

**SANCTI-SPÍRITUS**

**INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO  
“CAP. SILVERIO BLANCO NÚÑEZ”**

**TESIS EN OPCIÓN AL TÍTULO ACADÉMICO DE MASTER EN  
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**ACTIVIDADES METODOLÓGICAS DIRIGIDAS AL  
FORTALECIMIENTO DE LA PREPARACIÓN ÉTICA DE LOS  
FUNCIONARIOS MUNICIPALES ASIGNADOS PARA LA  
ATENCIÓN A LA POBLACIÓN**

**AUTORA: LIC. MARÍA P. SALINAS PAREJA  
PROFESORA ASISTENTE**

**TUTORA: DRA. AURELIA MASSIP ACOSTA  
PROFESORA TITULAR**

**2008**

## **SÍNTESIS**

La tesis es el fruto del trabajo y las experiencias pedagógicas que la autora viene desarrollando desde 1999 como funcionaria de atención a la población en la Dirección Provincial de Educación. Esta labor le permite aplicar actividades metodológicas para fortalecer la preparación ética de los inspectores municipales que desempeñan esta función en virtud de que puedan realizar una labor profesional más efectiva. Las actividades se consideran novedosas tanto por el contenido que abordan (conocimientos éticos) como por el estilo con que se aplican (sistémico, sistemático, interactivo y con sentido práctico). Se conciben como parte consubstancial del trabajo metodológico que se ejecuta en la propia dinámica del Sistema de Trabajo desde la Dirección Provincial. Los efectos originados son perceptibles en un grupo de indicadores que muestran los niveles de cambios ocurridos en los conocimientos sobre ética, los modos de actuación y el desempeño profesional.

## ÍNDICE

Pág.

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO QUE SUSTENTA LA ELABORACIÓN DE ACTIVIDADES DIRIGIDAS A LA PREPARACIÓN ÉTICA DE LOS FUNCIONARIOS RESPONSABILIZADOS CON LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN	
1.1 Algunas consideraciones acerca de la atención a la población: antecedentes que imprimen su acontecer histórico.....	9
1.1.1 La atención a la población en el sector educacional: fundamentos conceptuales, metodológicos y organizativos.....	16
1.2 El trabajo metodológico y su papel en la preparación de los funcionarios que atienden a la población.....	25
1.3 La preparación ética del funcionario que atiende la población.....	33
1.3.1 Algunas consideraciones acerca de la ética y la moral.....	34
1.3.2 La Ética Profesional como rama de la Ética.....	37
1.3.3 Los retos de la profesionalidad pedagógica.....	42
CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO INICIAL. ACTIVIDADES METODOLÓGICAS. EVALUACIÓN FINAL	
2.1 Características del diagnóstico inicial.....	47
2.2 Descripción de los indicadores establecidos para el diagnóstico.....	48
2.3 Los métodos de investigación empleados durante el diagnóstico.....	51
2.4 Caracterización general de los sujetos de investigación.....	57
2.5 Valoración del estado inicial que tiene la preparación ética de los sujetos de investigación.....	58
2.6 Propuesta de actividades metodológicas	
2.6.1 Fuentes y documentos que sustentan las actividades aplicadas.....	66
2.6.2 Requerimientos a tener en consideración para la	

aplicación de las actividades.....	66
2.6.3 Actividades metodológicas que se elaboran.....	67
2.7 Evaluación final de los cambios ocurridos en los sujetos después de aplicadas las actividades.....	77
CONCLUSIONES.....	82
CITAS, REFERENCIAS Y NOTAS.....	83
BIBLIOGRAFÍA.....	85
ANEXOS	

## INTRODUCCIÓN

La atención a la población es algo consustancial e inseparable de la Revolución Cubana y de todas sus instituciones, cuadros y dirigentes, cuya base legal se asegura en la Constitución de la República de Cuba en el Capítulo VII “Derechos, Deberes y Garantías Fundamentales”, en el Artículo 63 donde se reconoce que “Todo ciudadano tiene derecho a dirigir quejas y peticiones a las autoridades y a recibir la atención o respuesta pertinentes y en plazo adecuado, conforme a la ley”.<sup>1</sup> De igual forma, para el Partido uno de los propósitos cardinales del trabajo ideológico se basa en dar respuesta inmediata a los problemas del pueblo.

En consonancia con lo anterior el Ministerio de Educación dicta la Resolución Ministerial 33 de 2008 que establece las normas y procedimientos para la atención a la población, al considerarlo una tarea de primer orden, ya que constituye una vía eficaz para evaluar el estado de opinión y satisfacción acerca del trabajo que se realiza en el sector a partir de las informaciones que aporta; es por ello, que no debe verse solamente, como una operación de trámite administrativo, sino como uno de los elementos organizativos que promueven la transformación de la escuela y que merece ser jerarquizado en la concepción de trabajo para perfeccionar la educación.

Por fortuna, en estos momentos esa mirada tradicional, que tiende a la fragmentación del proceso pedagógico, no encuentra espacio ante las exigencias y los retos de esta Tercera Revolución Educacional, donde cobra especial significación el nexo entre todos los elementos de la obra educacional y el nivel de interdependencia entre ellos; este sentido integrador al concebir la educación, tanto en la estructura como en el contenido, está presente en los altos ideales de los pedagogos cubanos del pasado, tal como lo dice en su época J. de la Luz y Caballero: “En la complicada máquina de la educación no hay rueda alguna indiferente por más pequeña que parezca, todas han de conspirar simultáneamente a la unidad y uniformidad del sistema.”<sup>2</sup>

De ahí que las inconformidades de estudiantes, docentes y no docentes, familiares y miembros de la comunidad con respecto a la actuación de funcionarios y dirigentes, así como las denuncias por violaciones que se cometen en el marco institucional más las solicitudes que se formulan por necesidades de las personas o de las instituciones sean tenidas muy en cuenta

para mejorar la labor educativa; pues ellas revelan, en gran medida deficiencias, debilidades, inconvenientes e irregularidades asociadas a las condiciones materiales y de vida de la escuela, a la organización escolar, al estilo de dirección, al proceso de enseñanza-aprendizaje (papel del maestro, uso de métodos, formas de evaluación, entre otras) entre otros aspectos que afectan la calidad de la educación.

Estos asuntos se valoran en relación con el Sistema de Incidencias que tiene creado el Ministerio Educación en cada nivel de estructura y con el resto de los mecanismos existentes, como la información que se obtiene por medio de las distintas visitas que se realizan a los centros; más aquellos que se reciben por las rendiciones de cuenta u otros organismos. Todo ello confirma el valor que tiene el servicio de atención al pueblo en el sector de educación, sobre todo porque manifiesta el carácter ciudadano de implicación personal para convertirse en un catalizador del funcionamiento y dinámica del proceso pedagógico en las instituciones escolares, lo que a su vez ayuda, hacia dónde dirigir las principales acciones y trazar estrategias convenientes de trabajo.

El hecho de reconocer que la atención a la población constituye una política de principios inherentes al Sistema Social Cubano y que en Educación sienta bases para garantizar la formación integral de los estudiantes es de suponer el alto contenido ético que entraña la aplicación de las indicaciones establecidas para poder alcanzar el nivel de eficacia en esta actividad; concepción ética que tiene sus fundamentos en la moral socialista, cuyas raíces se encuentran en los más puro y digno del espíritu y del pensamiento ético cubano en su devenir histórico.

El sentido ético en la atención a la población no se instituye por la fuerza de una resolución, se impone ante situaciones generadas en la práctica social que activan, a su vez, determinadas condiciones morales y sentimientos humanos los cuales trascienden los intereses individuales y encuentran su realización en la proyección social; por consiguiente, las personas responsabilizadas con esta función deben distinguirse por un alto nivel de honestidad, constancia, bondad, justicia, honradez y optimismo en su conducta; asimismo poseer una sólida preparación en conocimientos éticos que regulan la conducta del ser humano e inciden en el buen desempeño profesional.

Sin embargo, estas apreciaciones no se corresponden con la realidad de los inspectores municipales que tienen esa función; así lo puede asegurar la autora de esta investigación, quien lleva más de ocho años con este cargo en la Dirección Provincial de Educación y conoce muy bien el trabajo desarrollado en cada territorio; además, los resultados de visitas efectuadas al sector por representantes del Gobierno (Asamblea Nacional y provincial) y del propio Ministerio de Educación reflejan ciertas fallas entre las cuales se encuentran:

- Incumplimiento del lapso de tiempo establecido para las investigaciones asignadas y en la repuesta a los planteamientos de la población.
- Poca exigencia en la calidad de las respuestas.
- Falta de rigor en las investigaciones y de profundización en las verificaciones.
- No siempre se considera el plan de atención a la población como algo que forma parte integrante de la calidad de la educación.
- Insuficiente conocimiento de los documentos que rigen y norma todo lo relacionado con la atención a la población.
- No siempre las incidencias se informan por los mecanismos establecidos dentro del sector, sino por otros organismos.
- Ciertas limitaciones entre la comunicación que debe establecerse entre el funcionario y el promovente o reclamante (persona que plantea la queja).
- No se programan encuentros periódicos con los directores y otros cuadros para intercambiar experiencias y valorar los resultados del trabajo.
- No siempre se realizan análisis de las principales tendencias a partir de la información que se obtiene.

Una de las causas que da lugar a estas dificultades en la práctica es, precisamente, la insuficiente preparación ética que tienen los inspectores que atienden la población para poder desarrollar con eficiencia su labor; en realidad no se ha realizado ni se realiza de manera sistemática y específica un sistema de capacitación sobre el tema de la ética que fortalezca su preparación como parte del trabajo metodológico. Ante esta situación se evidencia la necesidad de mejorar la labor profesional de estos funcionarios, a partir de propiciarles un nivel mayor de conocimientos teóricos sobre ética, influir en su modo de actuación y al mismo tiempo ayudarlos en su desempeño profesional.

Para proyectar una solución que permita cambiar tal situación es importante tener en cuenta algunas limitaciones relacionadas con el tiempo que se dispone para trabajar con estos funcionarios, la poca experiencia de algunos de ellos, los inconvenientes para poder trasladarse desde sus municipios; otros elementos importantes es que se considera un campo inexplorado en investigaciones pedagógicas, sin una práctica sistematizada a lo que se que se agrega la falta de visión y el escepticismo que muestran algunos cuando se habla del carácter científico de la atención a la población.

Si bien se dispone de un grupo de condiciones, estimadas como potencialidades que pueden aprovecharse para el tratamiento del problema, tales como: bibliografía sobre el tema de la ética, disposición de los inspectores para superarse, la posibilidad de trabajar con ellos todos los meses como parte del Sistema de Trabajo de la Provincia, las relaciones de respeto y compromiso que existe entre la autora como funcionaria provincial y sus homólogos municipales, el sentido de pertenencia hacia la profesión de educador, la disponibilidad de los recursos tecnológicos, así como las condiciones que presentan las Oficinas para la Atención a la Población.

Las reflexiones anteriores constituyen sólidos argumentos para declarar el siguiente **problema científico**: ¿cómo fortalecer la preparación ética de los inspectores municipales asignados para la atención a la población en virtud de que puedan realizar una labor profesional más efectiva?

Para el tratamiento de ese problema y poder darle solución se toma como **objeto de estudio** el trabajo metodológico que se desarrolla con los inspectores municipales asignados para la atención a la población y se incide directamente en el **campo de acción** enmarcado en uno de sus contenidos: la preparación ética de estos inspectores.

Siendo así, se plantea el **objetivo** de: aplicar actividades metodológicas dirigidas al fortalecimiento de la preparación ética de los inspectores municipales asignados para la atención a la población en virtud de que puedan realizar una labor profesional más efectiva.

Surgen, entonces las siguientes **preguntas científicas** que deben encontrar respuestas al final de la investigación:

1. ¿Qué conocimientos teóricos y prácticos, sustentan la propuesta de actividades metodológicas dirigidas al fortalecimiento de la preparación



ética de los inspectores municipales asignados para la atención a la población en virtud de que puedan realizar una labor profesional más efectiva?

2. ¿Cuál es la situación real que tiene la preparación ética de los inspectores municipales asignados para la atención a la población?
3. ¿Qué actividades metodológicas se pueden aplicar para fortalecer la preparación ética de los inspectores municipales asignados para la atención a la población en virtud de que puedan realizar una labor profesional más efectiva?
4. ¿Cuáles son los efectos originados en el fortalecimiento de la preparación ética de los inspectores municipales asignados para la atención a la población en virtud de que puedan realizar una labor profesional más efectiva, después de aplicadas las actividades metodológicas?

Como características cuantitativas y cualitativas que son objetos de manipulación y estudio (diagnóstico y evaluación) se precisan las **variables**, las cuales mantiene una relación de dependencia entre sí (causa-efecto); además, se controlan algunas condiciones y factores que pueden mediar durante el desarrollo de la investigación:

**Independiente:** actividades metodológicas

**Dependiente:** fortalecimiento de la preparación ética de los inspectores municipales asignados para la atención a la población en virtud de que puedan realizar una labor profesional más efectiva.

**Colaterales:** disponibilidad de recursos bibliográficos y tecnológicos, experiencia laboral, tiempo en el cargo, perfil profesional, evaluación profesoral categoría docente, categoría científica, estabilidad en la función, condiciones de las Oficina para la Atención a la Población.

A propósito de tener más claridad en el proceso investigativo se **conceptualizan los términos claves:**

Atención a la Población: se considera un sistema donde se integran de 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. <sup>3</sup>

Trabajo metodológico: constituye "...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.”<sup>4</sup>

Preparación ética: se refiere al dominio de conocimientos sobre conceptos, puntos de vista, esencia, exigencias, normas morales y mecanismos que regulan la conducta de las personas en la sociedad y sobre todo dentro de los principios e indicaciones que se exigen para la función de atención a la población; así como la toma de conciencia de los deberes y el desarrollo de habilidades profesionales. <sup>5</sup>

Actividades metodológicas: son las diferentes formas organizativas del trabajo metodológico; se encaminan fundamentalmente a que el personal docente perfeccione de manera constante su labor profesional, lo cual repercute en la calidad del proceso pedagógico. <sup>6</sup>

A fin de desmembrar aquellos aspectos diferenciables del concepto de preparación ética y revelar su alcance práctico, se realiza la **operacionalización** del mismo atendiendo a las dimensiones e indicadores. Para establecer los indicadores se tienen en cuenta elementos teóricos que aporta la literatura consultada, los documentos normativos, más los conocimientos prácticos derivado de la experiencia de la autora.

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores
Fortalecimiento de la preparación ética	Conocimientos éticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominio de conceptos básicos y afines a la ética</li> <li>• Dominio de normas morales y mecanismos que regulan la conducta.</li> <li>• Dominio de las normativas que regulan el trabajo de atención a la población.</li> <li>• Dominio de la metodología para la atención a la población.</li> </ul>
	Modos de actuación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Honestidad (veracidad en la información).</li> <li>• Constancia en las tareas.</li> <li>• Receptividad ante los señalamientos</li> <li>• Espíritu de justicia.</li> <li>• Disciplina</li> </ul>
	Desempeño profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del lapso de tiempo establecido para las investigaciones asignadas y en la respuesta a los planteamientos.</li> <li>• Calidad de las respuestas a los promoventes.</li> <li>• Rigor en las investigaciones y de profundización en las verificaciones.</li> <li>• Información de las incidencias por los mecanismos establecidos dentro del sector.</li> <li>• Comunicación que establece el funcionario con el promovente.</li> <li>• Realización de encuentros periódicos con los directores y otros cuadros para intercambiar experiencias y valorar los resultados del trabajo.</li> <li>• Análisis de las principales tendencias a partir de la información que se</li> </ul>

Se perfilan **las tareas investigativas** que generan los principales resultados científicos:

1. Sistematización de conocimientos teóricos y de la experiencia de la autora de esta investigación a propósito de sustentar las actividades metodológicas dirigidas al fortalecimiento de la preparación ética de los inspectores municipales asignados para la atención a la población en virtud de que puedan realizar una labor profesional más efectiva.
2. Diagnóstico de la situación real que tiene la preparación ética de los inspectores municipales asignados para la atención a la población.
3. Aplicación de actividades metodológicas para fortalecer la preparación ética de los inspectores municipales asignados para la atención a la población en virtud de que puedan realizar una labor profesional más efectiva.
4. Evaluación de los efectos originados en el fortalecimiento de la preparación ética de los inspectores municipales asignados para la atención a la población en virtud de que puedan realizar una labor profesional más efectiva, después de aplicadas las actividades metodológicas.

Para llevar a cabo esas tareas se seleccionan los **métodos** que a continuación se mencionan:

**Del nivel teórico** para la interpretación, generalización y elaboración de la información acopiada, tanto de las fuentes impresas como de la práctica:

➤ **Análisis y síntesis:** al examinar el contenido consultado en los distintos documentos y textos a fin de encontrar las divergencias, así como las coincidencias con respecto a los aspectos que conforman el marco teórico y resumir aquellos conceptos, ideas, principios, más otros elementos que permiten sustentar la preparación ética del funcionario que atiende la población; de igual forma, al procesar los datos derivados de los métodos empíricos aplicados, primero por separados y después se cruza la información para confrontarla y así poder abreviar los resultados.

➤ **Inducción y deducción:** cuando se realiza el diagnóstico individual de cada sujeto se determinan los elementos comunes a nivel de grupo para

derivar las posibles inferencias y elaborar las generalizaciones que permitan demostrar la situación existente en cuanto al nivel de preparación ética que tienen los funcionarios encargados de la atención a la población. A partir de esos resultados y de los presupuestos teóricos se determina la propuesta de solución más conveniente.

➤ **Histórico y lógico:** facilita comprender los diferentes aspectos que se estudian relacionados con el problema objetos de investigación en su devenir cronológico y evolución ideológica, desde su surgimiento y atendiendo a los momentos que marcan pautas en la dinámica de su desarrollo, movimiento y cambios ocurridos.

**Del nivel empírico** para recoger la información de manera objetiva, exacta y ordenada durante el estudio inicial, la aplicación de las actividades y en la evaluación final:

- Experimento pedagógico
- Entrevista
- Observación
- Escala autovalorativa
- Estudio de documentos

**Del nivel estadístico-matemático** para el procesamiento de los datos cuantitativos

➤ Estadística descriptiva y el análisis porcentual como procedimiento.

