sus necesidades, se relaciona con la realidad adaptando hacia la misma.” (González Maura, V., 1995:91).

La actividad se realiza a través de las acciones. Varios han sido los criterios con respecto a la definición de acción. Según los criterios de Leontiev “constituyen un proceso subordinado a una representación del resultado a alcanzar, una meta u objetivo consciente planteado” (Leontiev, 1981: 67)

P. Ya Galperin (1902- 1988) en su teoría de la formación planificada y por etapas de las acciones mentales plantea que la acción está formada por componentes estructurales y funcionales, el primero se refiere a: motivo, objetivo, objeto, operaciones, proceso. Los segundos están expresados en la orientación, la ejecución y el control, que se encuentran interrelacionadas íntimamente.

El motivo expresa el porqué se realiza la acción.

El objetivo indica para qué se lleva a cabo.

El objeto es el contenido de la misma acción.

Las operaciones se refieren al cómo se realizan.

El proceso a la secuencia de las operaciones que el sujeto lleva a cabo, es la forma de proceder.

La parte orientadora de la acción está relacionada con el objetivo con que se va a realizar la acción, en qué consiste, cómo hay que ejecutarla, cuáles son los procedimientos (operaciones), en qué condiciones se debe realizar, (en qué tiempo, con qué materiales. La parte orientadora tiene que incluir por lo tanto todos los

conocimientos y condiciones necesarias en que se debe apoyar la ejecución. Es donde el individuo interviene en lo que tiene que hacer.

La ejecución de la acción tiene que ver con la realización del sistema de operaciones, es la parte de trabajo donde se producen las transformaciones en el objeto de la acción. Es la forma en que el sujeto ejecuta lo que se le orienta.

La parte de control está encaminada a comprobar si la ejecución de la acción se va cumpliendo al modelo propuesto, permite hacer correcciones necesarias, es la forma de evaluación, saber si lo que se hace o lo que se hizo está correcto.

Brito Fernández, H reflexionó “que el sujeto puede ejecutar sistemáticamente una misma acción, conservando lo que son invariables funcionales (operaciones imprescindibles) para llevar a cabo la acción de forma que logren la ejecución sistemática de la misma y de esa forma expresa su dominio.” (Brito Fernández, H., 1987:63)

González, Maura se refiere a las acciones como “procesos subordinados a objetivos o fines conscientes. (González Maura, V., 1995:92). En esta tesis se asume la definición conceptual de Viviana González Maura.

**Punto de vista psicológico:** al declararse las acciones siguiendo el motivo, el objetivo, el objeto, las operaciones y el proceso, además se tuvo presente las características de los directivos de los centros de ETP tanto individuales como colectivas, el grado de asimilación por parte de cada uno de ellos, atención, manera de pensar, el lenguaje que utilizan y sus puntos de vista. Estas acciones metodológicas están relacionadas con la necesidad que tienen los directivos de los centros de ETP de ser preparados para la atención a la población.

**Punto de vista pedagógico:** al brindar las sugerencias para que se ejecuten las acciones, tanto para el que dirige la acción como para el que participa, es decir, se expresa la forma de proceder durante las funciones de orientación, ejecución y control.

**Punto de vista metodológico:** en cada una de las acciones elaboradas se tuvo en cuenta la determinación del contenido, de los métodos y formas de organización,

además están acompañadas de vías metodológicas que se le ofrecen a los directivos de los centros de ETP para la atención a la población.

A partir de estos fundamentos se concibieron las acciones metodológicas para las cuales se consideró importante el resultado del estudio de las necesidades de preparación de la muestra seleccionada.

Para su elaboración se tuvo en cuenta el concepto de zona de desarrollo próximo, ya que posibilita determinar las potencialidades y carencias de los directivos de los centros de ETP y llegar a decidir la ayuda necesaria en cada caso hasta alcanzar el nivel de preparación deseado.

Un elemento fundamental en la concepción de las acciones metodológicas lo constituyó el papel del que dirige la acción y el rol del que participa. El que dirige es un agente de cambio, asume la dirección creadora del proceso de planificación y organización en la situación orientando y evaluando el proceso y el resultado.

Basa su autoridad como profesional en el conocimiento de su disciplina en la didáctica de la enseñanza y en el dominio de una concepción humanista, didáctica del aprendizaje, brinda elementos de avales que promueven de los referentes teóricos sistematizados en la ciencia, en la cultura, con el objetivo de ayudar a vencer los obstáculos y contribuir a su crecimiento como ser humano.

Los directivos de los centros de ETP son los protagonistas y responsables de su aprendizaje, son participantes activos, reflexivos y valorativos de la situación del aprendizaje, para lograrlo se ha utilizado el taller como una de las formas fundamentales del trabajo metodológico.

El éxito de las acciones, radica en el papel activo que desempeñarán los directivos de los centros de ETP durante la orientación, ejecución y control de las acciones para apropiarse de los conocimientos que necesitan para la realización efectiva de la labor que desempeñan.

Son de suma importancia, puesto que responden a una prioridad del Gobierno y el Partido.

## **CAPÍTULO II. ACCIONES METODOLÓGICAS DIRIGIDAS A LA PREPARACIÓN DE LOS DIRECTIVOS DE LOS CENTROS DE ETP PARA LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN.**

### **2.1 Resultados del estudio de las carencias y potencialidades de los directivos de los centros de ETP para la atención a la población.**

Para analizar las carencias y potencialidades de los directivos de los centros de ETP en la atención a la población se emplearon instrumentos que proporcionaron lograr la información.

La prueba pedagógica (Anexo 1) permitió comprobar los conocimientos de los directivos de los centros de ETP referido a conceptos y documentos normativos sobre la atención a la población, indicadores de la dimensión 1.

La guía de observación posibilitó constatar el desempeño de los directivos de los centros de ETP para atender a la población ante las quejas, denuncias, solicitudes, sugerencias e incidencias, indicadores de la dimensión 2 y 3.

La entrevista posibilitó conocer el dominio que tienen los directivos de los centros de ETP para proceder con la población ante las quejas, solicitudes, sugerencias, denuncias e incidencias, indicadores de la dimensión 2 y 3.

Para la valoración de los resultados se elaboró una escala, donde se le otorgó a cada uno de los indicadores categorías de bien, regular y mal.

## **Dimensión 1 Conocimientos conceptuales y normativos.**

### **Indicadores**

#### **1.1 Dominio de los conceptos básicos para la atención a la población.**

**Bien:** domina todos los conceptos.

**Regular:** domina parcialmente todos los conceptos.

**Mal:** domina parcialmente algunos conceptos.

#### **1.2 Dominio de los documentos que regulan la atención a la población.**

**Bien:** cuando hacen referencia a la Constitución de la República de Cuba; la Carta Circular 3 del Consejo de Ministro del año 2000; la Resolución Ministerial 33/2008; la Carta Circular 234 del 6 de octubre del 2009; la Resolución Ministerial 208/2003, objetivos estratégicos y priorizados del MINED y a los Liniamientos generales para la confección y / o actualización de los planes de prevención.

**Regular:** cuando se refiere a la Circular 3 del Consejo de Ministro del año 2000; la Resolución Ministerial 33/2008, pero no menciona la Constitución de la República de Cuba, la Carta Circular 234 del 6 de octubre del 2009 y la Resolución Ministerial 208/2003, objetivos estratégicos y priorizados del MINED y a los Liniamientos generales para la confección y / o actualización de los planes de prevención.

**Mal:** cuando solo menciona la Circular 3 del Consejo de Ministro del año 2000 y no hace referencia a la Constitución de la República de Cuba; a la Resolución Ministerial 33/2008; la Carta Circular 234 del 6 de octubre del 2009; la Resolución Ministerial 208/2003, objetivos estratégicos y priorizados del MINED y a los

Lineamientos generales para la confección y / o actualización de los planes de prevención.

## **Dimensión 2 Habilidades para la atención a la población.**

### **Indicadores**

#### **2.1 Conversación con el promovente por medio de la entrevista.**

**Bien:** cuando le brinda confianza al promovente; lo oye atentamente, mirándole a los ojos, con tranquilidad, sin discutir desordenadamente, sino con respeto, demostrándole interés por su preocupación y la posible solución, las preguntas que hace estimula a continuar expresando el problema con claridad y franqueza, no existen distracciones y da la posibilidad de expresar todas sus inquietudes, sin interrupción; demuestra empatía; hace resúmenes de los elementos expuestos y le dice al entrevistado lo que le corresponde hacer.

**Regular:** cuando le brinda confianza al promovente; lo oye atentamente, mirándole a los ojos, con tranquilidad, sin discutir desordenadamente, sino con respeto, demostrándole interés por su preocupación y la posible solución, las preguntas que hace estimula a continuar expresando el problema con claridad y franqueza, no existen distracciones y da la posibilidad de expresar todas sus inquietudes, sin interrupción; demuestra empatía, le dice al entrevistado lo que le corresponde hacer pero no hace resúmenes de los elementos expuestos.

**Mal:** le brinda poca confianza al promovente; lo oye pero muestra poca tranquilidad, hubo distracciones y no brindan la posibilidad de expresar todas sus inquietudes, sin interrupción; demuestra empatía, pero las preguntas que hace no lo estimula a continuar expresando el problema con claridad y franqueza, no hace resúmenes de los elementos expuestos ni le dice al entrevistado lo que le corresponde hacer.

#### **2.2 Identificación de los responsables y las causas.**

**Bien:** cuando en los estudios de casos que realiza determina los responsables y las causas, así como las medidas disciplinarias que corresponden a los implicados y colaterales en su rol de asesoramiento, control y transformación.

**Regular:** cuando en los estudios de casos que realiza determina los responsables y las causas, pero no las medidas disciplinarias que corresponden a los implicados y colaterales en su rol de asesoramiento, control y transformación.

**Mal:** no se realizan estudios de casos, por lo que la determinación de los responsables y las causas carecen de precisión y efectividad.

**2.3** Formulación de las medidas a partir de la información que se obtiene.

**Bien:** cuando las medidas son colegiadas por la administración y el colectivo laboral, además no reproducen funciones u orientaciones metodológicas establecidas y están dirigidas a verificar, comprobar, evaluar y fiscalizar con métodos participativos y se expresan en forma de acciones concretas y medibles.

**Regular:** cuando las medidas son colegiadas por la administración y el colectivo laboral, además no reproducen funciones u orientaciones metodológicas establecidas y dirigidas a verificar, comprobar, evaluar y fiscalizar con métodos participativos, pero no se expresan en forma de acciones concretas y medibles.

**Mal:** no reproducen funciones u orientaciones metodológicas establecidas y están dirigidas a verificar, comprobar, evaluar y fiscalizar con métodos participativos pero no se expresan en forma de acciones concretas y medibles y no son colegiadas por el colectivo laboral.

**Dimensión 3 Actualización de las medidas que avalan la efectividad en la atención a la población.**

**Indicadores**

**3.1 Incorporación al plan de temas de las reuniones de los consejos de dirección el análisis de la atención a la población.**

**Bien:** cuando en las actas de los consejos de dirección aparece el tema cada tres meses; se aborda el tema con profundidad a partir de opiniones y valoraciones por parte de los participantes y se toman acuerdos para darle solución a las dificultades planteadas.

**Regular:** cuando en las actas de los consejos de dirección aparece el tema cada tres meses; se aborda el tema, a partir de opiniones y valoraciones por parte de los participantes y se toman acuerdos para darle solución a las dificultades planteadas, pero falta profundidad en los análisis.

**Mal:** cuando en las actas de los consejos de dirección aparece el tema, pero no cada tres meses; se aborda el tema a partir de opiniones y valoraciones por parte de los participantes, pero falta profundidad en los análisis y los acuerdos no precisan las acciones a desarrollar.

### **3.2 Divulgación de las dificultades y las medidas tomadas.**

**Bien:** cuando los resultados obtenidos con las investigaciones realizadas en el estudio de caso, los análisis críticos, el reconocimiento de las deficiencias y conociendo las causas y condiciones que provocan las quejas, denuncias e incidencias se realizan con la participación activa de todos los trabajadores y se divulgan los hechos ocurridos y los resultados de las investigaciones, así como las medidas tomadas a los responsables en el colectivo laboral, estudiantil, según el caso lo requiera.

**Regular:** cuando los resultados obtenidos con las investigaciones realizadas en el estudio de caso, los análisis críticos, el reconocimiento de las deficiencias y conociendo las causas y condiciones que provocan las indisciplinas e ilegalidades, se requiere de la participación activa de todos, se divulgan los hechos ocurridos y los resultados de las investigaciones, pero no se divulgan las medidas tomadas.

**Mal:** cuando los resultados obtenidos con las investigaciones realizadas en el estudio de caso, los análisis críticos, el reconocimiento de las deficiencias y conociendo las causas y condiciones se realizan pero no con la participación activa de todos, por lo que no se le da mucha divulgación a los hechos ocurridos y los resultados de las investigaciones, así como las medidas tomadas a los responsables en el colectivo laboral, estudiantil, según el caso lo requiera.

### **3.3 Enriquecimiento del plan de prevención para prever incidencias, quejas, solicitudes y denuncias.**

**Bien:** se aprecia la introducción de modificaciones derivadas de los análisis y controles y las medidas propuestas están dirigidas a evitar que se repitan las causas y condiciones de las deficiencias detectadas.

**Regular:** se incluyen las deficiencias detectadas, pero no se proyectan medidas.

**Mal:** no se aprecia la introducción de modificaciones devenidas de los análisis y controles y las medidas propuestas tienen que estar dirigidas a evitar que se repitan las causas y condiciones de las deficiencias detectadas.

Se identificaron las siguientes potencialidades: todos los directivos de los centros de ETP son graduados de Licenciatura en Educación, 6 están categorizados como profesores adjuntos. Todos se encuentran cursando la Maestría en Ciencias de la Educación y manifiestan responsabilidad y consagración ante el trabajo para asumir los cambios que se generan en el perfeccionamiento del sistema educacional, con una experiencia en el sector de más 15 años, además existen documentos que garantizan la efectividad y calidad en relación con la atención a la población.

El estudio realizado a los 9 directivos de los centros de ETP del municipio Jatibonico, a partir de la aplicación de instrumentos como: la prueba pedagógica, entrevista y guía de observación (anexos 1,3,4) determinó que la preparación para atender correctamente a la población era mala. La aplicación de los diferentes instrumentos que aparecen reflejados a continuación arrojaron las siguientes deficiencias:

La prueba pedagógica arrojó que ocho directivos de los centros de ETP fueron evaluados de mal, lo que representa un 88,88% y uno de regular para un 11,11%, puesto que era bajo los conocimientos, porque dominaban parcialmente las definiciones de algunos de los conceptos fundamentales relacionados con la atención a la atención a la población y era poco el dominio de los documentos que regulan el funcionamiento de la atención a la población.

Al aplicar la guía de observación se constató que las habilidades los directivos de los centros de ETP para atender adecuadamente a la población eran pocas, por lo que los 9 fueron evaluados de mal para el 100%.

Con la aplicación de la entrevista se constató que no dominaban conceptos fundamentales como el de queja y denuncia, esto quedó demostrado con las preguntas 1 y 2 donde solo dos que representan el 22,22% alcanzaron la categoría de regular y siete que representan el 77,77% fueron evaluados de mal .

En la pregunta 3 relacionada con el indicador 1.2 los resultados estuvieron por debajo de los anteriores puesto que el 100% de los directivos de los centros de ETP no mencionaron todos los documentos rectores que regulan el funcionamiento de la atención a la población.

En la pregunta 4 relacionada con el indicador 2.1 los nueve directivos de los centros de ETP fueron evaluados de mal lo que representa el 100%, puesto que brindaron poca confianza, oyen pero muestran poca tranquilidad, hubo distracciones y no brindaron la posibilidad de expresar todas las inquietudes, sin interrupción; demostraron empatía, pero las preguntas no estimulaban a continuar expresando el problema con claridad y franqueza, no hicieron resúmenes de los elementos expuestos ni explicaban con claridad al entrevistado lo que le correspondía hacer.

La pregunta 5 relacionada con el indicador 2.2 referido a la determinación de los responsables y las causas, solo uno fue evaluado de bien que representa el 11,11% porque realizaba estudios de casos y en ellos determinaba los responsables y las causas, así como las medidas disciplinarias que correspondían a los implicados y colaterales, además uno que representa el 11,11% fue evaluado de regular porque no definía las medidas disciplinarias que le correspondían a los implicados, el resto que representa el 77,77 % fue evaluado de mal porque no realizaban los estudios de casos, por lo que la determinación de los responsables y las causas carecen de precisión y efectividad.

En relación con el indicador 2.3 relacionado con la formulación de medidas a partir de la información que se obtiene solo dos directivos de los centros de ETP fueron evaluados de regular puesto que expresaron que las medidas eran colegiadas por la administración y el colectivo laboral, además no pueden reproducir funciones u orientaciones metodológicas establecidas y deben estar dirigidas a verificar, comprobar, evaluar y fiscalizar, pero no expresaron que las acciones tienen que ser concretas y medibles.

El resto de los directivos de los centros de ETP fueron evaluados de mal porque a pesar de no reproducir funciones y estaban dirigidas a verificar, comprobar,

evaluar y fiscalizar, pero no plantearon que se expresan en forma de acciones concretas y medibles y no son colegiadas por el colectivo laboral.

La pregunta 7 referida a los indicadores de la dimensión tres los resultados fueron muy bajos puesto que el 100% de los directivos de los centros de ETP fueron evaluados de mal puesto que no incluyen en el plan temático cada tres meses la situación de la atención a la población, además no enriquecen el plan de prevención a partir de las dificultades que contribuyeron a la incidencia o la queja.

Como conclusión parcial se puede plantear que los indicadores más afectados fueron el 1,2; 2,1; 3,1; 3,2; 3,3.

## **2.2 Fundamentación de las acciones metodológicas dirigidas a la preparación de los directivos de los centros de ETP para la atención a la población.**

Las acciones que se presentan están estructuradas por motivo, objetivo, objeto, operaciones, forma de proceder, además se tuvo en cuenta las tres funciones básicas: la orientación, la ejecución y el control.

Las acciones metodológicas en sentido general promueven la participación de los directivos de los centros de ETP en el análisis y la reflexión para la adquisición de los conocimientos que necesitan para la efectividad de la atención a la población. Esta propuesta de acciones metodológicas tuvo como propósito preparar a los directivos de los centros de ETP para la atención a la población. Están concebidas para ser aplicadas en las sesiones de preparación de los directivos de los centros de ETP que se realizan una vez al mes, utilizando el taller como una de las formas fundamentales del trabajo metodológico, donde se propicia la reflexión y el debate utilizando el trabajo en equipos como forma de organización. Las acciones metodológicas se caracterizan por conducir a la transformación del perfil real al óptimo. Están elaboradas de manera intencionada, dirigidas a la solución de uno de los problemas a los que se enfrentan los directivos de los centros de ETP para la correcta atención a la población.