La **muestra** es de tipo no probabilística al seleccionarse de manera intencional los 8 inspectores municipales asignados para la atención a la población.

La **novedad** de esta investigación radica en el plan de actividades metodológicas que se elabora, tanto por el contenido que abordan (ética) como por las características que la distinguen: sistémicas, sistemáticas, interactivas y prácticas.

El **valor práctico** está en la variedad de actividades metodológicas, las cuales mantienen un nivel de concatenación entre ellas; las mismas incluyen distintos procedimientos y técnicas que contribuyen a dinamizar la preparación colectiva de estos funcionarios y la orientación precisa para aprovechar mejor el tiempo de su autopreparación.

Otro beneficio práctico es la propuesta de criterios con los niveles de desarrollo para evaluar los indicadores en cada dimensión y su respectiva escala ordinal

que permite valorar, en su conjunto, las transformaciones originadas en los funcionarios en cuanto al nivel de preparación ética.

## **CAPITULO I: MARCO TEÓRICO QUE SUSTENTA LA ELABORACIÓN DE ACTIVIDADES DIRIGIDAS A LA PREPARACIÓN ÉTICA DE LOS FUNCIONARIOS RESPONSABILIZADOS CON LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN**

### **1.4 Algunas consideraciones acerca de la atención a la población: antecedentes que imprimen su acontecer histórico**

La atención a la población, es un derecho constitucional del ciudadano y un suceso de extraordinaria significación política, por ser además una valiosa fuente de información, que generalmente señala focos de problemas, dificultades, errores y por tanto se convierten, bien utilizados, en instrumentos que ayudan a transformar concepciones y métodos de trabajo para elevar la calidad de los servicios en un sector determinado de la realidad. De hecho, se considera una tarea de primer orden, atendiendo a la existencia de gran cantidad de problemas objetivos, a los que se le suman los que se crean subjetivamente por la conducta en ocasiones inadecuadas de personas que no cumplen las responsabilidades que tienen asignadas para determinada función. Cada planteamiento que realice un ciudadano debe conducir, por lo general a la identificación y precisión de un problema que exige ser valorado con profundidad en el radio de acción donde tiene lugar y en consecuencia recibir de las autoridades respuesta y atención adecuada conforme con la ley. No hay un solo planteamiento de la población que no sea importante; no puede escapar a su comprensión la importancia política que genera este asunto; ningún directivo debe desaprovechar los beneficios que reporta el contacto directo con la población para percibir su estado de opinión y al mismo tiempo transmitir las políticas del Estado que representa. La Atención a la Población puede ser excelente sin necesidad de grandes o complejos recursos materiales, todo depende de los recursos humanos.

La atención a la población debe convertirse en una actividad priorizada para los jefes, cuadros y funcionarios principales de cada institución, no puede verse

como un simple trámite burocrático y lo más correcto, siempre que sea posible, tocar con las manos el problema que se plantea. Por ello, al organizar la atención de los casos debe propiciarse la participación de los principales representantes del organismo en la atención directa de algunos de ellos; la persona que formula el planteamiento debe sentir la confianza en la Revolución, aun cuando la situación no tenga solución, debe experimentar el placer de la atención esmerada y la seguridad de una orientación correcta. Fidel Castro lo precisa cuando se crean los Órganos del Poder Popular lo puntualiza: "...Pero lo que no se puede dejar de hacer es dar una explicación a cada ciudadano que vaya a pedir algo o solicitar algo; explicarle con honestidad, con confianza, si se puede; no hay que engañar a nadie nunca."<sup>7</sup>

La atención a la población no es un fenómeno de estos momentos; tiene sus raíces en las ideas más genuinas del pensamiento político y social cubano a partir de una concepción que coloca al hombre como el centro de la sociedad, en cuya preocupación está la necesidad y el derecho de su mejoramiento humano, de su libertad. La consideración del hombre en la sociedad es altamente valorada desde Félix Varela, quien ve en las leyes de la nación la fuerza protectora que ampara sus bienes y le produce, al mismo tiempo bienestar <sup>8</sup>, hasta José Martí, el más esclarecido y universal de los cubanos, cuando dice: "La independencia de un pueblo consiste en el respeto que los poderes públicos le muestran a cada uno de sus hijos"<sup>9</sup>

Un panorama general de la atención a la población como derecho constitucional permite situar en su justo lugar los siguientes antecedentes:

- Constitución de Guáimaro: "La Cámara no podrá atacar las libertades de culto, imprenta, reunión política, enseñanza y petición, ni derecho alguno inalienable del Pueblo". <sup>10</sup>
- Constitución de Jimaguayú: "Entre las atribuciones del Consejo de Gobierno, la obligación de resolver "las reclamaciones de toda índole", que tienen derecho a presentarle todos los hombres de Revolución". <sup>11</sup>
- Constitución de la Yaya: "Los cubanos pueden dirigir libremente peticiones a las autoridades, con derecho a obtener sobre ella la correspondiente decisión". <sup>12</sup>
- Constitución de 1940: la más progresista de este período y considerada de las más avanzadas de América. "Toda persona tiene derecho a dirigir

peticiones a las autoridades y a que le sean atendidas y resueltas en término no mayor de cuarenta y cinco días, comunicándosele lo resuelto”.<sup>13</sup>

➤ Constitución de 1976: recoge este tema, el que posterior a la modificación de 1992 queda en el Artículo 63: “Todo ciudadano tiene derecho a dirigir quejas y peticiones a las autoridades y a recibir la atención o respuestas pertinentes y en plazo adecuado, conforme a la Ley”.<sup>14</sup>

La clara idea de servir al pueblo como continuidad de esa herencia histórica está presente en el conocido alegato de “La Historia me Absolverá” cuando Fidel Castro Ruz traza el programa de liberación nacional que abre las puertas al socialismo y entonces, la definición de pueblo adquiere otra connotación, de sujeto explotación de la dominación económica imperialista durante más de medio siglo pasa a dueño de su porvenir. En realidad, estas ideas cobran fuerza a partir del 1. de enero de de 1959 con el Triunfo de la Revolución, cuando el pueblo toma verdaderamente el poder y queda destruido el aparato estatal de la tiranía en todas las instancias de dirección. Es así que el derecho a la queja adquiere una dimensión real que encuentra su respaldo jurídico en la ley Fundamental de 1959, donde se recoge lo regulado en este aspecto con texto idéntico a la Constitución de 1940.

En la etapa de 1959 a 1976 cuando todavía faltan las llamadas instituciones representativas, el Estado Revolucionario cumple su cometido y es posible su identificación con el Pueblo. El 23 de enero del año 1959 se crea el Ministerio de Bienestar Social al cual se le asigna la responsabilidad de brindar asistencia social a todos los ciudadanos con necesidades de atención, a pesar de que al principio no desempeña un relevante papel., no es a partir del 12 de junio que en verdad se realiza una labor popular y transformadora en todo el país. Posteriormente, comienza a hacerse realidad el Programa del Moncada más otras medidas que se toman y que contribuyen a lograr un nivel de vida superior para el pueblo, dentro del respeto más estricto a las libertades humanas.

Es preciso señalar que la más depurada expresión en la atención personificada a los asuntos de la población es sin lugar a dudas, la querida e inolvidable Celia Sánchez Manduley, incluso antes del triunfo revolucionario, con la humildad, delicadeza y exquisita sensibilidad que distingue su acción revolucionaria siempre al lado y en contacto directo con el pueblo; atenta a sus

peticiones y problemas se entrega, junto a Fidel Castro Ruz, con responsabilidad, con multiplicado espíritu de forma anónima, pero en el empeño constante de poder satisfacer sus sueños y sus añoranzas. La casa de Celia se llega a convertir en un punto de obligada referencia, desde allí ella atiende a la población tanto de forma personal como por escrito.

Justo reconocimiento merece también, otra figura, de extraordinarios méritos, muy identificada con los problemas y carencias del pueblo: Ernesto Che Guevara; en su personalidad hay un rasgo distintivo que lo convierte en un símbolo, no solo para los cubanos sino para el mundo: el valor del sacrificio para ayudar a los demás, de la entrega desinteresada, poniendo miras en la justeza de los fines y en la relación directa con el pueblo; así lo revela la siguiente idea: “Naturalmente que no podremos nunca resolver los problemas individuales de cada obrero planteados en un buró, porque se necesitarían miles de horas para hacerlo: pero sí podemos recoger lo fundamental de ese planteamiento, y saber siempre que se está en contacto con lo que es sensible para la clase obrera”<sup>15</sup>

También juegan un papel significativo las organizaciones de masas y sociales que surgen en el proceso de lucha; ellas desempeñan un rol protagónico en ese acercamiento a la población cuyas demandas se hacen más crecientes en la medida que avanza el proceso e incrementan los niveles de satisfacción a sus solicitudes; nacen entre otras organizaciones con carácter masivo los Comités de Defensa de la Revolución (CDR), la Federación de Mujeres Cubanas (FMC), La Asociación Nacional de Agricultores Pequeños (ANAP), más las organizaciones estudiantiles y profesionales; todas representan los intereses específicos de sus asociados bajo un programa de trabajo revolucionario.

Todas las estructuras del Gobierno Revolucionario, asociadas al palpitar de la población, aparentemente dispersas, pero muy vinculadas a Celia Sánchez, adquieren una organización y funcionamiento definitiva partir del nombramiento de Celia Sánchez como Secretaria de la Presidencia y del Consejo de Ministros (Decreto N. 3143, de fecha 24 de marzo de 1962). Es entonces, que se decide constituir legalmente el equipo auxiliar de la Presidencia y del Consejo de Ministro, con la denominación de Departamento de Correspondencia el 24 de marzo de 1962, el cual existe por más de 43 años de laboriosos quehacer; es



este, por tanto, el legítimo antecedente histórico del actual Departamento de Atención a la Población.

En 1975, con vista a la constitución del Consejo de Estado, la compañera Celia Sánchez se encarga de elaborar la propuesta de estructura del Equipo Auxiliar adscrito a la Secretaría del Consejo de Estado; es ahí donde se cambia la denominación del Departamento de Correspondencia por el de Departamento de Opinión Pública. Con posterioridad, el 24 de febrero de 1976, se promulga la Constitución de la República de Cuba, en un plebiscito en el que concurren a las urnas el 98% de la población, en un proceso popular, limpio y honesto.

En esa Constitución se establece el Estado Socialista de obreros y campesinos y demás trabajadores manuales e intelectuales. Con ella se determinan transformaciones en los Órganos Supremos del Estado existentes, se crea la Asamblea Nacional del Poder Popular y el Consejo de Estado como órganos legislativos de la República. Estos órganos se integran, funcionan y desarrollan su actividad sobre la base de los principios de la democracia socialista, la unidad de poder y el centralismo democrático. En esta Constitución queda claro que todo el poder pertenece al pueblo trabajador que lo ejerce por medio de las Asambleas del Poder Popular y demás órganos del Estado que de ella se derivan o bien directamente.

La Constitución en su Artículo 63 consagra el derecho que tiene todo ciudadano a dirigir quejas y peticiones a las autoridades y a recibir la atención o respuesta pertinentes y en un plazo adecuado, conforme a la ley. Más adelante, el Artículo 52, inciso r, del Decreto Ley N. 67, de 19 de abril de 1983, fija un plazo de 60 días para ofrecer la respuesta a las solicitudes, quejas o reclamaciones de la población.

El 1 de julio de 1975, se integra al Departamento de Opinión Pública, a la oficina de Atención a Familiares de Mártires. Durante algo más de 10 años se denomina Oficina de Asuntos Especiales, con categoría de Sección y se amplía su radio de acción a otros casos de interés, incluido combatientes de la Revolución. En 1980 se abre el área de atención a la población. Durante la etapa de 1986-90 se constituyen los Departamentos de Atención a la Población en muchos organismos centrales, en entidades subordinadas; el Departamento de Opinión Pública adopta a partir de ese momento el nombre de Atención a la Población.

El 29 de noviembre de 1993, por Resolución del Secretario del Consejo de Estado, se unifica el Departamento de Asuntos Jurídicos y el Departamento de Atención a la Población en uno solo, el cual se denomina en lo adelante Departamento Jurídico y de Atención a la Población. En los primeros años de la década del 90 se acentúan las carencias y necesidades de la población que conllevan a fortalecer a todos los niveles administrativos las Oficinas de Atención a la Población, acercando a la base un mecanismo idóneo donde el pueblo pudiera acudir a presentar solicitudes, quejas y reclamaciones.

Es entonces, que el Secretario del Consejo de Ministro y de su Comité Ejecutivo Dr. Carlos Lage Dávila, pone en vigor la Carta Circular N. 3, que se actualiza anualmente, donde dispone, entre otros aspectos, que la atención a la población, continúa siendo una tarea de máxima prioridad, dado el hecho que se mantienen gran cantidad de problemas tanto de carácter objetivo como subjetivo y que los dirigentes son los encargados de enfrentarlos y darle la respuesta más acertada. Esta práctica da autoridad a los cuadros y al organismo. En tal sentido emite esta consideración: "La persona que nos confía un problema, está expresando con ese acto, su confianza en la Revolución y sus instituciones, por tanto debe ser correctamente atendida y si no es posible encontrar solución a su problema, asegurarse de que sea debidamente orientado"<sup>16</sup>

A partir del 1. de julio de 1999 el Departamento de Atención a la Población pone en práctica una nueva concepción de trabajo integral, con tratamiento individualizado en el análisis, tramitación y respuesta de cada una de las cartas recibidas y de los asuntos expuestos por las personas que acuden a las entidades. Desde ese mismo momento se priorizan y aprueban cinco objetivos esenciales los que favorecen el éxito de los logros alcanzados: automatización del trabajo, la capacitación y recalificación del personal, la realización de reuniones mensuales, el completamiento de la plantilla y la elaboración de un catálogo de preformas a utilizar como patrón o prototipo de respuestas en los aspectos de tipo general.

Esta nueva concepción de trabajo se resume en la siguiente idea del Dr Carlos Lage:

"Debemos trabajar por delimitar en cada lugar las cuestiones que nos quedan por resolver para hacerlo mejor y porque se interiorice que la

Atención a la Población no puede ser solo una actividad de una oficina o de un grupo de compañeros, sino de todo el sistema del organismo y de sus principales cuadros y que el papel de las Oficinas de Atención a la Población debe estar dirigido fundamentalmente al control, tramitación, orientación y atención de quienes acuden o se dirigen al organismo, siendo el criterio similar al que se aplica en el trabajo con los cuadros, que no es un trabajo de un especialista o de una oficina, sino del jefe”...<sup>17</sup>

Todo el recuento realizado sirve para confirmar que la atención a la población es, por tanto, una tarea de primer orden de los Jefes Superiores de cada órgano, organismo, empresa o entidad administrativa, de sus estructuras de dirección colectiva y de todos los dirigentes, cuadros y funcionarios, quienes se auxilian de personal calificado, los que por lo general se organizan en direcciones, departamentos y oficinas, bajo permanente supervisión, para garantizar que asuman las funciones que tienen asignadas por la institución que representan. A propósito de lo expuesto, cobra vigencia la siguiente cita de J. Martí: “Viene bien que el que ejerza el poder sepa que lo que tiene por merced y por encargo de su pueblo, como una honra que se le tributa y no como un derecho de que se goza”.<sup>18</sup>

Sin embargo, el Estado Cubano considera que aún se necesita perfeccionar el trabajo de atención a la población pues existen insatisfacciones deficiencias detectadas por las diferentes vías de control que se aplican a las entidades municipales y provinciales, entre las que sobresalen:

- No en todas las entidades administrativas se interioriza, por el personal que labora en las mismas, que la actividad de atención a la población requiere de sensibilidad, franqueza y precisión al dar una respuesta.
- Necesidad de mejorar la selección del personal, la preparación y nivel de profesionalidad de todos los funcionarios que atienden la actividad.
- Garantizar el mínimo de condiciones posibles en los locales de Atención a la Población.
- Priorizar la atención, seguimiento y control de los casos pendientes de solución; contactándose periódicamente con el afectado para que conozca las causas de la no-solución hasta ese momento.

- Tener controlado los recursos materiales necesarios para la solución de los casos pendientes de solución, teniendo en cuenta dicho control en los planes inversionistas de cada entidad.
- Necesidad de mejorar la preparación sistemática a las recepcionistas y secretarías, por constituir el primer elemento del Sistema de Atención a la Población en cada entidad.

¿Cuáles son los aspectos básicos para lograr, entonces, el perfeccionamiento del Sistema de Atención a la Población?

1. Desarrollar de forma sistemática un programa de capacitación para todos los integrantes del Sistema.
2. Perfeccionar los métodos y estilos de trabajo de los integrantes del Sistema de Atención a la Población.
3. Elevar la calidad de las respuestas que se le ofrecen a la población profundizando en las causas que generan el estado de insatisfacción y tomando las medidas preventivas.
4. Priorizar la atención de esta actividad en las entidades administrativas por ser la vía inicial donde la población acude a plantear sus necesidades.

### **1.1.1 La atención a la población en el sector educacional: fundamentos conceptuales, metodológicos y organizativos**

La atención a la población en el sector de Educación no tiene una historia sistematizada, aunque se conoce que sus inicios como Oficina tiene lugar en 1998. Es en esa fecha la primera vez que se dan indicaciones sobre este asunto dirigida a los Grupos de Inspección Provincial que hasta ese momento son los que desempeñan esa función, pero sin una estructura formalizada ni una clara orientación metodológica del trabajo y la significación de esta función para el mejoramiento de la educación. Posteriormente, se emiten otras indicaciones dirigidas a los directores provinciales. Las primeras indicaciones dejan bien claro la clasificación que se debe realizar de los distintos planteamientos que se emiten por la población mediante escritos o entrevistas. Se clasifican en cuatro grupos que se definen a continuación: <sup>19</sup>

Quejas: es la inconformidad sobre actuaciones de dirigentes, funcionarios por el personal docente o no docente en general, motivada por violaciones o irregularidades en el funcionamiento de la escuela, el uso inadecuado de

métodos, procedimientos o decisiones tomadas con las que no está de acuerdo.

Solicitudes: es la demanda o petición que se realiza por las personas. Las solicitudes se catalogan como:

- Asuntos jurídicos (inconformidades como Decretos-Leyes y sanciones aplicadas, o con los métodos y procedimientos empleados para ello; a las solicitudes de que se revisen sus causas o los rehabiliten.
- Problemas de viviendas (desde las peticiones de locales, terrenos materiales hasta litigios con medios básicos).
- Continuidad de estudios: ingresos, reingreso, o traslado a distintos tipos de enseñanzas, centros FOC, IPVCE, IPCVP, especialidades de la ETP.

Sugerencias: es la propuesta para mejorar, suprimir o modificar el funcionamiento de la institución o algo establecido.

Denuncia: es la acusación por las violaciones de normas o disposiciones sobre el funcionamiento de la institución, organismos e instituciones y/o por el actuar de funcionarios y que se considera lesionan derechos o principios morales y éticos pudiendo o no ser constitutivos de delito.

Cuando un ciudadano plantea simultáneamente quejas, solicitudes, sugerencias o denuncias, estas deben ser clasificadas por cada uno de los asuntos planteados y se registran de acuerdo a lo establecido para el control de la información. Cada informe que se formula debe tener además de la información estadística, que para ello cuenta con un modelo, una valoración de las principales tendencias y problemas que se observan, de las causas principales que originan la inconformidad de la población en el territorio y también sobre cómo se comporta la atención que brindan y el cumplimiento de la Carta Circular N. 8/95 del Consejo de Estado.

Clasificación de los casos que se atienden:

- Casos tramitados: son aquellos que se registran en los controles establecidos para su investigación y seguimiento.
- Casos concluidos: son aquellos que ya están tramitados y respondidos.
- Casos orientados: son aquellos cuyo contenido no son de la competencia del ministerio de Educación.
- Casos en trámites: son los que están comprendidos en el período de los 60 días.

En la información que se ofrece se incluye además los siguientes datos:

- a) Total de personas atendidas
- b) Remitidos por organismos
- c) Quejas y denuncias clasificadas en anónimos, nominales, especificar de estos, cuántos con razón total, con razón parcial y sin razón.
- d) Total de denuncias que involucran a cuadros, grado de razón.
- e) Temáticas de las quejas y denuncias
- f) Municipios, educaciones y frentes más cuestionados

Con respecto a la atención y tramitación se precisa lo siguiente:

#### De la atención

- a) 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.
- b) 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.
- c) En los casos que se compruebe que existen irregularidades que implican la toma de medidas debe asegurarse el cumplimiento adecuado y en tiempo de estas decisiones lo que es responsabilidad de quien lo tramita.
- d) 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.
- e) Una vez recepcionado el caso por la institución, es la Oficina de Atención a la Población el máximo responsable hasta la respuesta correspondiente. Dado el caso de la necesidad del traslado del asunto se consignara el término en que debe darse respuesta.

#### De la tramitación

- a) Cuando un ciudadano formula un asunto por escrito o en entrevista y la Oficina de Atención a la Población considera que es atendido por la

autoridad competente, aclarado debidamente y haberse agotado las vías establecidas, le explica esto personalmente o por escrito, sin necesidad de realizar otro trámite.

- b) Similar tratamiento al expresado en el párrafo anterior 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.
- c) 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 éste 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.
- d) 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.
- e) Los anónimos que se reciban se tramitan como un caso normal, por excepción se archivan cuando su contenido resulta intrascendente.
- f) 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.
- g) 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.
- h) Los asuntos que la Asamblea Nacional envía directamente a los diputados tienen el apoyo del departamento o el funcionario responsabilizado con la atención a la población en todos sus aspectos, si estos así lo solicitan.

#### De la Investigación.

Las investigaciones se practican mediante los siguientes pasos:

- a) Análisis de la documentación aportada por el interesado.
- b) Entrevista al ciudadano.
- c) Solicitud de antecedentes necesarios a las autoridades que correspondan.

- d) Realizar verificaciones, entrevistas, visitas, recogida de testimonio, reuniones y otros trámites que se precisen para esclarecer y profundizar en los hechos.
- e) Elaborar el informe que resuma el trabajo con expresión de los trámites realizados y los índices requeridos.
- f) Se precisa quien debe ofrecer las respuestas a conclusiones al interesado.
- g) Se expresa mediante escrito las medidas que se solicitan en los casos pendientes.

El informe que resume la información contiene los elementos siguientes:

- a) Datos generales del ciudadano y síntesis del asunto expuesto.
- b) Pasos ejecutados durante el desarrollo de las investigaciones.
- c) Trámites realizados y documentos deprecionados que se adjuntan al expediente, con las generales de los testimonios debidamente firmados.
- d) Valoración de las investigaciones realizadas.
- e) Conclusiones y recomendaciones.

El informe y conclusiones del resultado de las investigaciones se trasladan a las autoridades que deban conocerlo y en su caso, se instrumenta el control del cumplimiento de sus recomendaciones o decisiones.

#### De la entrevista:

- a) Atendiendo a la importancia que reviste la entrevista se garantiza la atención diaria a los ciudadanos que se personan en los órganos y demás entidades del gobierno.
- b) Los funcionarios de atención a la población ofrecen orientaciones aclaratorias sobre los aspectos planteados por los ciudadanos realizando los trámites ulteriores si fuera necesario. En este caso el tratamiento es similar al de las quejas, solicitudes, sugerencias y denuncias que se reciben por escrito. Las entrevistas se registran y controlan mediante el modelo establecido al efecto.
- c) Si se considera por el funcionario de atención a la población que dada la complejidad o reiteración del asunto planteado el ciudadano debe ser atendido por los máximos dirigentes del sector debe coordinarlo para que se proceda.



Las entrevistas se controlan y registran de acuerdo a lo establecido en el control de la información. Se recogen por escrito los elementos básicos, trámites y resultados, debiendo tener como mínimo los siguientes datos:

- a) Fecha de la entrevista
- b) Nombre y dirección del entrevistado
- c) Circunscripción, Consejo Popular y Municipio
- d) Síntesis del asunto planteado
- e) Trámites realizados
- f) Trámites realizados (si es atendido con anterioridad)
- g) Fecha de conclusión del caso
- h) Nivel de solución ofrecido
- i) Conformidad del interesado en la atención y respuesta ofrecida

¿Cómo conducir una entrevista?

- a) Concentrar toda su atención en la persona que tiene delante para evitar la distracción.
- b) Llamarla por su nombre de pila, después de transcurrido los primeros momentos.
- c) Escucharla activamente y mirarla a los ojos.
- d) Anotar los asuntos que sean de más interés.
- e) Ajustarse a un tiempo determinado, hay otras personas esperando.
- f) Realizar cada cierto tiempo un resumen de aquello que ha sido expresado precisándole a la persona lo que debe hacer.

Para desarrollar una buena entrevista se requiere

- a) Deje hablar.
- b) Ponga cómodo al que habla.
- c) Hágale evidente que usted desea escucharlo.
- d) Elimine las distancias que interfieren la comunicación( el buró)
- e) Demostrar empatía, es decir, intentar comprender el asunto desde su punto de vista tratando de ponerse en su lugar.
- f) Sea paciente, no interrumpa al que habla.
- g) Mantenga el buen humor.
- h) Sea prudente en las críticas y argumentos.
- i) No discuta (salvo en casos excepcionales)

- j) Haga preguntas que estimulen al interlocutor a hablar.
- k) Para el mejor desarrollo de una entrevista, el factor más importante es saber escuchar.

Para que la escucha sea eficiente es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- Utilizar la paráfrasis: repetir con las propias palabras del que entrevista lo que el sujeto expresa.
- Mostrar flexibilidad y tolerancia a partir de que las personas no son perfectas y por lo mismo se puede cometer errores de apreciación.
- Despojarse de todo prejuicio evitando realizar conclusiones anticipadas.

Los dirigentes y funcionario programan la realización de las entrevistas que les sean solicitadas por medio de la Oficina de Atención a la Población o directamente por la ciudadanía.

#### De la respuesta a los ciudadanos y el término de esta

La adecuada atención a las solicitudes, quejas, sugerencia y denuncias que formulen los ciudadanos lleva implícita la calidad de las respuestas que a estos se ofrecen. Para ello debe tenerse en cuenta:

- a) Cuando se trata de una denuncia, además de lo anterior, que la persona o institución denunciada no sea la que responda con independencia de que a éstas se les de conocimiento y participación.
- b) Que la respuesta la brinde la autoridad facultada y solo por excepción responda otra persona responsabilizada por la primera.
- c) Las respuestas se ofrecen al interesado de forma verbal y se deja constancia por escrito al trasladar la misma al ciudadano; tanto verbal como escrita debe hacerse en un lenguaje asequible.
- d) Ofrecer una valoración que concluya con un análisis de fondo o garantice la respuesta de los asuntos expresados por el ciudadano.
- e) La respuesta debe ser avalada por la autoridad competente y se elabora un informe para la entidad que solicita la atención al caso.

Se debe brindar respuesta en el término de 60 días establecidos por la ley el cual comienza a decursar a partir de la fecha en que es recibido el asunto en la Oficina de Atención a la Población.

Cuando se traslada el asunto a otra entidad se precisa el término para la atención y respuesta a tenor del párrafo anterior. Cuando la respuesta de un caso se exceda del término establecido el dirigente principal encargado del

asunto que incumpla cursa informe a su nivel superior con las causas y el responsable de dicho incumplimiento a fin de la toma de decisión al respecto.

Elementos y consideraciones a tener en cuenta al ofrecer la respuesta:

- a) Carácter político que representa.
- b) Debe llegar de manera personal.
- c) Tratamiento que se da a cada caso.
- d) Acciones realizadas en cada caso.
- e) Ordenamiento lógico que debe tener.
- f) Correcta redacción y ortografía.
- g) Conformidad del promovente.
- h) Responder en término establecido. En caso excepcional solicitar prórroga cuando se exceda este.

Para ofrecer una buena respuesta se necesita tener:

- a) Sensibilidad
- b) Profesionalidad
- c) Información
- d) Nivel de comunicación

A la hora de elaborar la respuesta, esta debe contener el siguiente formato:

- a) Fecha
- b) Nombres y apellidos del promovente
- c) Dirección particular del promovente
- d) No. del expediente que se da por la Oficina Provincial, cuando se realiza el trámite
- e) Exponer el contenido en síntesis de todos los asuntos planteados
- f) Gestiones realizadas para la investigación del caso
- g) Aspectos verificados y las acciones a acometer en cada caso
- h) Conclusión del caso (Solución, solución en parte, no solución, pendiente solución u orientado)

Elementos importantes para elevar la calidad en las respuestas que se ofrecen en la atención a los casos.

- Atender y responder cada uno de los asuntos planteados por el interesado.
- Que se de a conocer en forma resumida el procedimiento empleado para la atención o esclarecimiento de lo planteado.

- Precisar las conclusiones a que se llega con el caso (solucionado total o en parte, pendiente de solución, con razón total o en parte)
- La aceptación o no de la persona ante la respuesta ofrecida (de acuerdo, no de acuerdo, satisfecho con la atención)

¿Quiénes integran el Sistema de Atención a la Población en Educación?

El sistema de Atención a la Población en Educación está integrado desde el director de la escuela con su Consejo de Dirección, director, subdirectores, Departamento de inspección y funcionarios a nivel municipal y provincial que incluye el asignado para desempeñar esta responsabilidad. Este funcionario debe tener la idoneidad requerida para:

- Promover y controlar el cumplimiento en tiempo y forma las investigaciones.
- Asesorar al director acerca de este asunto y a las entidades subordinadas.
- Ofrecer las informaciones que posibiliten la evaluación de la actividad en el seno de los Consejos de Dirección.
- Asesorar y exigir el desarrollo de acciones preventivas en los Planes de Prevención.
- Desarrollar las iniciativas que posibiliten la realización de trámites y gestiones de la población fuera de la jornada laboral.
- Garantizar la atención adecuada a las personas que acuden a la entidad.
- Velar por que se cumpla lo estipulado en la Resolución Ministerial 33/08.

La atención a la población debe verse como parte de la integralidad del trabajo educativo, para lograrlo es importante:

- Información periódica por Jefe del Grupo de Inspección del comportamiento de los planteamientos en sus diferentes manifestaciones, más las temáticas que evidencian inconformidades de los municipios, siempre respaldado por el inspector designado para este fin.
- Realizar análisis sistemáticos de las causas y tendencias relacionados con las insatisfacciones y necesidades de la población nivel de Consejos de Dirección y de las Reuniones de Análisis y Control del Trabajo (RIACT).
- Trabajar estrechamente con los representantes de la distintas enseñanzas para mantenerlos informados sobre los planteamientos de la población y su repercusión en los indicadores de la calidad de la educación.
- Responsabilizar a cada cuadro o funcionario con aquellos casos que le corresponden para investigar.

- Utilizarlos como una de las vías importantes para reflejar el comportamiento de las enseñanzas y determinadas actuaciones de los cuadros en el sector.
- Desarrollar investigaciones a partir de aquellas problemáticas que se generan de los análisis de los planteamientos.
- Aplicación de métodos adecuados para la atención a las quejas y denuncias.
- Identificación de las principales deficiencias que se presentan en la tramitación de los procesos y profundizar crítica y autocríticamente en las causas.
- Conocer las mejores experiencias y promoverlas.
- Reconocer los aportes que se pueden derivar en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje a partir de los análisis de las tendencias de los planteamientos.

### **1.5 El trabajo metodológico y su papel en la preparación de los funcionarios que atienden a la población**

Al principio, el énfasis de la actividad de atención a la población descansa en saber escuchar a la persona. Hasta hace unos años, el segundo propósito radica en responder en tiempo, después de valorar lo planteado. Actualmente, es objetivo esencial la calidad de la respuesta que se brinda y el análisis de causas y tendencias para evitar su reiteración. Es por ello, que ya hoy se habla del Sistema de Atención a la Población, como elemento del proceso pedagógico.

Dada las complejidades que encierra, necesita de una acertada dirección tanto desde el punto de vista organizativo como metodológico, lo cual trae consigo la necesidad de preparar a todos los involucrados en dicho Sistema para enfrentar desde esa concepción integradora que se exige y poder lograr la verdadera efectividad del mismo.

La mejor manera de preparar al personal es aprovechando todas las posibilidades que ofrece el trabajo metodológico. 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. Por la importancia que reviste y la necesidad de su perfeccionamiento continuo es un tema objeto de estudio en diversas investigaciones pedagógicas.

Existen numerosas definiciones de trabajo metodológico, resulta muy interesante la recopilación de algunas de ellas que presenta en su tesis de Maestría, recién concluida, el educador Israel Hernández Rodríguez sobre trabajo metodológico en diferentes momentos de la Educación en el país, tales como:<sup>20</sup>

“... es el que dirige el proceso docente educativo que se desarrolla, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las exigencias y necesidades de nuestra sociedad en la formación profesional. Con el que se concreta la calidad del proceso docente educativo, la preparación de los profesores y la elaboración de los medios de enseñanza.” (R/M 269/1991)

“una vía fundamental para elevar la calidad del proceso docente educativo y ayudar a los docentes a su superación en la realización de actividades colectivas y con el apoyo de los niveles superiores de educación” (R/M 80/93 Trabajo Metodológico Educación Primaria)

“una acción preventiva, una vía decisiva para elevar progresivamente la calidad del proceso docente-educativo y contribuir a la superación de los docentes.” (R/M 95/94 Trabajo Metodológico Educación Primaria)

“el sistema de actividades que de forma permanente se ejecuta con y por los docentes en los diferentes niveles de educación, con el objetivo de elevar su preparación político-ideológica, pedagógica-metodológica, científica para garantizar las transformaciones dirigidas a la ejecución eficiente del proceso docente educativo, y que en combinación con las diferentes formas de la superación profesional y postgraduada permitan alcanzar la idoneidad de los cuadros y del personal docente.” (RM 85/99)

“el trabajo metodológico es el conjunto de acciones que se desarrollan para lograr la preparación del personal docente, controlar su autosuperación y colectivamente elevar la calidad de la clase. Se diseña en cada escuela, en correspondencia con el diagnóstico realizado a cada docente. Su efectividad se controla mediante la participación directa de los

dirigentes y metodólogos de la Dirección Provincial de Educación, Dirección Municipal Educación e Instituto Superior Pedagógico...” (Carta Circular 01/2000)

“el conjunto de actividades que utilizando vías científicas, se diseñan, ejecutan y valoran con el objetivo de propiciar el perfeccionamiento del desempeño profesional del personal pedagógico, en función de optimizar el proceso docente educativo, dentro de las posibilidades concretas de un colectivo pedagógico o metodológico de un centro, de un municipio, provincia o nación”. (Modelo de la Escuela Primaria)

Durante el desarrollo de la investigación se trabaja con esta última, aunque en la introducción se refleja la que aparece en el Proyecto de Trabajo Metodológico para el próximo curso (2008-09) al considerar ese concepto más completo y coherente con los resultados finales del trabajo, en lo referido al carácter constante, sistémico y sistemático de las actividades.

Tanto en estas definiciones como la que asume la autora y que aparece en la introducción se afirman elementos que denotan la esencia del trabajo metodológico y que son susceptibles de emplear en cualquier nivel de estructura:

- La consideraron que constituye una vía para elevar la calidad del proceso pedagógico.
- Los propósitos de perfeccionar la preparación pedagógica en sentido general de los docentes.
- Incluye las diferentes formas de superación profesional y posgraduada, así como la autosuperación.
- Abarca tanto el trabajo de forma individual y colectiva.
- La necesidad de planificar actividades sistemáticas que se corresponden las características particulares de cada contexto donde se ejecutan y en correspondencia con los objetivos que el Ministerio se traza.
- El enfoque de sistema de las actividades.
- El carácter científico de las vías que se empleen.
- La utilización de métodos, procedimientos y técnicas que ayuden al diálogo y a la participación colectiva.
- El empleo de formas de evaluación con la participación directa de los dirigentes en los diferentes niveles de estructura.