### **Temáticas para las acciones.**

- 1- Definición del concepto de atención a la población.
- 2- Clasificación de los planteamientos para la atención a la población

- 3- Clasificación de los casos recibidos de acuerdo a su tratamiento.
- 4- Análisis de los documentos que norman la atención a la población.
- 5- Identificación de los factores que intervienen en la comunicación.
- 6- Explicación de los procedimientos para la conversación con el promovente.
- 7- Explicación de los elementos a tener en cuenta para la respuesta al promovente.
- 8- Análisis de actas del consejo de dirección.
- 9- Análisis de planes de prevención.
- 10- Ejemplificación de un estudio de caso.
- 11- Investigación de una queja.

### 2.2 .1 Propuesta de las acciones.

**Acción 1** Definición del concepto de atención a la población.

**Objetivo:** definir el concepto de atención a la población.

**Objeto:** concepto de atención a la población.

#### **Operaciones**

Determinar que se definirá por el concepto de atención a la población.

Determinar las características de la atención a la población.

Definir el concepto atención a la población.

**Forma de trabajo metodológico:** taller.

#### **Forma de Proceder**

<b>Función</b>	<b>Inspector</b>	<b>Directivos</b>
----------------	------------------	-------------------

<b>Orientación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenta una situación en la que identificarán qué aspectos intervienen en la atención a la población.</li> <li>• Orienta:          Buscar el significado de atención a la población a través de la situación presentada.          Determinar las características de la atención a la población.          Definir el concepto de atención a la población.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observan la representación e identifican que lo que ha faltado es una correcta atención a la población.</li> <li>• Se organizan por equipos.</li> <li>• Escuchan que definirán el concepto de atención a la población.</li> <li>• Toman notas de las orientaciones dadas.</li> </ul>
<b>Ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se mantiene atento a la búsqueda del significado de atención a la población a través de la situación. Le da niveles de apoyo con lo observado en la situación.</li> <li>• Dirige el debate para determinar los rasgos esenciales de la atención a la población.</li> <li>• Escribe en la pizarra palabras claves sobre la atención a la población.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinan el significado a través de la situación presentada.</li> <li>• Determinan las características de la atención a la población.</li> <li>• Definen el concepto de atención a la población.</li> </ul>
<b>Control</b>	<p>Evalúa la expresión oral y el desempeño para la atención a la población</p>	<p>Exponen lo que significa atender población.</p>

**Acción 2** Clasificación de los planteamientos para la atención a la población.

**Objetivo:** Clasificar los planteamientos.

**Objeto:** planteamientos en la atención a la población.

### **Operaciones**

Identificar los planteamientos.

Seleccionar los criterios de clasificación.

Agrupar los planteamientos según sus tipos.

Se emite el criterio de clasificación.

**Forma de trabajo metodológico:** taller.

**Forma de proceder**

<b>Función</b>	<b>Inspector</b>	<b>Directivos</b>
<b>Orientación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuye la bibliografía que define los conceptos de las diferentes clasificaciones. Resolución Ministerial 33/2008.</li> <li>• Indica estudiarlos y ficharlos.</li> <li>• Distribuye a cada equipo diferentes planteamientos.</li> <li>• Indica:</li> <li>• Identificar los planteamientos.</li> <li>• Seleccionar los criterios de clasificación.</li> <li>• Agrupar los planteamientos según sus tipos.</li> <li>• Emitir los criterios de clasificación de cada uno de los planteamientos presentados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observa la bibliografía que se distribuye.</li> <li>• Escucha y toma nota de las indicaciones dadas.</li> </ul>
<b>Ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aclara dudas.</li> <li>• Precisa las diferencias entre quejas, solicitud, sugerencias y denuncia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudian y fichan los tipos de clasificaciones.</li> <li>• Identifican los planteamientos.</li> <li>• Seleccionan los criterios de clasificación.</li> <li>• Agrupan los planteamientos según sus tipos.</li> </ul>
<b>Control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha y evalúa las exposiciones teniendo en cuenta las clasificaciones y la fluidez y expresividad en sus justificaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emiten los criterios de clasificación de cada uno de los planteamientos presentados.</li> </ul>

**Acción 3** Clasificación de los casos recibidos de acuerdo a su tratamiento.

**Objetivo:** Clasificar los casos recibidos de acuerdo a su tratamiento.

**Objeto:** casos recibidos de acuerdo a su tratamiento.

**Operaciones**

Identificar casos planteados.

Seleccionar los criterios de clasificación.

Agrupar los casos tratados según sus tipos.

Se emite el criterio de clasificación.

**Forma de trabajo metodológico:** taller.

**Forma de proceder**

<b>Función</b>	<b>Inspector</b>	<b>Directivos</b>
<b>Orientación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuye la bibliografía en la que se clasifican los casos según el tratamiento recibido.</li> <li>• Indica estudiarlos y ficharlos.</li> <li>• Distribuye a cada equipo diferentes casos tratados</li> <li>• Indica:</li> <li>• Identificar los casos tratados.</li> <li>• Seleccionar los criterios de clasificación.</li> <li>• Agrupar los casos tratados según sus tipos.</li> <li>• Emitir los criterios de clasificación de cada uno de los casos tratados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observan la bibliografía que se distribuye.</li> <li>• Escuchan y toma nota de las indicaciones dadas.</li> </ul>
<b>Ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aclara dudas.</li> <li>• Precisa las diferencias entre cada uno de los casos tratados. Casos tramitados, orientados, concluidos y en trámites.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudian y fichan los tipos de clasificaciones.</li> <li>• Identifican los casos tratados.</li> <li>• Seleccionan los criterios de clasificación.</li> <li>• Agrupan los casos tratados.</li> </ul>
<b>Control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha y evalúa las exposiciones teniendo en cuenta las clasificaciones y la fluidez y expresividad en sus justificaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emiten los criterios de clasificación de cada uno de los casos tratados.</li> </ul>

**Acción 4** Análisis de los documentos que norman la atención a la población.

**Objetivo:** analizar los documentos que norman la atención a la población.

**Objeto:** documentos que norman la atención a la población.

### Operaciones

Determinar los límites de las Resoluciones y Cartas Circulares.

Determinar los criterios de descomposición de las Resoluciones y Cartas Circulares.

Determinar las partes del todo.

Estudiar cada parte determinada.

**Forma de trabajo metodológico:** taller.

### Forma de proceder

<b>Función</b>	<b>Inspector</b>	<b>Directivos</b>
<b>Orientación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Distribuye por equipos las Resolución Ministerial 33/ 2008 y cartas circulares 3/200.</li><li>• Orienta:</li><li>• Determinar los límites de las resoluciones y cartas circulares.</li><li>• Determinar los criterios de descomposición de las resoluciones en por cuantos y artículos.</li><li>• Determinar las partes del todo.</li><li>• Estudiar cada parte determinada.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Escucha y toma nota de las indicaciones dadas.</li></ul>
<b>Ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aclara dudas.</li><li>• Se mantiene atento a los análisis que realizan.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Determinan los límites de las resoluciones y carta circular con la lectura en silencio.</li><li>• Descomponen la resolución en por cuantos y artículos.</li><li>• Estudian cada parte determinada.</li></ul>
<b>Control</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evalúa las exposiciones teniendo en cuenta la fluidez y precisión.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Exponen las ideas esenciales que se abordan en las Resoluciones y Circulares.</li></ul>

**Acción 5** Identificación de los factores que intervienen en la comunicación.

**Objetivo:** identificar los factores que intervienen en la comunicación.

**Objeto:** factores que intervienen en la comunicación.

### Operaciones

Determinar los factores que intervienen en la comunicación.

Analizar cada uno de los factores que intervienen en la comunicación.

Caracterizar los factores que intervienen en la comunicación.

Determinar qué es lo esencial en cada uno de los factores que intervienen en la comunicación.

Seleccionar los elementos que tipifican a los factores que intervienen en la comunicación.

Establecer la relación entre los factores que intervienen en la comunicación con un hecho.

**Forma de trabajo metodológico:** taller.

**Forma de proceder**

Función	Inspector	Directivos
<b>Orientación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Previamente orientó elaborar una ficha con los factores que intervienen en la comunicación.</li><li>• Informa que se presentará una situación dramatizada en la que se ve afectada la comunicación entre el directivo y un padre que viene a plantear una queja.</li></ul> Indica: <ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar los factores que se han visto afectados.</li><li>• Analizar todos los factores que han intervenido en la comunicación, tanto de forma positiva como negativa.</li><li>• Caracterizar los factores que intervienen para lograr una adecuada comunicación.</li><li>• Determinar qué es lo esencial en cada uno de los factores para que la comunicación entre el directivo y el promoverte hubiese sido efectiva.</li><li>• Seleccionar los elementos que tipifican a cada uno de los factores que intervienen en la comunicación.</li><li>• Establecer la relación de los factores que intervienen en la comunicación con el hecho</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se preparan para observar el dramatizado.</li><li>• Toman notas de las orientaciones que se brindan.</li></ul>

	presentado, pero logrando la comunicación	
<b>Ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenta el dramatizado.</li> <li>• Intercambia ideas en relación con los factores que se han visto afectados y cómo deben abordados para lograr una efectiva comunicación.</li> <li>• Aclara dudas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observan el dramatizado en el que se aprecia que se ha visto afectada la comunicación entre el directivo y el padre.</li> <li>• Determinan los factores que se han visto afectados.</li> <li>• Analizan todos los factores que han intervenido en la comunicación, tanto de forma positiva como negativa.</li> <li>• Caracterizan los factores que intervienen para lograr una adecuada comunicación.</li> <li>• Determinan qué es lo esencial en cada uno de los factores para que la comunicación entre el directivo y el promoviente hubiese sido efectiva.</li> <li>• Seleccionan los elementos que tipifican a cada uno de los factores.</li> </ul>
<b>Control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa el desempeño de los directivos para revertir la situación presentada teniendo en cuenta los factores que intervienen en la comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecen la relación de los factores que intervienen en la comunicación con el hecho presentado, pero logrando la comunicación.</li> <li>•</li> </ul>

**Acción 6** Explicación de los procedimientos para la conversación con el promovente.

**Objetivo:** explicar los procedimientos para la conversación con el promovente.

**Objeto:** procedimientos para la conversación con el promovente.

**Operaciones**

Seleccionar los procedimientos para la conversación con el promovente.