➤ La acción preventiva del trabajo metodológico

El trabajo metodológico tiene diferentes etapas que marcan características determinadas en cada una a partir del proceso de perfeccionamiento que de manera constante se lleva a cabo en la educación. Entre los años 1982 y 1992 el objetivo fundamental del trabajo metodológico se dirige a lograr que el personal docente aprenda a desarrollar con eficiencia su labor profesional y consecuentemente valorar la efectividad de esta tarea por los resultados obtenidos en los alumnos en el desarrollo de capacidades, habilidades y hábitos para aprender de forma independiente, creadora y aplicarlo a la solución de problemas que enfrentan en su vida social.

Se establece para este y otros propósitos un sistema de visitas, entre la que se destaca la visita de ayuda metodológica, que como parte esencial de la preparación de los docentes, se realizarían con un carácter práctico y demostrativo: enseñar, demostrar y orientar al personal con procedimientos de trabajo docente y educativo.

En relación con las visitas en general, se precisa que en cada una de ellas se debe dejar en el personal que la reciba un saldo positivo reflejado en la ayuda práctica y la búsqueda de solución de los problemas. También, en esta etapa se alcanza, por la vía de la superación, llevar a más del 80% de los maestros, directivos y metodólogos a la obtención del título de Licenciado en Educación, lo que propicia aumentar las posibilidades de trabajo metodológico en las estructuras municipales y centros de cada enseñanza.

Es evidente en este período, no sólo por lo que se establece en los documentos, sino por el carácter con que se precisa su dirección, el de aplicar el trabajo metodológico con una doble finalidad: por una parte, enseñar y demostrar cómo debe trabajarse para desarrollar de forma creadora lo normado; y por otra, incorporar los elementos de la práctica pedagógica de los docentes de más experiencia o mejores resultados, es decir, analizar su labor en busca de los logros y éxitos que se obtienen en la aplicación de nuevas formas para determinar por qué vías y cuándo deben éstas generalizarse. Esto permite enriquecer los conocimientos de los directores, al mismo tiempo que les crea condiciones favorables para proyectar la propia actividad metodológica.



De esta manera, toma forma un nuevo estilo de dirección del trabajo metodológico basado en la transformación de viejas conductas y en la asimilación de modos de actuación con un efecto multiplicador, como elementos claves. Este proceso se caracteriza, además, por la unidad de acción y de compromiso individual y colectivo. Dentro de esta perspectiva se enmarca la siguiente etapa, con mayor complejidad para el ámbito educativo cubano: un acelerado proceso de transformaciones cuya esencia está en situar al hombre como objeto real del cambio, como protagonista principal; y a la estructura de dirección le plantea novedosos métodos de trabajo empleados como medio para lograr tales fines.

Es entonces que se requiere de una concepción de trabajo que permita capacitar, orientar, dirigir y evaluar a los docentes en función de buscar eficiencia educacional. Es a partir de esta necesidad que comienza a instrumentarse el Método de Entrenamiento Metodológico Conjunto, cuya esencia implica demostrar que constituye un método de dirección de carácter general en el sector de la Educación. Se conceptualiza como una vía de intervención y transformación de la realidad educativa, dirigido a propiciar el cambio o modificación de puntos de vistas, estilos de trabajo y modos de actuación de las personas con el fin de obtener más eficiencia en su trabajo. Este método queda derogado a finales de este curso (2007-08) y se proyecta para el nuevo curso, nuevamente la ayuda metodológica como método fundamental del trabajo metodológico.

El trabajo metodológico que se realiza desde la estructura provincial con los representantes de la estructura municipal, en particular, con los funcionarios que atienden la población busca que estos profesionales se apropien de procedimientos de trabajo que permitan consolidar los logros alcanzados y detectar las dificultades que afectan la calidad de su labor; para ello se les ofrece sólidos conocimientos que lo ayuden a profundizar en su preparación para actuar de una manera más científica. De igual forma, permite mejorar modos de actuación y promover una acción transformadora y creadora respecto al desempeño profesional y todo ello conduce a lograr la idoneidad de estos funcionarios.

Por tanto, la realización de cualquier actividad metodológica debe satisfacer las exigencias siguientes:

1. 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.
2. Lograr la preparación en la práctica, de manera sistémica y sistemática.
3. 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 estos funcionarios se pueden desarrollar actividades metodológicas de acuerdo con las características de su labor, del territorio que representan, sin descuidar las particularidades individuales de cada uno y del grupo en general tales como:

- Reuniones metodológicas como la forma de trabajo donde se analizan, debaten y se adoptan decisiones acerca de temas vinculados al trabajo de atención a la población para su mejor desarrollo. Los acuerdos de las reuniones metodológicas pueden constituir líneas para otra forma de actividad metodológica.
- Actividades demostrativas de cómo se aplican las indicaciones.
- La preparación de materiales con orientaciones metodológicas para apoyar el trabajo.

- Talleres metodológicos que se realiza de manera cooperada para elaborar estrategias, alternativas organizativas y metodológicas, discutir propuestas para el tratamiento de los contenidos y métodos de trabajo.
- Control al trabajo que realizan tanto a nivel de oficina como en los Consejos de Dirección, con las enseñanzas y en las instituciones para valorar el cumplimiento de los objetivos y las indicaciones.
- Seminario científico-metodológico para trabajar en posibles líneas y temas de investigación.
- Eventos científico-metodológicos para exponer las experiencias pedagógicas.

Las reflexiones anteriores sobre el trabajo metodológico constituyen elementos que reafirman la decisión de tomarlo como objeto de estudio por las posibilidades que ofrece para fortalecer la preparación de los funcionarios que atienden la población por medio de las distintas formas de organización. El trabajo metodológico se inserta dentro Sistema de Trabajo Integrado de la Dirección Provincial de Educación y el Instituto Superior Pedagógico, el cual cuenta de las siguientes etapas:

#### Etapas análisis previo de la capacidad de dirección

1. Preparación de la estructura provincial
  - a) Preparación política de los cuadros, metodólogos, funcionarios y profesores.
  - b) Superación Profesional dirigido al trabajo docente-metodológico y científico-metodológico, tomando como elemento esencial los objetivos prioritarios para el curso escolar, así como los específicos por enseñanzas.
  - c) Los Departamentos docentes y los representantes de las enseñanzas realizan trabajo metodológico con la participación de los homólogos de los Institutos Preuniversitarios Vocacionales de Ciencias Pedagógicas y Centros Provinciales (IPVCP). Se preparan a los subordinados en las actividades y acciones a desplegar, métodos y modos de actuación.
  - d) Coordinación de las acciones a realizar en las visitas a los centros.
  - e) Visita especializada a los centros de referencia provinciales.
- 2- Consejo de Dirección Integrado donde se analizan las propuestas del Consejo Científico para perfeccionar la estrategia de trabajo científico a partir

de los resultados del curso. Se definen y priorizan objetivos de trabajo y se adoptan acuerdos para la próxima etapa.

3. Preparación de las estructuras municipales. Su objetivo fundamental es la preparación profesional para el desempeño de sus funciones mediante temas metodológicos, orientaciones para la continuidad del trabajo metodológico en la base y precisiones de acciones para enfrentar los principales problemas que se detectan en las visitas a los municipios y centros que frenan las transformaciones en las distintas educaciones.

- a) Directores municipales, de sedes y de los centros provinciales.
- b) Subdirectores Municipales, Coordinadores de las Sedes y responsables de asignaturas.
- c) Preparación a Directores de IPVCP.
- d) Funcionarios y asesores municipales.

#### Etapa desarrollo de la capacidad de dirección

- 1- Sistema de visitas a los municipios.
- 2- Centro de Estudios de evaluación de la calidad del aprendizaje.
- 3- Consejo Científico Provincial

#### Etapa análisis posterior de la capacidad de dirección

- 1- Despacho Rector-Director Provincial.
- 2- Conformación de regularidades por los jefes de comisiones:
- 3- Reunión del Consejo de dirección.
- 4- Reunión del Consejo de Atención a Menores.
- 5- Puesto de dirección de las enseñanzas.
- 6- Reunión de Información, Análisis y Control del Trabajo.
- 7- Participación en los consejos de dirección de los municipios.

### **1.6 La preparación ética del funcionario que atiende la población**

Desde el trabajo metodológico, tal como se aprecia en el epígrafe anterior, se garantiza la preparación constante y actualización del personal docente. La preparación de los cuadros y funcionarios constituye un proceso complejo y multidisciplinario que debe realizarse, por una parte, en relación con las exigencias del momento a nivel macro, tanto sociales, políticas, culturales como las del sector que representa; y por otra, en correspondencia con las

necesidades y condiciones existente en cada contexto y por último las características y las necesidades individuales de cada persona.

La preparación, es un término cuya significado más frecuente se refiere a prevenir, disponer y arreglar una cosa para que sirva a un efecto; si bien en el ámbito educacional alcanza una importancia especial que le permite ocupar un lugar necesario y priorizado para lograr las transformaciones que de manera continua tienen lugar en el sector; según plantea Lisardo García Ramis y un grupo de investigadores en el texto *Los retos del cambio educativo*: “La preparación profesional auxilia de modo eficiente la intención de provocar transformaciones de perdurable imagen en el proceso de cambio de la escuela.”<sup>21</sup> En esta investigación se usa en el sentido práctico de continuar profundizando en los conocimientos éticos que poseen los sujetos seleccionados, al mismo tiempo, influir en el mejoramiento de la conducta personal (con énfasis en las virtudes que más los deben identificar en la función que desarrollan) así como en las vías y procedimientos metodológicos para realizar de una esmerada la labor profesional.

La preparación debe tener un carácter integral que garantice no solo la adquisición de conocimientos sino la aplicación de procedimientos metodológicos, psicopedagógicos (instructivos, educativos, de orientación e intervención) y prácticos que aseguren la formación, consolidación o modificación y desarrollo de procesos, estados, cualidades, habilidades pedagógicas, unido a otros recursos de su personalidad que le permiten al cuadro o al funcionario emplear plenamente y de forma adecuada sus posibilidades psíquicas, sociales y profesionales.

Tal como se puede apreciar esta preparación integral abarca el desarrollo de los procesos cognitivo-motivacional, afectivo-emocional y volitivo que le permitan una actuación adecuada, coherente y demostrativa de un rendimiento óptimo en el quehacer educativo ante los retos que generan las transformaciones actuales para poder controlar la actividad y actuación de sus subordinados y al mismo tiempo para la dirección del proceso de preparación de estos como los máximos responsables en la conducción del trabajo de formación en valores en todas las educaciones. Precisamente, uno de los contenidos del trabajo metodológico es el referido a la preparación ética.

### **1.3.1 Algunas consideraciones acerca de la ética y la moral**

El término ética se deriva del vocablo griego ethos: que significa uso, costumbre, carácter, conducta, propiedad, naturaleza interna, ley y orden. En la Antigüedad, el romano Cicerón utiliza el adjetivo moralis referente a los usos, a partir del cual se deriva la palabra moralista. El origen de estas palabras difiere del significado que tienen hoy los conceptos de Ética y Moral, porque ellos son el resultado del desarrollo de la actividad cognoscitiva del hombre y, en especial, el desarrollo científico de la ética que precisa con rigor estos términos. La ética nace en la época esclavista en la etapa de la transición de la sociedad primitiva a la civilización esclavista, lo que se confirma en los poemas de Homero, Hesíodo, las sentencias de los Siete Sabios Griegos, donde se evidencia un desglose de las normas morales abstractas, comparadas con el comportamiento real de los individuos y como regla, contrapuestas a ese comportamiento. El hombre, según Aristóteles (300 a.n.e.), se hace sujeto de virtudes en calidad del ser social, al garantizar el funcionamiento moral del status esclavista. Epicuro habla de la resignación ante el mundo (estoicismo) la indiferencia ante el mundo, y deja al hombre un papel pasivo.

La ética se basa en un sistema de conocimientos filosóficos sobre la moral, que existe desde la Antigüedad. Su objeto de estudio se precisa con el desarrollo de la propia ciencia y en correspondencia con las condiciones históricas concretas dadas. Tiene, como tarea propugnar y justificar una conducta moral determinada por todos los hombres o parte de ellos, en un momento histórico concreto. Es, por tanto, una teoría. Por otro lado, no puede haber sociedad sin trabajo, y si el surgimiento del trabajo marca la transición de la manada a la horda humana y trabajar significa cooperación y supervivencia, no puede concebirse el logro de estos sin normas que lo garanticen, es decir, sin moral; como teoría de la moral es posterior a esta, se plantea que la teoría ética mejor organizada de la Antigüedad, es la de Aristóteles.

Es indiscutible que la ética se moldea a lo largo de la historia por las guerras y las conquistas, por los conflictos y los intereses, por las revoluciones y el desarrollo técnico, lo cual le confiere expresiones éticas nacionales, de clases sociales y profesionales. Los filósofos premarxistas no analizan la historia a partir de las condiciones materiales de la vida social, sino que buscan en los móviles ideales, la causa de todo el desarrollo humano.

Al aplicar este análisis al estudio de la moral, las teorías éticas explican los aspectos psicológicos y biológicos como los factores determinantes de la vida y no consideran la importancia que tienen los móviles económicos y materiales. Otra limitación es que no logran analizar la moral en su carácter histórico concreto, como la plantean los filósofos del marxismo posteriormente.

La filosofía marxista, constituye un viraje revolucionario de las concepciones filosóficas, al explicar el desarrollo social a partir de los factores económicos y las ideas como un resultado de la vida material de la sociedad. Las concepciones éticas también evolucionan y se asumen posiciones materialistas, desarrollándose así, una ética marxista-leninista. Esta ética se caracteriza por:

- Explicar, analizar y fundamentar los fenómenos morales a partir de la concepción materialista de la historia que significa que el análisis no puede realizarse fuera de su contexto histórico y las regularidades concretas de cada sociedad en que se desarrolla, en relación con los demás elementos: que componen una sociedad.
- El carácter clasista y transformador está al servicio de la mayoría y representa los intereses e ideales de las grandes masas, con el propósito de educarlas bajo los principios morales en pos de transformar al hombre en una personalidad superior a partir de este carácter revolucionario que asume la ética marxista-leninista.

Los teóricos modernos y contemporáneos distinguen entre una ética general y una ética particular. La ética de las prácticas diferenciadas constituye una particularidad de la ética general, y recibe el nombre de ética profesional o ética sectorial, como la ética médica, la ética pedagógica, la ética militar, entre otras. En la lengua viva el término de ética y moral, hasta hoy, son mutuamente sustituibles y se utilizan indistintamente, sin embargo la ética tiene un sentido normativo semejante al que encierra la convivencia social. Ambas palabras se entrecruzan en cuanto a su contenido, la moralidad lleva implícita cierta justificación conceptual por lo que esta mezcla de terminología sólo es admisible en un lenguaje que no tenga exactitud científica, puesto que la ética es la ciencia y la moral su objeto.

La moral es una de las formas de las ciencias sociales, surge como reflejo de la realidad, tiene como mediador la posición de la clase que asume los hombres

ante la realidad. Sus funciones son reguladoras, valorativas, orientadoras, cognitivas educadoras e ideológicas. Se comprende como reglas de la vida de la sociedad y de la conducta de los hombres que determinan sus deberes entre sí y hacia la sociedad.

Se plantea que la teoría moral propugna y justifica tipos de conducta humana y que la ética revisa esta tarea. La moral, como conjunto de reglas históricas, tiene por lo tanto, un carácter coyuntural. Pero la ética no debe perder la referencia objetiva: antes de actuar, los hombres imaginan lo que van a hacer en relación con fines que han analizado previamente.

De hecho, los que valoran conductas ajenas lo hacen a partir de comparar sus conceptos sobre una situación, con lo que se supone que deben poseer quienes ejercen una conducta moral dada. Por tanto, al hablar de esta conducta visible, en realidad se aborda el modelo ético que se supone que existe en la conciencia ajena.

Es, por ello, que el objeto de la ética es la moral de los individuos, sus estructuras, mecanismos de funcionamiento (principios, jerarquía categorial) y la propia validez de la reflexión ética que incluye los fundamentos de la creación de un paradigma ético y el aparato metodológico en la asimilación y el enjuiciamiento del paradigma. La historia revela que el modelo moral es diferente para los distintos pueblos y épocas.

La moral es un fenómeno social complejo. Es el conjunto de sentimientos, puntos de vista y concepciones que reflejan la vida material de la sociedad, en forma de principios, normas y conceptos morales (sobre el bien y el mal, el deber y la dignidad), que orientan y regulan la conducta de los hombres en el sistema de las relaciones sociales en un contexto histórico-concreto.

Se puede considerar al igual que señalan muchos autores, que los elementos estructurales que conforman la moral como un fenómeno único, son: la conciencia moral, las relaciones morales y la actividad moral. En esta relación dialéctica, el núcleo dinámico es la conciencia moral.

La conciencia moral se define como una forma de la conciencia social expresada en los puntos de vista, las ideas, los estados de ánimo, sentir de la concepción de lo bueno y de lo malo, lo justo y lo injusto. La conciencia moral refleja el ser social a partir de su significación moral en forma de conceptos y



principios morales, de sentimientos y estado de ánimo, de conocimientos y de convicciones.

Las relaciones morales se establecen entre los hombres a partir de determinadas exigencias que regulan su conducta y, a partir de la cuales, se establecen normas y prohibiciones, de acuerdo con principios y representaciones morales de la sociedad. Están presentes en todas las relaciones entre los hombres, en las que se exige a cada individuo, una conducta determinada, una manera de actuar que se corresponda con la sociedad en la que vive. Determinan el contenido de la actividad moral, pero a su vez toda actividad moral se realiza mediante las relaciones morales.

La actividad moral está presente en toda actividad humana, se refiere a los actos y a las formas de conducta en que el individuo plasma sus principios, ideas y representaciones morales, o sea, es el momento de objetivación de la conciencia moral y el establecimiento de las relaciones morales.

### **1.3.2 La Ética Profesional como rama de la Ética**

La ética profesional estudia la forma específica en que se manifiesta la moral de la sociedad en la moral de las profesiones. Fundamenta los mecanismos de la regulación moral, formula el código de principios y normas morales de la profesión al sistematizar la moralidad de los grupos profesionales, fundamenta el ideal de la imagen social de la personalidad del tipo de profesional a que aspira o que necesita la sociedad.