Argumentar los juicios de partida de los procedimientos para la conversación con el promovente.

Interpretar los procedimientos para la conversación con el promovente.

Hacer el ordenamiento lógico de los procedimientos para la conversación con el promovente.

Exponer los juicios y razonamientos.

**Forma de trabajo metodológico:** taller.

### **Forma de Proceder**

<b>Función</b>	<b>Inspector</b>	<b>Directivos</b>
<b>Orientación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ubica en el centro de la pizarra las palabras conversación con el promovente.</li><li>• Indica que escriban alrededor de ellas los pasos que realizan para su ejecución.</li><li>• Distribuye la bibliografía. Resolución Ministerial 33/2008 y Selección de Lectura.</li></ul> <p>Comunicación y Grupo CIE Graciela Bustillos. Asociación de Pedagogos de Cuba.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Orienta:</li><li>• Seleccionar los procedimientos para la conversación con el promovente.</li><li>• Argumentar los juicios de partida de los procedimientos para la conversación con el promovente.</li><li>• Interpretar los procedimientos para la conversación con el promovente.</li><li>• Hacer el ordenamiento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Observan las palabras que se escriben en la pizarra.</li><li>• Piensan en los pasos que escribirán alrededor de las palabras</li><li>• Toman notas de las orientaciones dadas.</li></ul>

	<p>lógico de los procedimientos para la conversación con el promovente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exponer los juicios y razonamientos.</li> <li>• Elaborar un resumen con los procedimientos para la conversación con el promovente.</li> </ul>	
<b>Ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observa lo que escriben en la pizarra.</li> <li>• Se mantiene atento a la selección de los procedimientos y argumentación de los juicios de partida.</li> <li>• Dirige el intercambio durante la interpretación.</li> <li>• Escribe palabras claves que no deben pasar por alto durante la conversación con el promovente.</li> <li>• Aclara dudas para la elaboración del resumen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escriben en la pizarra los pasos que realizan para la conversación con el promovente.</li> <li>• Seleccionan los procedimientos para la conversación con el promovente.</li> <li>• Argumentan los juicios de partida de los procedimientos para la conversación con el promovente.</li> <li>• .Analizan los procedimientos para la conversación con el promovente.</li> <li>• Hacen el ordenamiento lógico de los procedimientos para la conversación con el promovente.</li> <li>• Exponen los juicios y razonamientos.</li> <li>• Elaboran el resumen con los procedimientos para la conversación.</li> </ul>
<b>Control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa el desempeño para la elaboración del resumen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exponen el resumen.</li> </ul>

**Acción 7** Explicación de los elementos a tener en cuenta para la respuesta al promovente.

**Objetivo:** Explicar los elementos atener en cuenta para la respuesta al promovente.

**Objeto:** Elementos para la respuesta al promovente.

**Operaciones**

Seleccionar los elementos a tener en cuenta para la respuesta al promovente.

Argumentar los juicios de partida de los elementos para la respuesta al promovente.

Interpretar los elementos a tener en cuenta para la respuesta al promovente.

Hacer el ordenamiento lógico de los elementos para la respuesta al promovente.

Exponer los juicios y razonamientos.

Forma de trabajo metodológico: taller.

**Forma de Proceder**

<b>Función</b>	<b>Inspector</b>	<b>Director</b>
<b>Orientación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ubica en el centro de la pizarra las palabras respuesta al promovente.</li><li>• Indica que escriban alrededor de ellas los elementos que se tienen en cuenta para su ejecución.</li><li>• Distribuye la bibliografía. Resolución Ministerial 33/2008 y Carta Circular del Consejo de Ministro del 2000</li><li>• Tesis de Maestría de la MSc María Salina Pareja.</li><li>• Selección de Lectura.</li><li>• Comunicación y Grupo CIE Graciela Bustillos. Asociación de Pedagogos de Cuba</li><li>• Orienta:</li><li>• Seleccionar los elementos que se tienen en cuenta para la respuesta al promovente.</li><li>• Argumentar los juicios de partida de los elementos para la respuesta al promovente.</li><li>• Interpretar los elementos que se tienen en cuenta para la respuesta al</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Observan las palabras que se escriben en la pizarra.</li><li>• Piensan en los elementos que escribirán alrededor de las palabras</li><li>• Toman notas de las orientaciones dadas.</li></ul>

	<p>promovente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer el ordenamiento lógico de los elementos para la respuesta al promovente de acuerdo a la guía orientada.</li> <li>• Exponer los juicios y razonamientos.</li> <li>• Elaborar un resumen con los elementos que se tienen en cuenta para la respuesta al promovente.</li> </ul>	
<b>Ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observa lo que escriben en la pizarra.</li> <li>• Se mantiene atento a la selección de los elementos y argumentación de los juicios de partida.</li> <li>• Dirige el intercambio durante la interpretación.</li> <li>• Escribe palabras claves que no deben pasar por alto durante la respuesta al promovente.</li> <li>• Aclara dudas para la elaboración del resumen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escriben en la pizarra los elementos que se tienen en cuenta para la respuesta al promovente.</li> <li>• Seleccionan los elementos para la respuesta al promovente.</li> <li>• Argumentan los juicios de partida de los elementos para la respuesta al promovente.</li> <li>• .Analizan los elementos para la respuesta al promovente.</li> <li>• Hacen el ordenamiento lógico de los elementos para la respuesta al promovente de acuerdo a la guía orientada.</li> <li>• Exponen los juicios y razonamientos.</li> <li>• Elaboran el resumen con los elementos para la respuesta al promovente.</li> </ul>
<b>Control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa la calidad de la exposición.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exponen el resumen.</li> </ul>

**Acción 8** Análisis de actas del consejo de dirección.

**Objetivo:** analizar el tratamiento de la atención a la población en los consejos de dirección.

**Objeto:** la atención a la población desde el consejo de dirección.

## **Operaciones**

Determinar los límites de las actas del consejo de dirección.

Determinar los criterios de descomposición de las actas del consejo de dirección.

Determinar las partes del todo.

Estudiar cada parte determinada.

**Forma de trabajo metodológico:** taller.

**Forma de proceder.**

Función	Inspector	Directivos
<b>Orientación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuye a cada equipo actas de consejos de dirección de distintos meses</li> </ul> <p>Indica :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar los criterios de descomposición de las actas del consejo de dirección, por puntos del orden del día.</li> <li>• Determinar si aparece el punto de atención a la población.</li> <li>• Estudiar cada parte determinada, para:</li> <li>• Precisar el período con que es abordado el tema, profundidad con que es tratado y si aparece la proyección de acuerdos.</li> <li>• Elaborar un resumen con los principales elementos abordados para que el tema de atención a la población se vea reflejado correctamente en los consejos de dirección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reciben las actas.</li> <li>• Escuchas y toman notas de las indicaciones para el análisis de las actas.</li> </ul>
<b>Ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aclara dudas en relación con las indicaciones para el análisis de las actas.</li> <li>• Destaca los elementos que no deben faltar en las actas relacionado con la atención a la población.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descomponen las actas del consejo de dirección por puntos del orden del día.</li> <li>• Determinan si aparece el punto de atención a la población.</li> <li>• Estudian cada parte determinada, para.</li> <li>• Precisan el período con que es abordado el tema, profundidad con que es tratado y si aparece la proyección de acuerdos.</li> <li>• Elaboran un resumen con los principales elementos abordados para que el tema de atención a la población se vea reflejado correctamente.</li> </ul>
<b>Control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha las exposiciones y evalúa el desempeño para elaborar el resumen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exponen el resumen realizado con los principales elementos que no deben faltar para abordar el tema de atención a la población.</li> </ul>

**Acción 9** Análisis de planes de prevención.

**Objetivo:** analizar planes de prevención.

**Objeto:** planes de prevención.

**Operaciones**

Determinar los límites del plan de prevención.

Determinar los criterios de descomposición del plan de prevención.

Determinar las partes del todo

Estudiar cada parte determinada.

**Forma de trabajo metodológico:** taller

**Forma de Proceder**

<b>Función</b>	<b>Inspector</b>	<b>Directivos</b>
<b>Orientación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orienta dividirse en equipos.</li><li>• Distribuye dos planes de prevención</li><li>• Orienta: Determinar los límites del plan de prevención. Determinar los criterios de descomposición del plan de prevención. Determinar las partes del todo. Estudiar cada elemento del plan para : Determinar si se enriquece a partir de las deficiencias detectadas. Si existen medidas dirigidas a controlar, y fiscalizar. Orienta elaborar un informe final con los</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se organizan en dos equipos.</li><li>• Observan los planes de prevención que le son distribuidos.</li><li>• Toman notas de las orientaciones brindadas.</li><li>•</li><li>•</li></ul>

	resultados del análisis del plan de prevención.	
<b>Ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aclara dudas.</li> <li>• Atiende las diferencias individuales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinan los límites del plan de prevención.</li> <li>• Determinan los criterios de descomposición del plan de prevención, teniendo en cuenta la estructura</li> <li>• Determinan las partes del todo.</li> <li>• Estudian los puntos vulnerables, posibles manifestaciones, medidas a tomar, responsables, ejecutantes y fecha de cumplimiento.</li> <li>• Determinan si se enriquece a partir de las deficiencias detectadas.</li> <li>• Si existen medidas dirigidas a controlar, y fiscalizar.</li> <li>• Elaboran un informe final con los resultados del análisis del plan de prevención.</li> </ul>
<b>Control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa las exposiciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exponen el informe elaborado.</li> </ul>

**Acción 10** Ejemplificación de un estudio de caso.

**Objetivo:** ejemplificar cómo realizar un estudio de caso.

**Objeto:** estudio de caso

### **Operaciones**

Se parte de lo general sobre los estudios de casos.

Se concreta o particulariza con los pasos para realizar los estudios de casos.

Se vincula lo estudiado con la práctica.

Se enuncia el ejemplo con la presentación de un estudio de caso.

**Forma de trabajo metodológico:** taller

**Forma de proceder**

Función	Inspector	Directivos
<b>Orientación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orienta el estudio del libro Seminario Nacional de preparación del curso escolar 2009/2010 página 168.</li> <li>• Indica concretar o particularizar sobre los pasos para el estudio de caso.</li> <li>• Vincular lo estudiado con una situación para que realicen el estudio de caso.</li> <li>• Presentar el estudio de caso realizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuchan y toman notas de las orientaciones dadas.</li> </ul>
<b>Ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aclara dudas.</li> <li>• Precisa los elementos que no deben faltar en los estudios de casos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudian la bibliografía.</li> <li>• Concretan o particularizan sobre los pasos para el estudio de caso.</li> <li>• Vinculan lo estudiado con una situación, realizan el estudio de caso.</li> </ul>
<b>Control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa la exposición.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentan a través de la exposición el estudio de caso realizado.</li> </ul>

**Acción 11** Investigación de una queja

**Objetivo:** Investigar las causas y condiciones que dieron origen a la queja.

**Objeto:** La investigación de una queja.

**Operaciones**

Investigar las causas y condiciones que dieron origen a la queja.

Entrevistar al promovente.

Analizar la documentación aportada por el interesado.

Solicitar los antecedentes a las autoridades que correspondan.

Realizar verificaciones, entrevistas, visitas, recogida de testimonio, reuniones y otros trámites que se precisen para esclarecer y profundizar en la queja.

Elaborar informe resume de la investigación.

Se emite el criterio de la investigación.

**Forma de trabajo metodológico:** taller.

**Forma de proceder**

<b>Función</b>	<b>Inspector</b>	<b>Directivos</b>
<b>Orientación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenta la queja que será objeto de la investigación Indica:</li> <li>• Entrevistar al promovente.</li> <li>• Analizar la documentación aportada por el interesado.</li> <li>• Solicitar los antecedentes necesarios aportados por las autoridades correspondientes.</li> <li>• Realizar verificaciones, entrevistas, visitas, recogida de testimonio, reuniones y otros trámites que se precisen para esclarecer y profundizar en la queja.</li> <li>• Elaborar el informe que resuma la investigación con expresión de los trámites realizados y los índice requeridos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuchan y toma nota de las indicaciones dadas.</li> </ul>
<b>Ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precisa los procedimientos para la investigación de la queja.</li> <li>• Aclara dudas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistan al promovente.</li> <li>• Analizan la documentación aportada por el interesado.</li> <li>• Solicitan los antecedentes necesarios aportados por las autoridades correspondientes.</li> <li>• Realizan verificaciones, entrevistas, visitas, recogida de testimonio, reuniones y otros trámites que se precisen para esclarecer y profundizar en la queja.</li> <li>• Elaboran el informe que resume la investigación con expresión de los trámites realizados y los índice requeridos.</li> </ul>
<b>Control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha y evalúa las exposiciones teniendo en cuenta los resultados de la investigación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exponen el informe con los resultados de la investigación.</li> </ul>

### **2.3 Validación de las acciones metodológicas dirigidas a la preparación de los directivos de los centros de ETP para la atención a la población.**

Se inició el estudio de las necesidades de preparación de los directivos de los centros de ETP en la tercera semana de septiembre y se comprobó a través de la prueba pedagógica que solo un directivo que representa el 11,11% dominaba parcialmente los conceptos fundamentales de la atención a la población y el resto que representa el 88,88% (8) fueron evaluados de mal.

En relación con el indicador 1.2 los resultados fueron más bajo que el 1.1 puesto que el 100% de los directivos de los centros de ETP se ubicaron en la categoría de mal porque solo mencionaron la Resolución Ministerial 33/2008; y no hicieron referencia a la Constitución de la República de Cuba; la Circular 3 del Consejo de Ministro del año 2000, ni a la Carta Circular 234 del 6 de octubre del 2009; la Resolución Ministerial 208/2003, a los objetivos estratégicos y priorizados del MINED, ni a los Liniamientos generales para la confección y / o actualización de los planes de prevención. Los resultados cuantitativos aparecen en el anexo 5.

Con la aplicación de la entrevista se comprobó que los conocimientos conceptuales y normativos eran bajos puesto que solo uno se ubicó en la categoría de regular para el 11,11% y resto en la de mal para el 88,88%.

Mientras que en las preguntas relacionadas con las dimensiones 2 y 3 los resultados fueron bajos puesto que en los indicadores de la dimensión 3 todos fueron evaluados de mal.

Con la aplicación de la guía de observación se pudo evaluar el comportamiento de los indicadores de las dimensiones 2 y 3.

En el aspecto 1 relacionado con el indicador 2.1 referido a la conversación que establece con el promovente por medio de la entrevista se pudo constatar que existen debilidades, puesto que ninguno de los directivos de los centros de ETP demostró habilidades suficientes para atender a la población, razones por las que fueron evaluados de mal, puesto que le brindan poca confianza al promovente; los oyen , pero mostraron poca tranquilidad, hubo distracciones y no les brindaron

la posibilidad de expresar todas sus inquietudes, sin interrupción; demostraron empatía, pero las preguntas que realizaron no estimulaban a continuar expresando el problema con claridad y franqueza, no hicieron resúmenes de los elementos expuestos ni le dijeron con precisión al entrevistado lo que le correspondía hacer.

El elemento 2 observado, esta relacionado con el indicador 2.2, referido a la determinación de los responsables y las causas donde uno fue evaluado bien, que representa el 11,11% porque realizaba estudios de casos y en ellos determinaba los responsables y las causas, así como las medidas disciplinarias que correspondían a los implicados y colaterales, además uno que representa el 11,11% fue evaluado de regular porque no definía las medidas disciplinarias que le correspondían a los implicados, el resto que representa el 77,77 % fue evaluado de mal porque no realizaban los estudios de casos, por lo que la determinación de los responsables y las causas carecen de precisión y efectividad.

El aspecto 3 de la guía de observación permitió evaluar el indicador 2.3 relacionado con la formulación de medidas tomadas a partir de la información obtenida donde solo dos directivos de los centros de ETP fueron evaluados de regular, puesto que se apreció que las medidas eran colegiadas por la administración y el colectivo laboral, además no reproducían funciones u orientaciones y estaban dirigidas a verificar, comprobar, evaluar y fiscalizar, pero las acciones no eran concretas y medibles.

El resto de los directivos de los centros de ETP ( 7) que representa el 77,77% fueron evaluados de mal porque a pesar de que las medidas no reproducían funciones y estaban dirigidas a verificar, comprobar, evaluar y fiscalizar, no expresaban concreción y no eran medibles y un elemento esencial no fueron colegiadas por el colectivo laboral.

En relación con el aspecto 4 relacionado con el indicador 3.1 referido a la incorporación al plan de temas de las reuniones de los consejos de dirección el análisis de la atención a la población los resultados fueron bajos puesto que el 100% fue evaluado de mal, porque en las actas de los consejos de dirección aparece el tema, pero no cada tres meses; se abordaba el tema a partir de

opiniones y valoraciones por parte de los participantes, pero faltaba profundidad en los análisis y los acuerdos no precisan las acciones a desarrollar.

El aspecto 5 relacionado con el indicador 3.2 referido a la divulgación de las dificultades y las medidas tomadas los resultados fueron similares porque los nueve directivos de los centros de ETP fueron evaluados de mal porque los resultados obtenidos con las investigaciones realizadas en los estudios de caso, los análisis críticos, el reconocimiento de las deficiencias y conociendo las causas y condiciones se realizaban pero no con la participación activa de todos los trabajadores, por lo que no se le da mucha divulgación a los hechos ocurridos y los resultados de las investigaciones, así como las medidas tomadas a los responsables en el colectivo laboral, estudiantil, según el caso lo requiera.

El aspecto 6 relacionado con el indicador 3.3 referido al enriquecimiento del plan de prevención para prevenir posibles incidencias, denuncias o quejas, donde los resultados fueron también bajos donde el 100% fue evaluado de mal porque no se aprecia la introducción de modificaciones derivadas de los análisis y controles y las medidas propuestas y no estaban dirigidas a evitar que se repitan las causas y condiciones de las deficiencias detectadas. Los resultados cuantitativos aparecen en el anexo 6.

Después de haber aplicado los instrumentos para obtener como resultado las necesidades de preparación de los directivos de los centros de ETP para la atención a la población se inició la aplicación de las acciones metodológicas durante los meses octubre- abril, lo que les permitió a los directivos de los centros de ETP ampliar sus conocimientos conceptuales y normativos, además del desarrollo de habilidades para intercambiar con los promoventes que le permitirán, actualizar las medidas que avalan la efectividad en la atención a la población y con la aplicación de la guía de observación ( Anexo 3 ) en el mes de mayo, donde se apreció resultados superiores a los obtenidos antes de haber aplicado las acciones metodológicas, esto quedó demostrado en los ( Anexos 7, 8)

Con la aplicación de la prueba pedagógica se pudo constatar que relacionado con el indicador 1.1, los resultados fueron superiores a los iniciales puesto que los 9

directivos de los centros de ETP que representan el 100% fueron evaluados de bien.