Es discutido en la actualidad, si el objeto de la Ética Profesional es la moral de aquellas profesiones que tienen como objeto de trabajo directo al hombre, tales como la medicina, el magisterio, o si debe abarcar a todas las profesiones y cada uno de los oficios existentes.

Al respecto puede referirse que históricamente la Ética Profesional centra su atención en la moral de las profesiones humanistas, es decir en aquellas en las que los individuos interactúan directamente con el ser humano por la envergadura que tienen los errores o negligencias en estos tipos de trabajos que repercuten directamente en las personas, por esa razón es que estos códigos de Ética Profesional tienen una prioridad histórica, puede decirse que son los primeros en aparecer en la historia de la humanidad, avalado además

por la antigüedad de su existencia como profesiones reconocidas y de gran importancia social.

Si embargo, el propio desarrollo de la Ciencia y la Técnica, unido al proceso de surgimiento y expansión de las universidades con la misión de formar profesionales, aparejo al desarrollo más actual de la economía de mercado en las condiciones de la globalización neoliberal, hacen extensivos los intereses crecientes de la necesidad del desarrollo de la moral de las profesiones y de la Ética Profesional, apareciendo cada día la elaboración de nuevos códigos de Ética de profesiones específicas en las diferentes países del planeta.

Las causas fundamentales de la existencia histórica de la Ética Profesiones son:

- La existencia histórica del proceso objetivo de la División Social del Trabajo y de diversificación de los oficios y la profesiones, sustentado por el desarrollo de las fuerzas productivas en los diferentes sistemas económicos sociales de la humanidad.
- La necesidad de una preparación especial de determinados grupos de profesionales en una moral, que respalde la reputación del grupo o sector en el desempeño de su función social.

La necesidad que tiene la sociedad de confiar en los profesionales que cumplen misiones específicas, en la satisfacción de necesidades y exigencias que la sociedad les impone según las condiciones del desarrollo socio-político vigente.

Ante esta situación reinante, es imprescindible el rescate humano de una Ética social que oriente la tendencia progresista de la búsqueda de las vías que propicien un desarrollo sostenible, de racionalidad, equidad y entendimientos humanos en el planeta.

Hoy, ante los problemas que afectan al mundo, se evidencian las dos tendencias principales de la educación y en particular de la enseñanza superior ante el cumplimiento de su misión que es esencialmente la formación de profesionales. Sobre esto autores como Carlos Álvarez de Zayas, Jorge Núñez Jover y Carlos Thuunerman, aportan criterios coincidentes al caracterizar la manifestación de dos tendencias fundamentales en la enseñanza superior y la educación en general en los umbrales del siglo XXI, estas ideas se recogen en el siguiente esquema.

La concepción ética –humanista de la profesionalidad ,se inserta en la tendencia alternativa actual para el desarrollo humano sostenible y se contrapone a las posiciones de la formación de profesiones centradas en la absolutización de los dominios científicos tecnológicos ,las competencias y la competitividad ,sistemas educacionales que reproducen las bases de la globalización neoliberal ,cuyas políticas educativas estimulan la privatización y donde el factor humano se despersonaliza, sustituyéndose los valores de :competencias ,excelencias y éxitos individual-corporativo, competitividad y mercado del conocimiento.

El sentido ético moral de la profesionalidad Pedagógica integra los conocimientos y habilidades profesionales necesarios para el buen desempeño de la función social del maestro, avalada por los resultados prácticos satisfactorio acumulados en el trabajo pedagógicos, con los valores morales y humanistas que como móviles ideológicos orientan la actitud y conducta que se asume en la labor diaria y vida personal ante la sociedad.

Esta concepción ética de la profesionalidad tiene en cuenta los componentes siguientes:

- Contenido ideológico, axiológico y humanista de la profesión.
- Dominio de los contenidos de la enseñanza-aprendizaje y de las Ciencias Pedagógicas para el desempeño.
- Resultados prácticos acumulados en la labor educativa, donde se fragua la profesionalidad.

En Cuba se cuenta con una base teórica-ideológica elaborada sobre la base de los fundamentos de la escuela cubana, la que se sustenta en los aportes del pensamiento pedagógico cubano del siglo XIX. El pensamiento y la acción de Félix Varela (1788-1853) están siempre en función del mejoramiento humano, expresado en sus desvelos con relación a la suerte de sus compatriotas. En su pensamiento llama la atención el hincapié que se hace en la necesidad de que el hombre tenga una actitud comprometida con los problemas de su tiempo.

En el ideario pedagógico de José de la Luz y Caballero (1800-1862) se destacan sus ideas acerca de los fundamentos teóricos y metodológicos de la pedagogía; la escuela como institución social; la relación entre el sistema educacional y las condiciones históricas concretas imperantes en el país; la

lucha por llevar la educación a todos los niños; concebir la educación, tanto en la estructura como en su contenido en sentido integral y considerarla como una responsabilidad social de todos, la formación del maestro para cumplir su misión histórico- social y la necesidad de convertirse en verdaderos ejemplos para sus alumnos. Manifiesta absoluta confianza en las posibilidades intelectuales de los educandos y en la enseñanza como vía para propiciar capacidad de pensar y razonar en el proceso del aprendizaje.

Defiende una concepción de enseñar y educar; concibe la ejemplaridad condición indispensable para llevar a cabo la formación del hombre nuevo. Considera el objetivo de la instrucción vinculado al aspecto moral del hombre, la calidad de la persona. Deja muy claro que la ejemplaridad, es condición inexcusable para llevar adelante todo esfuerzo de formación.

El pensamiento ético de José de Luz y Caballero resulta la expresión más alta en la primera mitad del siglo XIX de una educación integral centrada en la formación moral. Su pensamiento ético, los puntos de vistas contenidos en el “Elenco de Carraguao” y en su ulterior desarrollo en la polémica acerca de la moral en 1839, en los aforismos y en los escritos educativos permiten sintetizar los hitos esenciales del pensamiento ético de José de la Luz y Caballero que se concretan en los siguientes aspectos.

- La concepción del interés colectivo como fundamento del bien moral.
- El punto de vista acerca de la moralidad de los actos humanos a partir de su intencionalidad.
- La crítica a la moral que basada en el interés individual se transforma en egoísmo.
- La vinculación del patriotismo a la consecución del interés de la mayoría.
- La confianza en el quehacer educativo como medio de perfeccionamiento humano.

En las concepciones éticas de Enrique José Varona (1849-1933) se manifiesta preocupación por la formación integral y plena del alumno. Para el ilustre pensador, el maestro debe educar con la palabra, con la pluma, educar con la acción. El acto educativo, por tanto es esencialmente formativo en si mismo. El punto de partida de su pensamiento ético aparece sistematizado en la tercera parte de sus “Conferencias Filosóficas” (1882), consiste en considerar a la

moral como un objeto de estudio de carácter natural que debe ser abordado con rigor científico.

El ideario moral de José Martí constituye la cumbre del pensamiento ético en Cuba. En su obra intelectual se refleja su profundo pensamiento pedagógico el cual parte del concepto de libertad y el papel de la educación en la formación de un hombre y de una sociedad nueva. El fin de la educación lo perfila desde la idea del deber ineludible que tiene la educación para con el hombre y formarlo de manera integral con sentido práctico. El proceso correcto para obtener ese objetivo lo concibe en la conjunción dialéctica entre: el conocer, el pensar, el actuar y el formar valores.

Otra figura del siglo XX que aportan al sentido ético del ser humano es Ernesto Che Guevara con gran valor para la pedagogía cubana contemporánea. Es un pensador revolucionario, portador de un proyecto político y moral, de un conjunto de ideas y valores. Considera que el verdadero comunista, el verdadero revolucionario es aquel que se preocupa por los grandes problemas de la humanidad como sus problemas personales. El pensamiento del Che es la expresión más auténtica, más pura, más combativa y más concreta del humanismo revolucionario. La lucha por la dignidad es el principio ético que va a inspirar a Ernesto Guevara en todas sus acciones.

El ser humano de esta nueva sociedad que el Che llamaba “el hombre nuevo” o “el hombre del siglo XXI”, es el individuo que rompe las cadenas de la enajenación, y que se relaciona con los demás con lazos de solidaridad. En la concepción ética del Che se destaca la actividad laboral cotidiana como escenario idóneo para la formación del hombre nuevo, empleando métodos nuevos potenciando la actitud ante el trabajo y el trabajo voluntario, los estímulos, la emulación, la lucha por la calidad la superación cultural y técnica, la planificación y la vinculación del estudio con el trabajo.

Como líder indiscutible de la Revolución cubana, Fidel Castro Ruz en su proyección educativa, destaca la importancia de la educación, además de la instrucción. Continúa la doctrina de la dignificación de la persona que tuvo su origen en el pensamiento emancipador cubano del siglo XIX. Retoma esta tradición desde el marxismo y el legado martiano, desarrollándola de manera creciente a partir y como premisa del devenir histórico de la Revolución iniciada en 1959. Sus ideas no constituyen reflexiones de carácter académico, sino

posiciones teóricas con intencionalidad política ideológica aplicada, que se dirigen a transformar la sociedad capitalista neocolonial de partida y a construir un nuevo mundo social, a pesar de la política hostil del gobierno norteamericano.

Para Fidel la lucha por los derechos humanos de la persona en sus dimensiones tanto individuales como colectivas, es un objetivo común de todas las fuerzas revolucionarias y progresistas. De ahí, la profunda relación entre política ética y valores en un pensamiento y actuación en el que los fines a alcanzar de elevado contenido ético, trascienden los intereses individuales y encuentran su reflejo en su proyección social y humano a escala mundial y humano. Al humanismo de Fidel le es inherente la convicción de que en la realidad social cubana, la ética y la moral, son componentes consustanciales de la identidad y cultura nacional.

En las condiciones actuales del desarrollo del socialismo en Cuba, se requiere retomar con la profundidad que requiere, el tratamiento de la ética como un instrumento para la educación del pueblo trabajador y las nuevas generaciones, en la conciencia y la cultura humanista que sustenta el sistema social, para el logro de su perfeccionamiento, el combate de las grietas que lo hacen aún imperfecto y el empleo adecuado de las potencialidades que la moral y los valores tienen en la movilización social de los individuos y en la autorregulación de las actitudes autodeterminadas, en cualesquiera de las esferas y planos de la vida, en la que siempre subyacen la moral y los valores.

### **1.3.3 Los retos de la profesionalidad pedagógica**

Para el análisis de los retos actuales que tiene la profesionalidad de los docentes es necesario partir de la contradicción existente entre el predominio de la tendencia integracionista de los conocimientos científicos y la tecnología, para dar respuesta a los complejos procesos del desarrollo (de la producción, sociales, medio ambientales, entre otros problemas globales) a nivel mundial y el predominio de una visión dicotómica en el desempeño de los docentes en el proceso pedagógico, que se manifiesta en los problemas de la Educación no resueltos en el Siglo XXI, lo que entre otros factores a considerar, imponen una serie de retos a la Profesionalidad Pedagógica de los maestros, que exigen

de una toma de conciencia ante estos problemas y una mayor preparación para enfrentar tales desafíos.

Una visión poca integradora de Educación se manifiesta en:

- Dicotomía entre la instrucción en detrimento de la educación.
- Insuficiente integración en el tratamiento pedagógico, con lo afectivo-volitivo, lo ideológico y actitudinal, como dimensiones de la personalidad.
- Insuficiente relación la conciencia y la tecnología, con la cultura humanista, los valores y la ideología, en la enseñanza aprendizaje.
- Poca integración pedagógicas de los enfoques filosóficos, sociológicos, axiológico, ético y estético, en sus aportes a la educación, con predominio del enfoque psicológico.
- Atomización de la disciplina en los planes de estudios o concepciones curriculares, atendiendo a concepciones academicista y elitista.

¿Qué retos éticos morales imponen estas condiciones a la Profesionalidad Pedagógica del maestro cubano?

- Conciencia de los deberes pedagógicos que implica el compromiso social de la educación de las nuevas generaciones en las condiciones de la época, a partir del protagonismo como estilo de trabajo pedagógico y como modos de actuación de los estudiantes, lo que presupone una educación en y para la democracia del socialismo cubano, al concebir como parte del proceso formativo los escenarios de la Batalla de Ideas que se libra por el pueblo.
- Concepción pedagógica más integradora, teniendo en cuenta el enfoque axiológico, para el tratamiento adecuado de la instrucción y de la educación, atendiendo a los componentes cognitivos, afectivo-volitivo, ideológico y actitudinal, así como la relación de la ciencia y tecnología con los valores y la ideología como parte de una cultura humanista, en la enseñanza aprendizaje (intencionalidad ideológica).
- Enfoques pedagógicos integradores, multidisciplinario e interdisciplinario de la enseñanza y aprendizaje de la ciencia, que repercute en nuevos modos de concebir, relacionarse y de actuación en el trabajo pedagógico.
- La utilización adecuada de los medios y recursos tecnológicos necesarios de que se dispone en el país para la labor educativa, los que no sustituyen el papel del maestro.

➤ Desarrollo de la ética de la cooperación profesional, que supere la enfermedad intelectual de los celos profesionales y que permita la superación de las barreras subjetivistas que impiden, una comunicación franca e intercambio de idea y experiencias profesionales con fluidez, receptividad y respeto; el aporte de los diferentes enfoques a la solución de problemas comunes, sin subvalorar las posibilidades del otro, con una amplitud y flexibilidad de pensamiento y actuación conjunta en el trabajo cooperado y colectivos pedagógicos.

Los principios éticos que inspiran al educador cubano se inscriben en la genuina cultura política y en los valores ideológicos adquiridos en el proceso revolucionario, cultivados en el enriquecedor quehacer del pueblo y en la ejemplar conducta de Los Cinco Héroes que sufren injusta y cruel prisión en cárceles del imperio, sin que su honor, su entereza y su lealtad a la Revolución y al pueblo puedan ser quebrantadas. Con asombrosa dignidad sostienen incólumes la bandera de combate, frente a las crueles acciones de los enemigos de la patria y de la humanidad.<sup>22</sup>

En la noble e importante misión de atender a la población estos son los ideales a seguir, con redoblada carga de generosidad, fraternidad y solidaridad, con creciente espíritu creativo en la búsqueda de soluciones revolucionarias para que el pueblo cada día reciba la satisfacción y las bondades que el sistema socialista pone a su disposición.

Siendo así, sobran las razones para que los funcionarios responsabilizados con la atención a la población cumplan con los siguientes principios que establece el Código de Ética:

1. Atender solícitamente las solicitudes, quejas, reclamaciones, denuncias y demás asuntos que la población confía a sus dirigentes, ayudar a encauzarlos y resolverlos cuando sea posible y, en todos los casos brindar adecuada y orientadora explicación, representa un deber ineludible, demostrativo del respeto y la sensibilidad que nos acompaña para percibir sus necesidades y experimentar sus opiniones y consideraciones.
2. Actuar diligentemente con inmediatez y eficacia en la recepción, procesamiento y tramitación de la correspondencia que se recibe del MINED, PCC, PPP y los medios de difusión masiva.



3. Brindar esmerada atención, trato cortés, afable y profesional a las personas que a diario acuden a las direcciones de Educación, con énfasis particular cuando se trata de discapacitados, enfermos, ancianos y mujeres con niños pequeños.
4. No emitir juicios a priori durante las entrevistas y consultas individualizadas que se ofrezcan, hasta tanto no se disponga de la información oficial sobre el asunto en cuestión.
5. Entregarse por entero y con verdadero amor al desempeño cabal de la responsabilidad asignada en la atención a la población, en la convicción de que el ser humano tiene de mejoramiento inagotable y que es el pueblo el legítimo dueño de la riqueza social.
6. Mostrar constante interés y preocupación por la capacitación personal y colectiva, elevar el nivel profesional, la calificación técnica, incluido la computación y la superación político-ideológica.
7. Mantener sistemáticamente relaciones de intercambio, colaboración fraternal y coordinación con el personal que en otras instituciones, organismos y entidades nacionales y territoriales que atienden a la población
8. Cumplir las normas de protección física, guardar discreción acerca de los asuntos que conozca por la índole de su trabajo y cuidar de su imagen pública y privada en el ámbito laboral, familiar y social.
9. Abstenerse de hacer recomendaciones y de emitir juicios personales, tendientes a influir o favorecer decisiones que por su carácter corresponden a la jurisdicción o competencia de otras instituciones políticas, judiciales y administrativas.
10. Practicar consecuentemente la crítica y la autocrítica, en el momento, lugar y forma adecuados. Combatir la apatía, la indolencia y cualquier otra manifestación lesiva a los fines de la sociedad socialista.
11. Basar las relaciones de amistad en la coincidencia de principio y en la moral revolucionaria, esclarecer al confundido, ayudar al que desea rectificar errores y combatir a los detractores y corruptos.
12. Desarrollar la actividad laboral y social con pulcritud y apego al orden constitucional y legal vigente y tener suficiente valentía para afrontar y solucionar viejos y nuevos problemas que se presenten en nuestro comportamiento personal.

13. Asistir con puntualidad al trabajo, aprovechar la jornada laboral y elevar el sentido de pertenencia, el multioficio y desarrollar la colaboración entre los compañeros.

14. Ser escrupulosamente veraz en la información que se brinde sobre el trabajo, rechazar todo ofrecimiento que pueda atentar contra el honor y educarse en la exigencia, la ejemplaridad y el cumplimiento del Reglamento Disciplinario Interno.

15. Ser ejemplo de honradez, modestia y austeridad en el ámbito laboral y en el entorno social. Cuidar de la presencia personal, usar un vestuario adecuado, en correspondencia con la función política que desempeña.

16. Analizar el contenido de los informes trimestrales sobre la labor desarrollada, asistir a las reuniones y participar en el análisis y aprobación de los asuntos que lo requieran.

17. Mantener constante preocupación por el ahorro de materiales e insumos por el cuidado y conservación de los bienes bajo su protección o de uso colectivo y demás tareas del Plan de Prevención del Departamento.

18. Contribuir con las misiones que desempeñan el núcleo del PCC, la sección Sindical y la Dirección Administrativa, en el desarrollo de la acción cohesionada en torno a los objetivos y tareas aprobados para cada etapa y en función de afianzar los sentimientos de cariño y sólida relaciones de convivencia, respeto y familiaridad en el colectivo.

## **CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO INICIAL. ACTIVIDADES METDOLÓGICAS. EVALUACIÓN FINAL**

### **2.1 Características del diagnóstico inicial**

El diagnóstico se considera un proceso que permite analizar la situación real y las potencialidades que tienen los sujetos seleccionados en cuanto al nivel de preparación ética, con el fin de descubrir posibles soluciones o para tomar decisiones sobre distintas alternativas. Es la interpretación de la realidad al identificar objetivamente problemas causas, potencialidades y necesidades. El diagnóstico que se desarrolla tiene carácter participativo porque los funcionarios se convierten en sujetos activos de la investigación que se realiza, son ellos mismos, guiados por la autora —que también se involucra en la investigación como una integrante más— quienes lo ejecutan.

Con la aplicación del diagnóstico participativo se parte de lo que los sujetos conocen y de la manera en que lo conoce: de lo más inmediato, cercano y sentido; de lo particular de su realidad hasta lo más general, lo cual se analiza en un proceso colectivo de reflexión que permite obtener información sobre aspectos de la realidad que no se conocen; de ese modo se penetra en el fenómeno investigado para explicar su desarrollo, su origen, sus relaciones, sus consecuencias; todo ello ayuda a la comprensión del problema y a que la propuesta de solución sea más efectiva.

Para la realización del diagnóstico se tienen en cuenta las dimensiones básicas que determinan el nivel de preparación ética y aquellas manifestaciones perceptibles de carácter práctico. Asimismo se tiene en cuenta tanto los factores externos (oportunidades y amenazas) como los internos (fortalezas y debilidades) y la relación que se establece entre ellos y que también ayudan a plantear con un enfoque diferente la alternativa de solución.

Entre las condiciones básicas que se garantizan para realizar este diagnóstico están:

- Disposición y entusiasmos de los sujetos.
- Establecimiento de coordinaciones.
- Organización de las sesiones de trabajo.
- Compromiso de los sujetos involucrados.
- Una buena comunicación para asegurar que todos tienen la oportunidad de emitir sus opiniones, la información de que dispone, criterios, formular preguntas.
- Disponibilidad de recursos mínimos y espacios para las sesiones de trabajo.
- Planificación del tiempo.

## **2.2 Descripción de los indicadores establecidos para el diagnóstico**

A fin de desmembrar aquellos aspectos diferenciables y revelar el alcance práctico de la variable (dependiente) que se evalúa: fortalecimiento de la preparación ética de los funcionarios, se realiza la definición operacional atendiendo a dos niveles fundamentales: las dimensiones (rasgos generales que permiten una primera división del concepto) y cada una abarca un número considerable de indicadores (rasgos perceptibles) de carácter cualitativo y cuantitativo que enfocan el sentido amplio e integral de los cambios que se operan en los sujetos.

Para la evaluación de las dimensiones e indicadores se elaboran, por la autora de esta investigación, las tablas de criterios con sus respectivos niveles (o categorías) de desarrollo (anexos 1, 2 y 3) y una escala ordinal que va desde los niveles bajo (I), medio (II) y alto (III) para evaluar el estado de las dimensiones en los sujetos (anexo 4), tanto en el orden individual como grupal. Al sumar los valores alcanzados en las dimensiones establecidas se obtiene, en sentido general, el nivel de fortalecimiento que tienen en la preparación ética.

A continuación se presentan las dimensiones con sus respectivos indicadores y la descripción cualitativa de los elementos fundamentales que contiene cada uno para facilitar la evaluación cualitativa según la tabla de criterios.

- Conocimientos éticos en los funcionarios que atienden a la población se refiere a los puntos de vista y criterios generalizados sobre principios, exigencias y términos que son básicos para lograr una mayor comprensión y profundización teórica de las normas de conducta, disposiciones legales vigentes sobre la atención a la población y metodológicas que se precisan para el desempeño de esa función.
  - a) Dominio de conceptos básicos y afines a la ética. Se incluyen entre esos conceptos: moral, valores: humanismo, justicia, solidaridad, respeto, entre otros.
  - b) Dominio de normas morales y mecanismos que regulan la conducta. Se enfatizan aquellas que más directamente tienen que ver con la función que ellos desempeñan:
    - Interiorización de la función que desempeñan.

- Sensibilidad ante los problemas que plantea la población.
  - Respeto a la opinión de los demás.
  - Justeza en la determinación de responsabilidades.
  - Discreción durante el proceso investigativo y en los resultados que se obtengan.
  - Ecuanimidad al enfrentar las situaciones, entre otros.
- c) Dominio de las normativas que regulan el trabajo de atención a la población. Contempla las siguientes: Resolución Ministerial 33/08 sobre los Planteamientos, Carta Circular 3 del Dr Carlos Lage Dávila, Resolución Ministerial 208 /03 sobre la Incidencias.
- d) Dominio de la metodología para la atención a la población. Se refiere a los siguientes elementos:
- Principios.
  - Procedimiento a seguir.
  - Clasificación de los asuntos que exponen la personas.
  - Método de atención a la población.
  - Pasos a seguir en la investigación sobre los planteamientos.
  - Las respuesta a las personas.
  - El registro de los planteamientos.
- Modos de actuación que se expresan en la totalidad de actos que manifiestan el estado interior de la conciencia y el comportamiento real del funcionario mediante un grupo de valores que se consideran básicos para realizar esta función.
- a) Honestidad. Como elemento principal se aprecia en la veracidad de la información que se debe rendir sobre las investigaciones que se realizan de los planteamientos que emiten los promoventes. Reflejar toda la verdad del hecho sin omitir detalles, revelar las causas y las tendencias.
- b) Constancia en las tareas. Se requiere llegar hasta el final de las investigaciones o verificaciones aún con los obstáculos propios de esta actividad: transporte, distancias, prejuicios hacia las personas por su conducta, inaccesibilidad a documentos que ayudan a las investigaciones. Insistir y ofrecer asesoramiento a los funcionarios y

cuadros sobre posibles alternativas de solución a los problemas que se planteen.

- c) Receptividad ante los señalamientos. Se expresa en la manera de asumir y enfrentar los errores que cometen en la atención a las personas y otros asociados al proceso investigativo; además en la práctica consecuente de la crítica y la autocrítica, en el momento, lugar y forma adecuada. Combatir la apatía, la indolencia y cualquier otra manifestación lesiva que se puedan cometer contra los promoventes por parte de los cuadros y funcionarios.
  - d) Espíritu de justicia. Está dado en el grado de razón que se le da al promovente (total, en parte o ninguna) en dependencia del planteamiento realizado). Basar las relaciones de trabajo y con los promoventes en la coincidencia de los principios y la moral revolucionaria.
  - e) Disciplina. Radica en la responsabilidad que tienen a la hora de entregar la información indicada. Cumplir con lo establecido en el orden constitucional y legal vigente. Mantenimiento de una apariencia personal y un vestuario adecuado en correspondencia con su función.
- Desempeño profesional se expresa en el sentido del deber a partir de cumplir con todo lo indicado y ejecutar su trabajo con la calidad requerida.
- a) Cumplimiento del lapso de tiempo establecido para las investigaciones asignadas y en la respuesta a los planteamientos. Tienen que dar respuesta a los promoventes en un término de 60 días o antes si el hecho no implica una investigación muy profunda.
  - b) Calidad de las respuestas a los promoventes. Cada planteamiento lleva una respuesta que deben ser clara, precisa y bien formulada para que convenza Esclarecer al que se sienta confundido.
  - c) Rigor en las investigaciones y de profundización en las verificaciones. Agotar todas las vías y procedimientos que permitan establecer las coordinaciones con las autoridades correspondientes dentro de la competencia del funcionario. Penetrar en las causas que provocan la situación planteada y en los responsables.
  - d) Información de las incidencias que se generan de los planteamientos por los mecanismos establecidos dentro del sector. Deber de informar los

hechos que ocurren en los centros educacionales y actuar como está indicado.

- e) Comunicación que establece el funcionario con el promovente. Caracterizada por un trato respetuoso, cortés, acompañado de un lenguaje fluido, agradable, alentador, afectuoso y moderado. Empleo de expresiones gestuales y mímicas adecuadas.
- f) Realización de encuentros periódicos con los directores y otros cuadros para intercambiar experiencias y valorar los resultados del trabajo.
- g) Análisis de las principales tendencias a partir de la información que se obtiene. A partir de los planteamientos realizados determinar hacia dónde están las mayores insatisfacciones y las principales problemáticas. Elaborar informes sobre ellos y presentarlo en los espacios correspondientes (Departamento de inspección, Consejo de Dirección y Reunión con directores), así como a los cuadros y funcionarios aludidos.

### **2.3 Los métodos de investigación empleados durante el diagnóstico**

Los métodos se seleccionan atendiendo al carácter concreto del problema, el tipo de investigación que se ejecuta, a las particularidades del objeto, según las tareas investigativas y además a las posibilidades de la autora y los sujetos seleccionados para aplicarlos en la propia dinámica del trabajo; los instrumentos se construyen de acuerdo con los indicadores establecidos para evaluar los niveles de cambio en los sujetos y el control de factores que pueden influir en el estado de los mismos. Entre ellos se encuentran:

- Experimento pedagógico (formativo). Se escoge el tipo de diseño pre-experimental (se le llama también sucesional, secuencial o cíclico)  
Se considera el método fundamental y la modalidad más apropiada para conocer, provocar y comprobar las transformaciones ocurridas en los sujetos a partir de la propuesta de solución; tiene como propósito la aplicación de la variable que funciona como causa (independiente): las actividades metodológicas.

Este tipo de experimento adopta las siguientes características en esta investigación:

- a) La selección de los sujetos (naturales) funcionan solo como un grupo experimental.
- b) La alternativa de cambio propuesta parte de problemas objetivos y singulares detectados en la práctica social.
- c) Transcurre en las condiciones naturales donde tiene lugar la actividad cotidiana de los sujetos.
- d) Se realiza un mínimo control de las influencias que ejercen otros factores colaterales para evitar posibles interferencias.
- e) Cuenta de tres momentos fundamentales: diagnóstico inicial (pre-test), implementación de la propuesta de cambio con algunos controles parciales y se vuelve a registrar la variable dependiente (post-test) mediante la evaluación final a fin de confrontar ambos estados para poder determinar los niveles de cambio ocurridos.

Las tres fases que se fijan para la planificación y conducción del experimento se organizan así:

Estudio inicial (se extiende alrededor de los meses de abr-may-jun del 2007) (3 meses aproximadamente)

- ✓ Información e intercambio con los funcionarios sobre el trabajo a desarrollar
- ✓ Ejecución del diagnóstico de los funcionarios.
  - a) Elaboración y aplicación de los métodos para acopiar la información de la práctica.
  - b) Procesamiento de la información.
  - c) Caracterización de los funcionarios.
  - d) Determinación del estado real de los indicadores establecidos.
  - e) Búsqueda de las potencialidades.

2. Planificación, organización y ejecución de las actividades metodológicas (comprende desde septiembre del 2007 hasta marzo del 2008) (7 meses aproximadamente).

- ✓ Intercambio con los funcionarios para ofrecerles los resultados del diagnóstico y entre todos proponer las posibles actividades (la autora les sugiere las elaboradas por ellas para valorarlas en el colectivo e incorporar las que ellos expresen).
- ✓ Puesta en práctica de las acciones.
  - a) Implica observar todo este proceso y la evolución de los sujetos.



- b) Controlar las influencias de los factores que pueden obstaculizar la calidad del mismo variar y aprovechar aquellos que la favorecen.
- c) Se establecen diálogos durante las visitas y en las RIACT tanto con los funcionarios como con los que interactúan con ellos (director municipal de educación, subdirectores por enseñanzas, jefe de inspección, otros funcionarios) de los diferentes municipios para saber sus criterios y aclarar cuestiones sobre el comportamiento de algunos de los indicadores en estos funcionarios.

3. Constatación final (abarca los días finales del mes de abr-may-jun de 2008) (alrededor de 3 meses)

- a) Repetición de los métodos para evaluar los efectos producidos por las actividades metodológicas.
- b) Valoración de la información recopilada.

➤ Entrevista grupal (comunicación formal)

Se realiza con los funcionarios de atención a la población a fin de conocer el dominio de conocimientos teóricos y metodológicos que evidencian el nivel de preparación ética. La guía para el cuestionario aparece en el anexo 5. En sentido general, las interrogantes son de contenidos, abiertas y directas. Entre los aspectos que incluye se encuentran:

- a) Concepto de ética.
- b) Otros conceptos básicos asociados a la ética que se necesitan en esta función.
- c) Normas morales y mecanismos que regulan la conducta del ser humano en particular aquellas que son indispensables para desempeñar esta función.
- d) Normativas que regulan el trabajo de atención a la población.
- e) Metodología para la atención a la población.

Para el desarrollo de la entrevista se crea un clima agradable y animado entre los participantes. Durante el transcurso de la entrevista se observan todas las manifestaciones emocionales y las expresiones gestuales. Se procede de la siguiente forma:

1. Aplicación de la técnica de animación: "Nombre y cualidad" (Adaptación del libro "Trabajo grupal: apuntes para una reflexión", p.99)

Objetivo: Favorecer un clima positivo desde el comienzo e identificar aquellas cualidades positivas que caracterizan a cada uno y al grupo en general.

Materiales: Hoja, lápiz, cinta adhesiva, grabadora y disco con música.

Desarrollo

- a) Se le pide a los participantes que escriban su nombre en la hoja de papel letras iniciales. Después deben escribir dos cualidades que lo distinguen y que coincidan con las iniciales de su nombre y apellidos, por ejemplo Raúl, Aldama: recto y amable. Nadie puede ver lo que se escribe en la hoja.
- b) Colocar la hoja por el dorso en la espalda de cada uno.
- c) Caminar por el local y escriben a cada compañero las cualidades que ellos le reconocen. En este momento se puede poner música mientras se desarrolla esta parte.
- d) Cada uno expone las cualidades que él se escribe y la que los otros le señalan para compararlas y buscar coincidencia o no.
- e) Se valoran aquellas cualidades que caracterizan al grupo.

Observaciones: Cuando las iniciales resulten demasiado complicadas para encontrar cualidades se pueden estimular la creatividad de las personas usando neologismos para decir cualidades que se poseen, pero que comienzan con otras letras.

2. Selección de un relator.

3. Información del objetivo y de los aspectos a interrogar.

4. Formulación de las preguntas.

5. Escribir en la pizarra las ideas que se repiten.

6. Debatir aquellos aspectos que lo requieran.

7. Resumir los elementos fundamentales.

8. Evaluar el desarrollo de la actividad y agradecer la cooperación prestada.

➤ Entrevista individual (oral, no estandarizada)

Se les aplica a los directores municipales, subdirectores y jefes del Departamento de Inspección para obtener información sobre la valoración que tienen de los funcionarios que atienden a la población con respecto al nivel de preparación ética (ver anexo 6). La información que aporten permite ampliar y confrontar con la obtenida por otros métodos. Para su aplicación se aprovechan las visitas a los municipios y la Reunión de Información, Análisis y Control del Trabajo.

➤ La observación (directa, encubierta y participante)

Tiene el objetivo de obtener información primaria sobre aquellos indicadores asociados al modo de actuación y al desempeño profesional. Se realiza durante las visitas a los municipios (atención a las personas en las oficinas, al ofrecerles respuestas a promoventes, rendir información en los Consejos de Dirección y en las RIACT sesiones de asesoramiento a los cuadros y funcionarios) y en las actividades de preparación de la estructura municipal. La guía aparece en el anexo 7. Contempla los siguientes aspectos:

a) Modos de actuación

- Nivel de honestidad.
- Constancia en la las tareas.
- Receptividad ante los señalamientos.
- Espíritu de justicia.
- Disciplina informativa.

e) Desempeño profesional.

- Cumplimiento del tiempo establecido para las investigaciones asignadas y en la repuesta a los planteamientos.
- Comunicación (lenguaje verbal y gestual)
- Realización de encuentros periódicos con los directores y otros cuadros para intercambiar experiencias y valorar los resultados del trabajo:

Se considera una observación directa porque siempre es la autora la que la ejecuta; por lo general, con carácter encubierto y participante, ya que la autora desde la estructura provincial aprovecha los espacios y las actividades como algo propio del trabajo metodológico que ella desarrolla con los homólogos municipales. Hay momentos en que son abiertas cuando se necesita dirigir la actividad y la autora queda más bien fuera para ejercer la función de control.

Con el propósito de lograr calidad en los resultados de la observación se garantizan las siguientes condiciones:

- Coordinación de las sesiones de trabajo que serán objeto de observación durante las visitas.
- Se organiza una cantidad considerable de sesiones de observación a las actividades donde se manifiestan los modos de actuación y el desempeño profesional, tanto en la Oficina de Atención a la Población como en los centros educacionales.

- Se combina con el diálogo como especie de comunicación informal para lograr extraer información complementaria sin revelar los verdaderos propósitos.
- Registrar la información en el curso de la observación —siempre que la actividad lo propicia— o inmediatamente después de realizarla para evitar omisiones o tergiversación de la información.
- Distinguir bien en las anotaciones los datos que constituyen descripciones exactas de lo acontecido y aquellos que son apreciaciones y/o interpretaciones de lo observado.

➤ Escala autovalorativa

Se aplica para que cada funcionario realice una autoevaluación de su situación con respecto a los indicadores y determinen ellos el nivel de desarrollo en que se encuentran; de este modo, se conoce la apreciación que ellos tienen de sí mismo. En cada indicador se establecen diferentes grados que van desde el nivel inferior o mínimo valor que puede manifestar hasta el nivel superior o valor máximo que puede alcanzar. Cada funcionario debe elegir el que considere más apropiado a su valoración. La escala elaborada aparece en el anexo 8. La información que se obtenga corrobora y amplía la que aporten el resto de los instrumentos. Se realiza por la vía de correo electrónico. Todos los funcionarios disponen de ese servicio.

➤ Análisis de documentos.

Se examinan un grupo de documentos que ofrece información sobre los siguientes indicadores:

- a) Cumplimiento del lapso de tiempo establecido para las investigaciones asignadas y en la respuesta a los planteamientos (de un mes a 60 días).
- b) Calidad de las respuestas a los promoventes.
- c) Rigor en las investigaciones y de profundización en las verificaciones.
- d) Información de las incidencias por los mecanismos establecidos dentro del sector.
- e) Análisis de las principales tendencias a partir de la información que se obtiene.