En relación con el indicador 1.2 los resultados fueron más bajo que el 1.1, puesto que no todos fueron evaluados de bien.

Los resultados se comportaron de la siguiente manera: ocho, que representan el 88,88% fueron evaluados de bien porque hicieron referencia a la Constitución de la República de Cuba; la Carta Circular 3 del Consejo de Ministro del año 2000; la Resolución Ministerial 33/2008; la Carta Circular 234 del 6 de octubre del 2009; la Resolución Ministerial 208/2003, objetivos estratégicos y priorizados del MINED y a los Liniamientos generales para la confección y / o actualización de los planes de prevención.

Un directivo fue evaluado de regular, que representa el 11,11% porque se refirió a la Circular 3 del Consejo de Ministro del año 2000; la Resolución Ministerial 33/2008, pero no mencionó la Constitución de la República de Cuba, la Carta Circular 234 del 6 de octubre del 2009 y la Resolución Ministerial 208/2003, objetivos estratégicos y priorizados del MINED y a los Liniamientos generales para la confección y / o actualización de los planes de prevención. Los resultados cuantitativos aparecen en el anexo 7.

Con la aplicación de la guía de observación se pudo evaluar el comportamiento de los indicadores de las dimensiones 2 y 3.

En el aspecto 1 relacionado con el indicador 2.1 referido a la conversación que establece con el promovente por medio de la entrevista se pudo constatar que los 9 directivos de los centros de ETP que representan el 100% están evaluados de bien, porque le brindan una mayor confianza al promovente; lo escuchan atentamente, mirándole a los ojos, con tranquilidad, sin discutir desordenadamente, sino con respeto, demostrándole interés por su preocupación y la posible solución, las preguntas que hacen estimulan a continuar expresando el problema con claridad y franqueza, no existen distracciones y dan la posibilidad de expresar todas sus inquietudes, sin interrupción; demuestran empatía; hacen resúmenes de los elementos expuestos y le dicen al entrevistado lo que le corresponde hacer.

El aspecto 2 observado, está relacionado con el indicador 2.2, referido a la determinación de los responsables y las causas donde 8 están evaluados bien, que representa el 88,88% % porque realizan estudios de casos y en ellos determinan los responsables y las causas, así como las medidas disciplinarias que corresponden a los implicados y colaterales, mientras que solo uno que representa el 11,11% fue evaluado de regular porque no definía las medidas disciplinarias que le correspondían a los implicados.

El aspecto 3 de la guía de observación permitió evaluar el indicador 2.3 relacionado con la formulación de medidas a tomar donde 8 directivos de los centros de ETP están evaluados de bien porque las medidas son colegiadas por la administración y el colectivo laboral, además no reproducen funciones u orientaciones metodológicas establecidas y están dirigidas a verificar, comprobar, evaluar y fiscalizar con métodos participativos y se expresan en forma de acciones concretas y medibles.

Mientras que solo uno está evaluado regular, puesto que se apreció que las medidas eran colegiadas por la administración y el colectivo laboral, además no reproducían funciones u orientaciones y estaban dirigidas a verificar, comprobar, evaluar y fiscalizar, pero las acciones no eran concretas y medibles.

En relación con el aspecto 4 relacionado con el indicador 3.1 referido a la incorporación al plan de temas de las reuniones de los consejos de dirección el análisis de la atención a la población los resultados fueron satisfactorios porque que el 100% fue evaluado de bien porque se apreció en las en las actas de los consejos de dirección que aparece el tema cada tres meses; se aborda el tema con profundidad a partir de opiniones y valoraciones por parte de los participantes y se toman acuerdos para darle solución a las dificultades planteadas.

El aspecto 5 relacionado con el indicador 3.2 referido a la divulgación de las dificultades y las medidas tomadas los resultados fueron similares porque los nueve directivos de los centros de ETP están evaluados de bien para el 100% porque los resultados obtenidos con las investigaciones realizadas en el estudio de caso, los análisis críticos, el reconocimiento de las deficiencias y conociendo las causas y condiciones que provocan las quejas, incidencias e indisciplinas se

realizan con la participación activa de todos los trabajadores y se divulgan los hechos ocurridos y los resultados de las investigaciones, así como las medidas tomadas a los responsables en el colectivo laboral, estudiantil, según el caso lo requiera.

El aspecto 6 relacionado con el indicador 3.3 referido al enriquecimiento del plan de prevención para prevenir posibles incidencias o quejas, donde los resultados fueron los siguientes: 7 evaluados de bien para 77,77% porque se aprecia la introducción de modificaciones devenidas de los análisis y controles y las medidas propuestas están dirigidas a evitar que se repitan las causas y condiciones de las deficiencias detectadas.

Los restantes dos directivos de los centros de ETP que representan el 22,22% están evaluados de regular porque se incluyen las deficiencias detectadas, pero no se proyectan medidas. Los resultados aparecen en el anexo 8.

Con estos resultados anteriormente descritos se puede plantear que los directivos de los centros de ETP han elevado sus conocimientos y han desarrollado habilidades que le ha permitido atender y controlar las medidas que garantizan la efectividad del plan de prevención, lo que ha traído consigo una disminución de quejas, denuncias e incidencias en la oficina municipal de atención a la población y en los propios centros. (Anexos 7, 8, 9, 10)

## **CONCLUSIONES**

Los fundamentos teóricos que sustentan el trabajo metodológico relacionado con la preparación para la atención a la población permitieron constatar que es un instrumento de trabajo que permite identificar, alertar, establecer, relacionar, y sistematizar acciones que posibilitan la satisfacción de la población y que en la medida que los directivos de los centros de ETP estén mejor preparados, mayor será el desarrollo educacional y más eficiente los servicios, para así evitar las insatisfacciones de la población y lograr la integralidad de la Revolución.

El estudio de las necesidades y potencialidades de los directivos de los centros de ETP para la atención a la población posibilitó confirmar que existían carencias en los conocimientos conceptuales y normativos, así como en el desarrollo de habilidades para atender la población y las incidencias de los centros, pero que los directivos de los centros de ETP se muestran con la mayor disposición para asumir con calidad tan importante tarea.

La elaboración de acciones metodológicas fue la vía de solución para la preparación de los directivos de los centros de ETP en la atención a la población, pues están diseñadas a partir de las necesidades y potencialidades y concebidas para lograr la participación activa utilizando el taller como vía fundamental.

La validación de los resultados obtenidos con la aplicación de las acciones metodológicas permitió confirmar que los directivos de los centros de ETP se prepararon al demostrar mayores conocimientos conceptuales y normativos, así como una mayor calidad en la atención a la población.

### **RECOMENDACIÓN**

Incrementar las acciones dirigidas a la preparación de los directivos de los centros de ETP para la confección y actualización del plan de prevención, en aras de disminuir las quejas, denuncias e incidencias.

## BIBLIOGRAFÍA

- Addine Fernández, F. (2004). *Compilación. Didáctica: teoría y práctica*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Añorga Morales, J. (1989). *Perfeccionamiento del Sistema de Superación de los Profesores Universitarios*. Tesis en Opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. La Habana.
- \_\_\_\_\_. (1994). *La Educación Avanzada. ¿Mito o Realidad?* Bolivia. Universidad Real y Pontificia de San Francisco Xavie Chuquisaca, Sucre.
- \_\_\_\_\_. (1995). *Glosario de Términos de Educación Avanzada*. Ciudad de La Habana.
- Asamblea Nacional del Popular. (2005) *Correo del Diputado 11*.
- Asamblea Nacional del Popular. (2005) *Correo del Diputado 12*.
- Asamblea Provincial del Poder Popular. *El Sistema de Atención a la Población*. Sancti-Spíritus, Cuba, 2005. Soporte Digital.
- Batista Guirbau, Jorge. (2000). *Compilación. Inspección Educativa*. La Habana. Material impreso.
- Bassaco Hong, L, González Rodríguez, S y Álvarez Tamayo, D. (2009). *El control Interno: un instrumento eficaz para la administración y la prevención, en Seminario*

- Nacional de preparación del curso escolar 2008-2009*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- \_\_\_\_\_. (2009). *Seminario Nacional de preparación del curso escolar 2008-2009*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Bermúdez Morris, R, Pérez Martín, L. Miguel. (2004) *Aprendizaje formativo y crecimiento personal*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Bustillo, G. (2005). *Selección de lecturas. Comunicación y grupo*. La Habana. Asociación de pedagogos de Cuba.
- Brito Fernández, H y González V. (1987). *Psicología general para los institutos superiores pedagógicos*. La Habana: Editorial Pueblo Y Educación.
- Calzado Lahera, D. (2000). *El taller, una alternativa de forma de organización del proceso docente*. En soporte digital.
- Castro Ruz, F. (1981). "Discurso pronunciado por el Cdte. en Jefe en el acto de graduación de 10 658 egresados del Destacamento Pedagógico Universitario "Manuel Ascunce Domenech", en el Polígono de Ciudad Libertad.
- \_\_\_\_\_. (1989). *Discurso pronunciado en la clausura de Pedagogía 1990*. La Habana.
- \_\_\_\_\_. (2006). *Discurso de clausura del XIX Congreso de la CTC*. La Habana. Editora Política.
- \_\_\_\_\_. (2007). *Discurso acto por del 54 aniversario del Asalto de los Cuarteles Moncada y Carlos Manuel de Céspedes*. Camaguey: Editora Política.
- Consejo de Estado. (1999). *Decreto Ley # 196 Sistema de trabajo con los cuadros del estado y del gobierno*. En "Documentos rectores de la Política de cuadros" Dirección de cuadros. La Habana.
- Consejo de Estado. Departamento de atención a la población (2003). *Memorias del Encuentro de Reflexión*. Memorial José Martí.
- Consejo de Estado. Departamento de Atención a la Población (2005). *Memoria Histórica. Principios Éticos*.
- Comité Central del Partido Comunista de Cuba. (1976). *Tesis y Resoluciones del Primer Congreso del PCC*. La Habana: Editado por el Dpto. de Orientación Revolucionaria del Comité Central del Partido Comunista de Cuba.

Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros. *Carta Circular No 3/2000*.

Consejo de Ministro. (1962) *Decreto Ley 3143*. La Habana.

\_\_\_\_\_. (1983) *Decreto Ley 67*. La Habana.

*Constitución de la República*. (2002). La Habana. Editora Política.

China Mena, JL. (2008). *Acciones metodológicas para la preparación del Profesor General Integral en la utilización del Software Educativo “La Naturaleza y el Hombre” en las clases de Física. Tesis en opción al título de máster en ciencias de la educación*. Sancti Spíritus ISP “Capitán Silverio Blanco”.

Díaz Pendás, H. (1983) *La preparación una vía eficaz para el éxito en la enseñanza de la Historia Seminario nacional a dirigentes, metodólogos e inspectores de las direcciones provinciales y municipales*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Fernández, G. (2000). *Prevenir: potenciar o capacitar para la vida*. IX Conferencia Latinoamericana para la Educación Especial. La Habana: CELAEE. (Material

Galperin, P. Ya. (1977). *Introducción a la psicología.” Sobre la formación de los conceptos y de las acciones mentales” en Lecturas de psicología*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

García Batista, Gilberto y otros. (2002). *Compendio de Pedagogía*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

García Ramis, Lizardo. (1996). *Retos del cambio educativo*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

García Ramis, LJ, Valle Lima, A, Ferrer López, M.A. (1996). *Autopreparación docente y creatividad*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

González Maura, V. (1995). *Psicología para educadores*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Grundmann, Gesa y Joachin Stahl. (2005). *Como la sal en la sopa. Conceptos y técnicas para profesionalizar el trabajo de desarrollo*. Disponible En <http://www.manualdidactico.com/contenido/htm>.

Hernández Sampieri, R. (2003). *Metodología de la investigación*. La Habana: Editorial Félix Varela.

- Hill, M. E., Estrada S. y Bosch Z. (2003). *Formación, Capacitación, Desarrollo de RR.HH. y su importancia en las organizaciones*. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos14/formacionrrhh/formacionrrhh.sht>
- Klaus, G. M. Buhn. (1973). *Diccionario Filosófico*. La Habana: Ediciones Revolucionarias.
- Leontiev, A. N. (1981). *Actividad, conciencia, personalidad*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Lima, Álvarez, L. (2009). *“Fundamentos pedagógicos de las acciones como producción científica”* Curso post evento Pedagogía 2009.
- Manzano Guzmán, R. (2005). *El taller educativo*. En soporte digital.
- Maury Agaisse, A, Romero Pérez, M, González Hermida, A [et.al]. (2008). *Curso herramientas para el control y la prevención en la lucha contra la corrupción. Experiencia cubana*. La Habana. Combinado de poligráficos de periódicos Granma.
- Malem, J. (2006). *Acerca del concepto de corrupción. Seminario Internacional. Transparencia contra la corrupción*. Cartagena de Indias.
- Martí, J. (1975). *Obras completas* tomo 4, 8. La Habana: Editorial Ciencias Sociales.
- Ministerio de Educación. (1979). *Resolución Ministerial 300 Reglamento de Trabajo Metodológico*.
- \_\_\_\_\_. (1979). *Seminario nacional a dirigentes, metodólogos e inspectores de las direcciones provinciales y municipales*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- \_\_\_\_\_. (1980). *Seminario nacional a dirigentes, metodólogos e inspectores de las direcciones provinciales y municipales*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- \_\_\_\_\_. (1985). *Reglamentaciones y procedimientos para el trabajo con los cuadros*. La Habana.
- \_\_\_\_\_. (1996). *Código de ética de los cuadros del Estado Cubano*. La Habana: Poligráfico Evelio Rodríguez Curbelo.

- \_\_\_\_\_. (2000). *Comisión Central de cuadros "Principios que sustentan la política de cuadros" En "Documentos rectores de la política de cuadros" Dirección de Cuadros. La Habana.*
- \_\_\_\_\_. (2000). *Comisión Central de Cuadros. "Estrategia nacional de preparación y superación de los cuadros del estado y del gobierno y reservas" en documentos rectores de La política de cuadros". Dirección de Cuadros. La Habana.*
- \_\_\_\_\_. (2002). *Reglamento Ramal para el trabajo con los cuadros del Ministerio de Educación (artículo 31). En "Documentos Rectores de la política de cuadros". Dirección de cuadros del MINED. La Habana.*
- \_\_\_\_\_. (2002). *Carta Circular 17 / 2002. La Habana.*
- \_\_\_\_\_. (2003). *Resolución No 101. Relativa al sistema de información oficial de reporte y análisis de los casos de corrupción. La Habana.*
- \_\_\_\_\_. (2003). *Resolución No 208.*
- \_\_\_\_\_. (2006). *Liniamientos generales para la confección y / o actualización de los planes de prevención. Orientaciones para la implementación y el cumplimiento del sistema de control interno en los centros educacionales. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.*
- \_\_\_\_\_. (2007). *Objetivos priorizados del para el curso escolar 2007 – 2008. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.*
- \_\_\_\_\_. (2008). *Balance anual sobre el control interno y prevención en el MINED. La Habana.*
- \_\_\_\_\_. (2008). *Resolución Ministerial 119. Reglamento del Trabajo metodológico del Ministerio de Educación.*
- \_\_\_\_\_. (2008) *Resolución Ministerial 120. Reglamento del Sistema de Inspección.*
- \_\_\_\_\_. (2008). *Resolución Ministerial 33.*
- \_\_\_\_\_. (2009). *Seminario Nacional de preparación del curso escolar 2009-2010) La Habana: Editorial pueblo y Educación.*
- \_\_\_\_\_. (2009). *Carta Ministra 234.*

Ministerio de Auditoría y Control. (2006). *Resolución No 13| 06. Indicaciones para la elaboración, actualización y control del plan de medidas para la prevención de indisciplinas, ilegalidades y manifestaciones de corrupción*. La Habana.

\_\_\_\_\_. (2006). *Instrucción No 1| 06 Sobre la aplicación de la 101|03*. La Habana.

\_\_\_\_\_. (2006) .*Resolución No. 26| 2006 que contiene la Guía metodológica para la evaluación del control interno*. La Habana.

Ministerio del Finanzas y Precios. (2003). *Resolución No 297| 03. El control interno*. La Habana.

Montes de Oca Ruiz, R. (2007). *Conquistar toda la Justicia. La huella imperecedera de Celia*. Departamento de Atención a la Población del Consejo de Estado.

\_\_\_\_\_. (2009).*Conquistar toda la Justicia. La huella imperecedera de Celia*. Oficina de Publicaciones del Consejo de Estado.

Nocedo de León, I y Abreu García, E. (1998). *Metodología de la investigación. Pedagogía y Psicología*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Pupo, R. (2000) *La actividad como categoría filosófica*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Rico Montero, P. (2003). *La zona del desarrollo próximo. Procedimientos y tareas de aprendizaje*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Rodríguez González, F. (1999). *Retos y Perspectivas de la Capacitación Gerencial en el siglo XXI*. Folletos Gerenciales Compendio del Centro Coordinador de Estudios de Dirección del MES.

Salcedo, I. M. y Mcpherson, M . (2003). *Hacia el perfeccionamiento de la preparación del docente: un desafío para la escuela media cubana*. Curso impartido en el evento de pedagogía 2003. Cuba.

Salina Pareja, M. P. (2005) *La atención a la población: su significación para el proceso pedagógico. Ponencia Taller Nacional de Planeación de Servicios a la Población*. Sancti-Spíritus, Cuba.

\_\_\_\_\_. (2006). *La atención a la población, una vía para la evaluación de la organización escolar en el sector educacional*. Ponencia. Primera Jornada Científica de Atención a la población, Sancti-Spíritus, Cuba.

- \_\_\_\_\_ (2008) *Tesis en opción al título académico de Máster en Ciencias de la Educación. La preparación ética de los funcionarios municipales para la atención a la población.* Sancti Spíritus
- Talízina, N, F. (1983). *Psicología de la enseñanza.* Moscú. Editorial Progreso.
- Valle Lima, (2007). *Dirección, organización, e higiene escolar.* La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Vigostky, L. (1966). *Pensamiento y lenguaje.* La Habana: Edición Revolucionaria.
- Vecino Alegret, F. (1986). *Algunas tendencias en el desarrollo de la educación superior en Cuba.* La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Wong García, E. (1980). *El trabajo metodológico. Objetivos, vías y procedimientos para su realización.* Documento normativo y metodológico. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

## **ANEXO 1**

### **Prueba pedagógica**

**Objetivo:** comprobar los conocimientos que tienen los directivos de los centros de ETP para la atención a la población.

#### **Cuestionario.**

- 1 Defina los conceptos fundamentales para la atención a la población.
- 2 Marque con una X los documentos que regulan la atención a la población.

\_\_\_ Constitución de la República de Cuba.

\_\_\_ Resolución 119/ 2008

\_\_\_ Carta Circular 3 del Consejo de Ministro del año 2000.

\_\_\_ Resolución 120/ 2008.

\_\_\_ Resolución Ministerial 33/2008.

\_\_\_ Plan de prevención.

- \_\_\_ Carta Circular 234 del 6 de octubre del 2009.
- \_\_\_ Resolución Ministerial 208/2003.
- \_\_\_ Plan de trabajo metodológico.
- \_\_\_ Objetivos estratégicos y priorizados del MINED.
- \_\_\_ Liniamientos generales para la confección y / o actualización de los planes de prevención.