Entre los documentos figuran:

- Informe trimestral de todas las personas que han sido atendidas, las tendencias que predominan y la propuesta de acuerdos para darle salida y tratamiento por las diferentes educaciones.
- Informe mensual de cierre de los planteamientos e incidencias al Departamento de Inspección y al Consejo de Dirección y por último a la RIACT.
- Registro diario de control de todos los planteamientos que entran a la Oficina de Atención a la población. (fecha de entrada y de culminación, vía de entrada, clasificación por el código, grado de razón, grado de satisfacción, clasificación del planteamiento).
- Expediente de cada planteamiento (el planteamiento personal o por una carta, los resultados de la entrevista a la persona, todo el proceso investigativo y las conclusiones de la investigación, la respuesta del caso al promovente y al organismo que la envía, el listado de documentos que contiene el Expediente).

#### **2.4 Caracterización general de los sujetos de investigación**

Los funcionarios de atención a la población de la provincia de Sancti Spiritus en el sector educacional lo integran 8 inspectores; de ellos 5 son mujeres y 3 hombres. Los años de experiencias en la profesión están distribuidos según estos intervalos:

- Entre 15 y 20 años: 2
- Entre 20 y 30 años: 2
- Más de 30: 4

Con respecto al tiempo que llevan en el desempeño de esta función se comportan de la siguiente manera:

2 con 1 año de experiencia.

3 con tres años de experiencia.

3 con 5 años de experiencia.

La calificación profesional:

4 Licenciados en Educación Primaria.

1 Licenciada en Química.

2 Licenciada en Física.

1 Licenciado en Historia.

Están categorizados.

3 son Profesores Asistentes.

1 es Profesora Auxiliar.

De ellos, 7 se encuentran cursando la Maestría en Ciencias de la Educación.

Es un colectivo con un alto nivel de compromiso hacia la actividad que desarrollan y con conciencia de su rol. Todos son portadores de cualidades morales positivas. A pesar del nivel profesional alcanzado, la preparación teórica y metodológica es, aún, susceptible de perfeccionar en conocimientos que ayuden a su cultura general e integral. De igual modo, se considera que todavía no aprovechan, lo suficiente, todas las posibilidades para la autosuperación como una de las vías fundamentales para perfeccionar los conocimientos.

La evaluación profesoral refleja buenos resultados: los 8 están calificados de B. Por lo general, el colectivo mantiene un alto nivel de motivación por su profesión y se sienten bastante satisfechos de su papel en la sociedad. Mantienen una comunicación afectiva con todos los compañeros de su colectivo de trabajo y con la autora de la investigación que es su homóloga provincial. En realidad, se distingue un ambiente de respeto, afecto y colaboración en las relaciones que se establecen entre todos.

## **2.5 Valoración del estado inicial que tiene la preparación ética de los sujetos de investigación**

Es importante esclarecer que a pesar de que se recopila una gran cantidad de información por medio de los diferentes métodos empleados, las coincidencias encontradas en la información que se obtiene permite ofrecer valoraciones generales del estado en que se encuentran las dimensiones y los indicadores estudiados, los cuales se estiman importantes tanto para el diseño de las actividades.

En la entrevista participan los 8 funcionarios de atención a la población. El ambiente favorable creado estimula la participación de todos en un clima distendido y desinhibido. En sentido general, las interrogantes que se les formulan son respondidas, aunque se aprecia cierta inseguridad en los gestos del rostro y temor a equivocarse en lo que expresan; las respuestas se dicen

de manera muy escuetas y predomina un vocabulario impregnado de sentido práctico y términos cotidianos que denotan faltan de rigor teórico en el tema. Se apoyan mucho en anécdotas para ejemplificar algunas definiciones o conocimientos que exigen las preguntas. Les resulta difícil ahondar en los rasgos de los conceptos y referir elementos de carácter teórico. Un resumen de las respuestas permite presentar esta información:

A partir de la técnica aplicada se establece relación con el concepto de ética, las ideas que emiten giran alrededor de:

- Un conjunto de preceptos que debe mantener una persona para cuidar su prestigio, su moral (4/50% de los funcionarios)
- Los valores morales que deben distinguir a las personas (3/37,5%)
- La conducta moral de las personas (1/12,5%)

Entre los conceptos básicos asociados a la ética que se necesitan en esta función refieren los siguientes:

- Responsabilidad: (8/100%)
- Laboriosidad: (6/75%)
- Amor por la profesión (4/50%)
- Abnegación (3/37,5%)
- Honestidad (3/37,5%)

En cuanto a las normas morales y mecanismos que regulan la conducta del ser humano en particular aquellas que son indispensables para desempeñar esta función, los 8 consideran que el respeto y la discreción. Más bien explican con situaciones cómo se evidencian estos conceptos en su labor.

Con respecto a las normativas que regulan el trabajo de atención a la población sí las mencionan todas y comentan de lo que tratan cada una, pero es evidente que les falta dominio total de las mismas.

De manera similar sucede con la metodología para la atención a la población. Comentan aquellos elementos que más utilizan en su práctica: método de atención a la población, los pasos a seguir en la investigación sobre los planteamientos y la clasificación de los asuntos que exponen la personas; pero hay otros elementos como los principios, los procedimientos y el registro de los planteamientos en los cuales denotan algunas contradicciones con lo que plantea la metodología.

La entrevista individual se le realiza a un total de 31 cuadros y funcionarios: 8 directores municipales, a 12 subdirectores, 6 jefes de departamentos de inspección y 3 secretarios de Consejo de Atención a Menores y 2 de asesores de salud escolar. Las respuestas de manera general corroboran el análisis anterior, pues la mayoría (27/87,09) manifiestan que en su criterio el nivel de conocimientos sobre ética en estos funcionarios es bajo; aseguran que dominan poco los conceptos desde el punto de vista teórico. Sin embargo, resaltan los 31 que son personas con altos valores humanos y que son ejemplos en su labor; en las respuestas predomina una valoración general, pero no son capaces de penetrar en las especificidades de esos modos de actuación desde la función que estas inspectores realizan.

Se efectúan en total 8 visitas a los municipios, durante en ellas se observan de manera directa (encubierta), pero sin declarar los verdaderos propósitos, 14 sesiones de trabajo a estos funcionarios:

- 4 cuando se atiende a la población en las oficinas creadas al efecto.
- 3 cuando se ofrece respuesta el promovente en los centros de donde procede.
- 3 cuando se rinde información en el Consejo de Dirección.
- 2 cuando se rinde información en la RIACT.
- 2 cuando se le ofrece asesoramiento a cuadro y funcionarios.

También se aprovechan 2 reuniones metodológicas para aplicar la observación participante con carácter encubierto que se desarrollan con estos funcionarios como parte del Sistema de Trabajo Provincial.

Los resultados de la observación complementan y confirman los análisis anteriores, en sentido general los funcionarios que atienden la población muestran modos de actuación consecuente con las exigencias de su función; sin embargo, ningún indicador se evalúa en el nivel alto, pues se aprecian ciertas irregularidades que revelan deficiencias en cuanto a la veracidad de la información que se debe rendir sobre las investigaciones realizadas de los planteamientos que emiten los promoventes, no se refleja con toda propiedad los detalles, las causas y las tendencias de los hechos verificados. Situación que se encuentra en las 9 sesiones donde se brindan información sobre los planteamientos.



Esto como es lógico guarda relación con el resto de los indicadores asociados a la conducta de estos funcionarios ya que también se ve afectada la constancia en las tareas ya que no siempre se llega hasta el final de las investigaciones o verificaciones al alegar un grupo de obstáculos que surgen en la dinámica de esta actividad (falta de transporte, lejanía, los prejuicios hacia las personas por determinadas comportamientos, la poca accesibilidad a los documentos que ayudan a las investigaciones.

Esa situación de las investigaciones tiene como es lógico su efecto negativo sobre espíritu de justicia que deben tener estos funcionarios ya que puede el grado de razón que se le da al promovente (total, en parte o ninguna) depende, en gran medida de la profundidad de la investigación que permite determinar las causas y los verdaderos responsables, por tanto la disciplina se afecta al no asumir con máxima responsabilidad la responsabilidad la calidad de la información que se genera de los planteamientos. Es débil el sentido de combatividad ante la actitud de inercia o desinterés de algunos cuadros y funcionarios cuando tienen que dar respuestas a los promoventes.

Todo ello, evidencia tal como se comprueba que la aplicación de la metodología para atender a la población tiene dificultades, las cuales se hacen evidentes en:

La no adecuada clasificación de los casos, no se codifican bien los asuntos, no se colocan todos los datos que lleva el Expediente; falta el análisis profundo a la hora de decidir la no solución de un caso y se aprecia falta de asesoramiento por el funcionario que atiende la población para proponer alternativas que ayuden a resolver esa situación.

Se reafirma la falta de rigor en las investigaciones y de profundización en las verificaciones pues no siempre se agotan todas las vías y procedimientos que permitan establecer las coordinaciones con las autoridades correspondientes. En cuanto a la información de las incidencias por los mecanismos establecidos dentro del sector. Se comprueba que no todos los hechos que ocurren en los centros educacionales se informan ni se actúa como está indicado. Por otra parte, se evidencia que no se realizan con la calidad requerida los análisis de las principales tendencias a partir de la información que se obtiene.

El análisis de documentos corrobora la información recogida por medio de la observación y ratifica la falta de conocimientos sobre disposiciones legales y

normas de conducta que se evidencia en la entrevista. La revisión abarca un total de 42 documentos que estos funcionarios deben entregar a la Oficina de Atención a la Población en la Dirección Provincial de Educación, más los que ellos deben archivar que se revisan durante las visitas. Entre los documentos se encuentran:

- Informe trimestral de todas las personas que han sido atendidas, las tendencias que predominan y la propuesta de acuerdos para darle salida y tratamiento por las diferentes educaciones (8)
- Informe mensual de cierre de los planteamientos e incidencias al Departamento de Inspección y al Consejo de Dirección y por último a la RIACT (8)
- Registro diario de control de todos los planteamientos que entran a la Oficina de Atención a la población. (fecha de entrada y de culminación, vía de entrada, clasificación por el código, grado de razón, grado de satisfacción, clasificación del planteamiento) (8)
- Expediente de cada planteamiento (el planteamiento personal o por una carta, los resultados de la entrevista a la persona, todo el proceso investigativo y las conclusiones de la investigación, la respuesta del caso al promovente y al organismo que la envía, el listado de documentos que contiene el Expediente) (18)

Resulta muy interesante la coincidencia de los análisis anteriores con los resultados de la escala autovalorativa, de igual forma, se corresponde la evaluación que cada funcionario realiza de sí mismo con la que tiene la autora de ellos; ninguno se ubica en el nivel alto. Solo 2 de ellos (Sancti-Espíritus y Trinidad) se ubican en el nivel medio. Los argumentos que ofrecen algunos se centran en la falta de bibliografía y de planificación del tiempo para realizar la autosuperación. A continuación se ofrece una tabla que recoge la valoración cuantitativa de cada uno de los sujetos en el momento inicial de la investigación.

Como puede verse, con excepción de 2/25% funcionarios que se evalúan en el nivel medio (II), el resto 6/75,5% se califican con un nivel preparación ética. La dimensión con más bajos niveles de desarrollo es la referida a los

	CONOCIMIENTOS ÉTICOS					MODOS DE ACTUACIÓN					DESEMPEÑO PROFESIONAL									
	a	b	c	d	T	a	b	C	d	5	T	a	b	c	d	e	f	g	T	T
<b>MR M</b>	1	2	1	1	5	1	1	2	2	1	7	1	1	1	1	2	2	1	9	2
<b>FMP</b>	1	2	1	1	5	1	1	2	2	1	7	1	1	1	1	2	2	1	9	2
<b>DVF</b>	1	2	1	1	5	2	2	2	2	1	9	1	1	1	1	2	1	1	8	2
<b>OC H</b>	1	2	1	1	5	2	2	2	2	1	9	1	1	1	1	1	2	1	8	2
<b>ERA</b>	1	2	1	1	5	1	1	1	2	1	5	1	1	1	1	2	2	1	9	1
<b>VAA</b>	1	2	1	2	6	2	2	3	2	1	10	2	2	2	2	2	2	2	14	30
<b>MR M</b>	1	2	1	2	6	2	2	3	2	1	10	2	2	2	2	2	2	2	14	30
<b>JAM</b>	1	2	1	1	5	1	1	1	2	1	6	1	2	1	1	2	2	1	10	2

conocimientos éticos, todos los funcionarios están ubicados en el nivel bajo I (100%); le continúa el desempeño profesional con 6/75% situados en el nivel I; y la que mejores resultados muestra es la segunda dimensión con el 50% en el nivel I y el otro por ciento en el nivel II. Las principales dificultades se evidencian en:

- Poco dominio de conceptos básicos y afines a la ética. Se incluyen entre esos conceptos: moral, valores: humanismo, justicia, solidaridad, respeto, entre otros.
- Escaso dominio de las normativas que regulan el trabajo de atención a la población.
- Insuficiente dominio de la metodología para la atención a la población.
- Falta de constancia en algunas tareas al no llegar, a veces hasta el final de las investigaciones o verificaciones por no sobreponerse a situaciones asociadas al transporte, las largas distancias, así como ciertos prejuicios hacia las personas por su conducta, inaccesibilidad a documentos que ayudan a las investigaciones. Insuficiente el asesoramiento que se ofrece a los funcionarios y cuadros sobre posibles alternativas de solución a los problemas que se planteen.

- Falta de combatividad a la apatía y la indolencia que se cometen contra los promoventes por parte de los cuadros y funcionarios.
- No siempre se es justo en el grado de razón que se le da al promovente (total, en parte o ninguna) en dependencia del planteamiento realizado).
- Falta de responsabilidad, en algunas ocasiones, a la hora de entregar la información indicada., por lo que se incumple con disposiciones legales existentes.
- Incumplimientos, en ocasiones, del lapso de tiempo establecido para las investigaciones asignadas y ofrecer la respuesta a los planteamientos en menos de 60 días o antes si el hecho no implica una investigación muy profunda.
- La calidad de las respuestas a los promoventes no siempre son claras y convincentes.
- Falta de rigor en las investigaciones y de profundización en las verificaciones. Pues no se agotan todas las vías y procedimientos que permiten establecer las coordinaciones con las autoridades correspondientes dentro de la competencia del funcionario. No siempre se penetra en las causas que provocan la situación planteada ni en los responsables.
- No siempre se informan los hechos que ocurren en los centros educacionales ni se actúa como está indicado.
- La comunicación que establece el funcionario con el promovente a veces no se considera alentadora, sobre todo en el empleo de las expresiones gestuales que genera cierto desaliento para el promovente.
- Insuficiente la realización de encuentros periódicos con los directores y otros cuadros para intercambiar experiencias y valorar los resultados del trabajo.
- Es pobre el análisis de las principales tendencias a partir de la información que se obtiene. Los informes elaborados no siempre reflejan hacia dónde tienden las problemáticas cuando se presentan en los espacios correspondientes (Departamento de inspección, Consejo de Dirección y Reunión con directores), así como a los cuadros y funcionarios aludidos.

Las causas que originan esta situación radican, precisamente, en la ausencia de un plan de superación concebido de manera sistemática que ayude a

profundizar en los conocimientos teóricos, metodológicos y de carácter legislativo sobre conceptos, concepciones y disposiciones legales que fundamentan la atención a la población; incide, también, el poco aprovechamiento que estos funcionarios hacen del tiempo dedicado a la autosuperación; de igual forma, influye el enfoque administrativo que se le impregna a esta función y la falta de conciencia sobre el valor que tiene la información que aporta el estudio de las causas y tendencias en los asuntos que se generan a partir de los planteamientos.

El estudio realizado permite visualizar un grupo de potencialidades susceptibles de aprovechar en función de superar estas dificultades mediante actividades metodológicas que se pueden desarrollar desde el propio trabajo metodológico que se realiza con estos funcionarios, entre ellas se encuentran:

- La experiencia en la profesión, todos los funcionarios rebasan los 15 años de trabajo en el sector.
- El tiempo que llevan en la función de atención a la población, la mayoría tienen más de tres años.
- Nivel profesional, todos son licenciados, la mayoría cursa la Maestría en Ciencias de la Educación y hay cuatro de ellos con categoría docentes.
- Alto nivel de compromiso hacia la actividad que desarrollan.
- La solidez en los valores morales que los identifican.
- Los buenos resultados en la evaluación profesoral.
- La comunicación afectiva entre todos los compañeros y con la autora de la investigación que es la homóloga provincial.
- La manera positiva de asumir y enfrentar los errores que cometen en la atención a las personas y otros asociados al proceso investigativo; son bastante autocríticos.
- Las relaciones de trabajo y con los promoventes la basan en la coincidencia de los principios y la moral revolucionaria.
- Mantenimiento de una apariencia personal y un vestuario adecuado en correspondencia con su función.
- La comunicación que establece el funcionario con el promovente se caracteriza por un trato respetuoso, cortés, acompañado de un lenguaje fluido, agradable,

## **2.6 Propuesta de actividades metodológicas**

### **2.6.1 Fuentes y documentos que sustentan las actividades aplicadas**

1. Registro de incidencias
2. Registro de los resultados de las inspecciones y visitas especializadas realizados por los organismos superiores.
3. Los documentos que rigen y avalan la atención a la población.
4. Actas del Consejo de Dirección provincial y del Consejo de Dirección integrado.
5. Reglamento de trabajo metodológico.

Características que distinguen a las actividades metodológicas

- Los funcionarios participan en su elaboración.
- Responde a las necesidades e intereses de los funcionarios.
- Diseño colectivo estimulado por las técnicas de animación.
- Los funcionarios conocen los objetivos de las actividades y cómo lograrlos.
- Se realizan tareas tanto de carácter individual como en forma colectiva.
- Contribuyen a mover reflexiones conjuntas.
- Establecer el diálogo como método para desarrollar las actividades.
- Tiene enfoque de sistema, donde todas las actividades mantienen una estrecha interrelación entre sí y responden a su lógica concatenación, en función de evitar repeticiones u omisiones.
- Se corresponden con las líneas y objetivos del trabajo metodológico a partir de los objetivos priorizados relacionados con el proceso pedagógico.
- Emplear estilos organizativos más socializadores al disponer, en todas las sesiones de trabajo, las sillas en posición circular, semicircular o lateral para que el grupo se vea las caras y pueda intercambiar sin dificultad.
- El local o área (ambiente físico) donde se desarrollan las actividades debe tener un mínimo de condiciones para facilitar la concentración y el trabajo grupal.