### **Norma de calificación**

Bien: si responde correctamente las dos preguntas.

Regular: si responde al menos 1

Mal: si no responde ninguna.

## **ANEXO 2**

### **Prueba Pedagógica 2**

**Objetivo:** comprobar los conocimientos de los directivos de los centros de ETP referido a los conceptos y documentos normativos sobre la atención a la población

#### **Cuestionario.**

1. Complete el siguiente concepto.

Una queja es aquella que...

2. Establezca la diferencia entre una queja y una denuncia.

3. Mencione qué documentos regulan la atención a la población.

**Norma de calificación**

Bien: si responde correctamente las tres preguntas.

Regular: si responde al menos dos

Mal: si responde una o ninguna.

**ANEXO 3**

**Guía de observación**

**Objetivo:** constatar el desempeño de los directivos de los centros de ETP para atender a la población ante las quejas, denuncias, solicitudes, sugerencias e incidencias.

<b>Aspectos a observar</b>	<b>Se observa</b>	<b>No se observa</b>
<b>1. Conversación con el promoverte por medio de la entrevista.</b>		
1.1 Brinda confianza al promoverte.		
1.2 Lo oye atentamente, mirándole a los ojos, con tranquilidad, sin discutir desordenadamente, sino con respeto, demostrándole interés por su preocupación y		

la posible solución.		
<b>1.3</b> Las preguntas que hace estimula a continuar expresando el problema con claridad y franqueza.		
<b>1.4</b> No existen distracciones y da la posibilidad de expresar todas sus inquietudes, sin interrupción.		
<b>1.5</b> Demuestra empatía.		
<b>1.6</b> Hace resúmenes de los elementos expuestos y le dice al entrevistado lo que le corresponde hacer.		
<b>2. Determinación de los responsables y las causas en los estudios de casos.</b>		
<b>2.1</b> Toma las medidas disciplinarias que corresponden a los implicados.		
<b>3. Formulación de medidas a tomar.</b>		
<b>3.1</b> Las medidas son colegiadas por la administración y el colectivo laboral.		
<b>3.2</b> Las medidas no reproducen funciones, están dirigidas a verificar, comprobar, evaluar y fiscalizar y se expresan en forma de acciones concretas y medibles.		
<b>4. Incorporación al plan de temas de las reuniones de los consejos de dirección el análisis de la atención a la población.</b>		
<b>4.1</b> Se aprecia en las actas de los consejos de dirección aparece el tema cada tres meses.		
<b>4.2</b> Se aborda el tema con profundidad a partir de opiniones y valoraciones por parte de los participantes.		
<b>4.3</b> Se toman acuerdos para darle solución a las dificultades planteadas.		
<b>5. Divulgación de las dificultades y las medidas tomadas</b>		

5.1 Los resultados obtenidos con las investigaciones se realizan con la participación activa de todos los trabajadores.		
5.2 Se divulgan los hechos ocurridos y los resultados de las investigaciones.		
5.3 Se divulgan las medidas tomadas a los responsables en el colectivo laboral y estudiantil.		
<b>6. Enriquecimiento del plan de prevención.</b>		
6.1 Se aprecia la introducción de modificaciones devenidas de los análisis y controles y las medidas propuestas.		
6.2 Las medidas están dirigidas a evitar que se repitan las causas y condiciones de las deficiencias detectadas.		

## ANEXO 4

### Entrevista

**Objetivo:** conocer el dominio que tienen los directivos de los centros de ETP para proceder con la población ante las quejas, denuncias, solicitudes, sugerencias e incidencias.

Nos encontramos en una investigación que permitirá elevar su preparación para garantizar con mayor calidad la atención a la población. Para el éxito de la misma se necesita de su colaboración y total sinceridad.

Nombre y apellidos\_\_\_\_\_

Edad\_\_\_\_\_

Nivel cultural\_\_\_\_\_

Años de experiencia\_\_\_\_\_

Categoría docente\_\_\_\_\_

Grado científico\_\_\_\_\_

Maestrante\_\_\_\_\_

### **Cuestionario**

1. La atención a la población implica una gran responsabilidad y constituye una prioridad del país. Podría usted expresar qué entiende por ella y explicar por qué considera que se le presta especial atención.
2. Existe una diferencia entre queja y denuncia, podría usted referirse ellas.
3. Todas las disposiciones y regulaciones están normados por documentos que son confeccionados por los órganos superiores de dirección. La atención a la población no queda exenta de esta afirmación. Conoce usted los documentos que la regulan.
4. Para atender correctamente a la persona que viene a realizar algún planteamiento es necesario tener en cuenta algunos elementos que son indispensables para que el individuo salga completamente satisfecho. Podría usted hacer referencia ellos.
5. Después de ocurrido una queja, denuncia e incidencia se debe realizar un estudio de casos en el que existen elementos que no deben pasarse por alto. Conoce usted cuáles son. Explíquelos.
6. Después de determinar los responsables y las causas en el estudio de caso se procede a tomar las medidas correspondientes. ¿Qué aspectos debe tener en cuenta para que estén correctamente formuladas?
7. Después que las medidas fueron formuladas cómo se debe proceder, teniendo en cuenta su divulgación y el plan de prevención.

**ANEXO 5**

**Resultados de la prueba pedagógica. Pre test**

Muestra	1.1			1.2			CATG.
	B	R	M	B	R	M	
1			X			x	M
2		X				X	R
3			X			X	M
4			X			X	M
5			X			X	M
6			X			X	M
7			X			X	M
8			X			X	M
9			X			x	M
			1	8			9

Indicadores	Muestra	Bien	%	Regular	%	Mal	%
1.1	9			1	11,11	8	88,88
1.2	9					9	100

## ANEXO 6

### Resultados de la guía de observación. Pre test

Muestra	2.1			2.2			2.3			3.1			3.2			3.3			CATG
	B	R	M	B	R	M	B	R	M	B	R	M	B	R	M	B	R	M	
1			X			X			X			X			X			X	M
2			X	X					X			X			X			X	M
3			X			X			X			X			X			X	M
4			X		X				X			X			X			X	M
5			X			X			X			X			X			X	M
6			X			X			X			X			X			X	M
7			X			X			X			X			X			X	M
8			X			X			X			X			X			X	M
9			X			X			X			X			X			X	M
<b>TOTAL</b>			9	1	1	7			2	7			9			9		9	M

Indicadores	Muestra	Bien	%	Regular	%	Mal	%
2.1	9					9	100
2.2	9	1	11,11	1	11,11	7	77,77
2.3	9			2	22,22	7	77,77
3.1	9					9	100
3.2	9					9	100
3.3	9					9	100

#### ANEXO 7

#### Resultados de la prueba pedagógica. Post test

Muestra	1.1			1.2			CATG.
	B	R	M	B	R	M	
1	X			X			B
2	X			X			B
3	X			X			B
4	X			X			B
5	X			X			B
6	x			x			B
7	X				x		R
8	X			X			B
9	X			X			B
	9			8	1		

Indicadores	Muestra	Bien	%	Regular	%	Mal	%
-------------	---------	------	---	---------	---	-----	---

<b>1.1</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>100</b>				
<b>1.2</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>88,88</b>	<b>1</b>	<b>11,11</b>		

## ANEXO 8

### Resultados de la guía de observación. Post test

Muestra	2.1			2.2			2.3			3.1			3.2			3.3			CATG
	B	R	M	B	R	M	B	R	M	B	R	M	B	R	M	B	R	M	
1	X			X			X			X			X			X			B
2	X			X			X			X			X			X			B
3	X			X			X			X			X			X			B
4	X			X			X			X			X			X			B
5	X			X			X			X			X			X			B
6	X			X			X			X			X			X			B
7	X				x			x		X			X				X		R
8	X			X			X			X			X			X			B
9	X			X			X			X			X				X		B
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>			<b>8</b>	<b>1</b>		<b>8</b>	<b>1</b>		<b>9</b>			<b>9</b>			<b>7</b>	<b>2</b>		

Indicadores	Muestra	Bien	%	Regular	%	Mal	%
2.1	9	9	100				
2.2	9	8	88,88	1	11,11		
2.3	9	8	88,88	1	11,11		
3.1	9	9	100				
3.2	9	9	100				
3.3	9	7	77,77	2	22,22		

**ANEXO 9**

**Tabla comparativa entre el pre test y post test**

Indicadores	Muestra	Catg.	Pre test		Post test	
			Cant	%	Cant	%
1.1	9	Bien		----	9	100
		Regular	1	11,1		
		Mal	8	88,8		
1.2	9	Bien	---	---	8	88,88
		Regular	---	---	1	11,11
		Mal	9	100	---	---
2.1	9	Bien	---	----	9	100
		Regular	---	---	--	--
		Mal	9	100	--	---
2.2	9	Bien	1	11,11	8	88,88
		Regular	1	11,11	1	11,11
		Mal	7	77,77	---	----
2.3	9	Bien	--	--	8	88,88
		Regular	2	22,22	1	11,11
		Mal	7	77,77	---	----
		Bien	--	--	9	100

		<b>Regular</b>	---	---	--	--
		<b>Mal</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	--	---
<b>3.2</b>	9	<b>Bien</b>	--	--	<b>9</b>	<b>100</b>
		<b>Regular</b>	---	---	--	--
		<b>Mal</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	--	---
<b>3.3</b>	9	<b>Bien</b>	--	--	<b>7</b>	<b>77,77</b>
		<b>Regular</b>	---	---	<b>2</b>	<b>22,22</b>
		<b>Mal</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	--	---

## ANEXO 10

### GRÁFICO COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS INICIAL Y FINAL.