### **2.6.2 Requerimientos a tener en consideración para la aplicación de las actividades**

- Desarrollo de la disposición al diálogo y a la comunicación eficaz con los funcionarios y entre ellos mismos.
- La estimulación de un ambiente de trabajo cohesionado y participativo.
- Planteamiento y orientación clara de los objetivos y tareas.
- Inspirar la confianza e impregnar de la seguridad en el éxito.
- Combinación de la reflexión colectiva y de la capacidad personal para enfocar los análisis que se realicen.
- Valoración justa de los resultados del trabajo.
- Reconocimiento de los éxitos en el trabajo.
- Fortalecimiento de la autoridad de los funcionarios de atención a la población.
- Establecimiento de nexos entre las actividades.
- Empleo de la autoevaluación y la evaluación colectiva al final de cada actividad.

### **2.6.3 Actividades metodológicas que se elaboran**

#### **Actividad 1**



#### **Reunión metodológica**

Objetivo: Analizar los resultados del diagnóstico realizado sobre la preparación ética de los funcionarios que atienden la población

Fecha: septiembre de 2007

#### Desarrollo

##### 1. Introducción

- Aplicación de una técnica de animación (ver anexo 9)
- Informar el objetivo de la reunión
- Explicar cómo se desarrollará

##### 2. Parte fundamental

- Presentación de un Power Point que recoge un resumen general de la información obtenida en el diagnóstico según las dimensiones e indicadores.

- Entregar por escrito las principales dificultades que existen en la preparación ética.
- Dividir el grupo en tres tríos (la autora se integra al grupo como una más) y cada a uno se le da la tarea de valorar una de las tres dimensiones.
- Debate a nivel grupal.

### 3. Conclusiones

- Adopción de acuerdos:
  - a) Realizar una búsqueda bibliográfica sobre literatura e investigaciones desarrolladas que traten el tema de la ética, la moral y la formación de valores.
  - b) Confeccionar un listado bibliográfico sobre esos temas.
  - c) Elaborar un material didáctico que recoja conceptos, ideas y frases sobre ética y otros términos afines.
- Autoevaluación y evaluación de la actividad.
  - a) Cada funcionario debe expresar cómo se sintió durante la actividad y cómo valora su participación.
  - b) Aplicación de la técnica del PNI (Se divide la pizarra en tres partes, en uno se escribe lo Positivo, en otra lo Negativo y en la otra lo Interesante de la actividad).
  - c) Se valora oralmente.

### 4. Orientación de tarea para la autosuperación y motivación para la próxima actividad

Sobre la base de los acuerdos se orienta la búsqueda de bibliografía sobre el tema de la ética que existen en los Centros de Documentación e Información Pedagógica y en las Bibliotecas Públicas de cada municipio o si disponen de textos en su biblioteca personal o de compañeros de trabajo u otras personas que conozcan.

Informarles que en la próxima actividad metodológica tendrán la oportunidad de intercambiar sobre esa búsqueda.

## Actividad 2

**Seminario-taller**



Objetivos: Definir conceptos básico y afines a la ética.

Valorar la relación que tienen algunos de los conceptos definidos con la función de atención a la población.

Ejemplificar situaciones que demuestren esa relación en la práctica educativa.

Fecha: octubre de 2007

Desarrollo.

#### 1. Introducción

- Aplicación una técnica de animación (Ver anexo 10)
- Establecer relación entre los resultados de la técnica y los objetivos del Seminario.
- Informar los objetivos y preguntar qué sugieren para que puedan lograrlos.
- Se les ofrece recomendaciones y se determina entonces cómo se va a desarrollar la actividad de modo que se conjugue las ideas expuestas por ellos y las que traía prevista la autora de la investigación.
- Se les pregunta sobre los resultados de la tarea orientada en la reunión metodológica.
- Dividir el grupo en dúos (4 dúos) y se les entregan tarjetas con diferentes conceptos (ética, moral, valores, normas de conducta).
- Deben leerlo y cuchichear sobre los mismos. Realizar apuntes de las ideas que intercambien.
- Exposición en el grupo. Se leen los conceptos y se reflexiona sobre cada uno.

#### 2. Parte fundamental

- Se imparte un tema con apoyo de un Power-Point titulado “La ética: una necesidad para la atención a la población”. Recoge conceptos básicos, los antecedentes constitucionales de la atención a la población, disposiciones legales que la respaldan y fragmentos de discursos de personalidades que reflejan la importancia y la prioridad de atender a la población.
- Dialogar sobre la relación de los conocimientos éticos y la función que ellos desempeñan.

- Dividir el grupo en dos subgrupos y pedirle que extraigan ejemplos de la práctica educativa donde se evidencien situaciones que manifiesten esa relación.
- Exponerlas a nivel de grupo y debatir algunos ejemplos.
- Reunirse nuevamente para trabajar en dos subgrupos con el objetivo de comprobar la ejecución de la tarea orientada sobre el listado bibliográfico de literatura relacionada con la ética. Confrontar los resultados de la búsqueda realizada. Precisar los libros, materiales e investigaciones a los que pueden acceder con más facilidad o solicitar como préstamos.
- Conformar el listado bibliográfico.

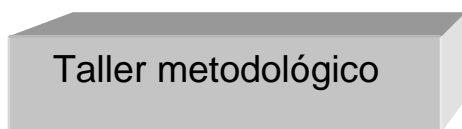
### 3. Conclusiones

- Resumir los aspectos teóricos tratados y ofrecer una valoración de la actividad práctica.
- Evaluar la calidad de la actividad. Emplear la técnica que aparece en el anexo 11.

### 4. Orientación de la tarea y motivación para la próxima actividad

- Comentar acerca de cómo los conocimientos tratados son importantes para la correcta aplicación de la metodología para la atención a la población que será objeto de atención en la próxima actividad metodológica.
- Estudiar la metodología de atención a la población

## Actividad 3



Objetivo: Integrar los conocimientos teóricos y prácticos para la correcta aplicación de la metodología para la atención a la población.

Fecha: noviembre de 2007

### 1. Introducción

Aplicación de la técnica de animación que aparece en el anexo 12.

Se retoman los resultados del diagnóstico valorados en la primera reunión, específicamente sobre el indicador que se refiere al dominio de la metodología para la atención a la población.

Se precisan las dificultades que existen en su aplicación.

Información del objetivo. La autora explica la propuesta para el desarrollo del taller y se piden opiniones de otras sugerencias que se puedan incorporar de cómo lograr los objetivos.

Se relacionan los resultados de la técnica con el objetivo del taller, pues el funcionario seleccionado por sus méritos ayudará a guiar la actividad

## 2. Parte fundamental

- Entregar a cada funcionario una hoja de trabajo con los elementos fundamentales de la metodología y lo que contiene cada uno.
  - a) Principios
  - b) Procedimiento a seguir
  - c) Clasificación de los asuntos que exponen la personas
  - d) Método de atención a la población
  - e) Pasos a seguir en la investigación sobre los planteamientos
  - f) Las respuesta a las personas
  - g) El registro de los planteamientos
- Realizar una lectura en silencio y resumir los aspectos fundamentales.
- Reunirse el grupo para reflexionar sobre las causas que dan lugar a las dificultades que se presentan en la metodología.
- Análisis y la discusión colectiva de los aspectos de mayor interés de acuerdo con los objetivos propuestos.
- Presentación de la propuesta de un documento elaborado por la autora de la investigación para el registro de control de los promoventes, el cual contiene tres tablas:
  - a) Una para el control diario de los promoventes (ver anexo 13)
  - b) Otra para el control trimestral (ver anexo 14)
  - c) La última para el control anual (ver anexo 15)
- Análisis de cada tabla; primero de manera individual y después en colectivo para llegar a consenso en cuanto a la utilización de las tablas.

- Valorar la connotación metodológica de la información que recogen las tablas para lograr mayor efectividad en el trabajo que se desarrolla por ellos.

### 3. Conclusiones

- Reflexión valorativa sobre el desarrollo del taller. Pedir que con una palabra expresen la significación que tuvo para su desempeño profesional el taller desarrollado.
- Se escriben las palabras en la pizarra. Se subrayan las que se acerquen por su valor en el mejoramiento del trabajo a lo organizativo y a lo metodológico

### 4. Orientación de tarea para la autosuperación y motivación para la próxima actividad

- Resumir los conceptos que se trataron en la actividad
- Utilizar en su labor las tablas elaboradas para en la próxima sesión de trabajo realizar una actividad demostrativa.

## Actividad 4

### Actividad demostrativa

Objetivo: Demostrar cómo trabajar con el Expediente del promovente

Fecha: diciembre de 2007

#### Desarrollo

##### 1. Introducción

- Aplicar la técnica de reafirmación de conocimientos “La tendedera” (Ver anexo 16)
- Informar el objetivo de la actividad y preguntar cómo creen ellos que puedan lograrlo. Se les pide opiniones y recomendaciones para tenerlas en cuenta en el desarrollo de la actividad a partir de articularlas a la propuesta que se trae por la autora.

##### 2. Parte fundamental

- Se les pide que intercambien los Expedientes que trajeron.
- Cada uno debe analizar el que les correspondió atendiendo a un modelo que se les entrega de lo que debe tener el Expediente.

- Trabajar de manera individual par determinar lo que le falta al Expediente.
- Se expone oralmente y se buscan regularidades.
- Se precisan los elementos que debe llevar el Expediente y se explican bien cómo plasmarlo. Se declara la importancia de cada elemento.
- Se demuestra cómo debe quedar completo el Expediente según los diferentes planteamientos.

### 3. Conclusiones

- Resumen valorativo de la significación organizativa y metodológica que tiene la información que recogen los Expedientes.

### 4. Orientación de tarea para la autosuperación y motivación para la próxima actividad

Resumir los conceptos que se trabajaron durante la actividad. Intercambiar con el resto de los inspectores del municipio el papel que juega la atención a la población dentro del Sistema de Inspección y comentar el tema que se tratará en la actividad siguiente.

## Actividad 5



Objetivo: Valorar el papel que juega la atención a la población dentro del Sistema de Inspección.

Fecha: enero de 2008

### Desarrollo

#### 1. Introducción

- Aplicar la técnica “La Definición” (Ver anexo 17)
- Informar el objetivo de la actividad y el título del video: “La inspección escolar: actualidad y perspectivas”.
- Orientar cómo se va a desarrollar la actividad para que lo pueden lograr.
- Precisar los aspectos que deben fijar la atención mientras observan el video.
  - a) Conceptos que se definen asociados a la atención a la población.

- b) Exigencias para lograr una labor más efectiva en la atención a la población
- c) Relación de la atención a la población con la calidad de la educación (vínculos con el trabajo preventivo, con la organización escolar)

## 2. Parte fundamental

- Observación del video.
- Debate del video sobre la base de los aspectos indicados.
- Formulación de preguntas que ayuden a la reflexión de los distintos aspectos desde la necesidad de fortalecer el nivel de preparación ética de los funcionarios que atienden a la población como uno de los retos que hoy enfrenta el Sistema de Inspección.
- Insistir en los siguientes elementos:
  - a) Las normas de conducta que más deben caracterizar al funcionario que atiende a la población
  - b) El cumplimiento de las disposiciones legales
  - c) La correcta aplicación de la metodología para la atención a la población.

## 3. Conclusiones

- Resumen de los aspectos esenciales tratados en el video.
- Evaluación de la actividad.

## 4. Orientación de la tarea para la autosuperación y para la próxima actividad.

- Precisar los aspectos tratados hasta el momento en las diferentes actividades.
- Orientar los aspectos fundamentales que serán objetos de control en la visita que corresponde al próximo mes.
- Pedirles que escriban en un papelito que se les entrega aquellos aspectos que necesitan que se les dé tratamiento durante la visita para sentirse más fortalecido en la preparación ética.

## Actividad 6

**Visita de control y ayuda metodológica**

Objetivo: Controlar el trabajo que desarrollan los funcionarios encargados de la atención a la población y ofrecer ayuda de acuerdo a las necesidades

Fecha: marzo de 2007

Se visitan todos los municipios. La visita incluye actividades que se desarrollan de atención a la población en la Oficina, otra para ofrecer respuestas en los centros, otras donde se le brinde asesoramiento a los cuadros y funcionarios y otras cuando se ofrece información en el Consejo de Dirección o en la RIACT.

Estas visitas siguen los pasos siguientes:

- 1) Conversación para informarle el objetivo de la visita y cómo se va a trabajar. Pedirle sugerencias u opiniones sobre qué otras cosas se pueden realizar para lograrlo.
- 2) Intercambio con el funcionario para valorar la situación existente en el trabajo de atención a la población. Determinación de los principales logros y deficiencias con sus respectivas causas. Conocimiento de la proyección de trabajo para solucionar esas dificultades.
- 3) Revisión del Registro del Control de los planteamientos.
- 4) Selección de los casos atendidos con mayor complejidad (quejas y denuncias).
- 5) Examen completo de esos Expedientes.
- 6) Controlar de los mecanismos de organización del trabajo.
- 7) Estudio de actas del Consejo de Dirección y de la RIACT para comprobar el tratamiento que se le da a esos planteamientos.
- 8) Intercambio con cuadros y funcionarios para verificar el seguimiento que se le da a los acuerdos que aparecen en esas actas con respecto a los planteamientos.
- 9) Revisión de los informes de inspección para comprobar el seguimiento que se le da a los planteamientos.
- 10) Observar sesiones de trabajo del funcionario según la coordinación realizada.
- 11) Valoración de los resultados de la visita. Se aplica la autoevaluación para determinar aquellos aspectos que aún debe fortalecer de su preparación ética en virtud de mejorar su labor profesional.
- 12) Precisar resultados del trabajo que constituyen experiencias valiosas que pueden sistematizarse.

- 13) Determinar posibles brechas para la investigación científicas relacionadas con el trabajo de atención a la población.
- 14) Convocarlo y motivarlo a presentar sus experiencias en el evento científico-metodológico que se va realizar en la próxima actividad metodológica.

## Actividad 7

### Taller científico-metodológico

Objetivo: Discutir los resultados de las experiencias pedagógicas de mayor trascendencia relacionadas con el trabajo de atención a la población.

Fecha: marzo de 2008

#### Desarrollo

- Programa para ejecutar el evento:
- Informar el objetivo del evento.
- Intercambiar sobre el programa a realizar.
- Impartición del tema “La ética y la labor profesional de funcionario que atiende la población: realidad y perspectivas”.
- Debate sobre el tema.
- Presentar las líneas temáticas de las experiencias que se presentan:
  - a) La atención a la población: una vía para la evaluación de la organización escolar en el sector educacional
  - b) La calidad de la investigación en el proceso de verificación de los planteamientos.
  - c) La comunicación y su importancia en la atención a la población.
  - d) La conducta del funcionario que atiende a la población, su efectividad para el trabajo.
  - e) El análisis de las causas y tendencias de los planteamientos: vías para su perfeccionamiento.
- Exposición y debate de las experiencias.
- Evaluar la calidad de las experiencias presentadas.
- Reconocimiento del trabajo desarrollado.



Se realizan otras actividades que tienen carácter permanente y diferenciado a partir de las necesidades que surgen en el trabajo de atención a la población y que complementan las actividades anteriores, tales como:

- **Visitas especializadas** para ayudar y/o controlar determinados aspectos del trabajo de atención a la población.
- **Elaboración de materiales didácticos** que contienen conceptos, aspectos metodológicos y de carácter organizativos para apoyar el trabajo de atención a la población.
- **Asesoría metodológica** (individual y grupal) sobre determinadas cuestiones.
- **Consulta y orientación** sobre aspectos organizativos, legales y metodológicos (personal o por teléfono o correo electrónico).
- **Recomendaciones bibliográficas** para la autopreparación.
- **Promoción de investigaciones** que abordan temas o problemáticas de interés para el trabajo del funcionario.
- **Estimulación de los mejores resultados** en el trabajo de atención a la población.

## **2.7 Evaluación final de los cambios ocurridos en los sujetos después de aplicadas las actividades**

Las actividades tal como se explica anteriormente se ejecutan desde el trabajo metodológico que se desarrolla como parte del Sistema de Trabajo de la Dirección Provincial de Educación y el Instituto Superior Pedagógico, fundamentalmente, en la primera fase donde tiene lugar la preparación de la estructura municipal; estas actividades, por lo general abarcan el horario de la mañana. La visita de control y ayuda se incluye en la fase que corresponde.

Después de aplicadas las actividades se realiza la evaluación final que permita comparar el estado de los sujetos con respecto al estudio inicial y valorar las transformaciones ocurridas como efectos de la propuesta de cambio aplicada. Esta evaluación abarca los meses de abril, mayo y junio de 2008, si bien sus resultados se nutren de la información obtenida durante la etapa de ejecución donde se realizan los controles parciales tal como se dice anteriormente, aunque en este informe no se reflejan esos resultados. Para recopilar los datos que se necesitan sobre los indicadores establecidos se vuelven a repetir los

métodos utilizados en el diagnóstico inicial, por ello se obvian aquellos detalles de cómo se aplican.

Las valoraciones que se ofrece son el resultado del consenso de los datos extraídos por medio del conjunto de métodos y técnicas aplicados, (son los mismos que se aplican en el diagnóstico inicial) sin especificarlos como sucede en el en el epígrafe 2.5 donde aparecen los resultados del diagnóstico, así se evita repetir una cantidad de información donde solo cambian los datos cuantitativos que manifiestan índices mayores de desarrollo.

	CONOCIMIENTOS ÉTICOS					MODOS DE ACTUACIÓN					DESEMPEÑO PROFESIONAL							GENERAL		
	1	2	3	4	T	1	2	3	4	5	T	1	2	3	4	5	6		7	T
<b>MRM</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	3	3	3	3	3	3	3	<b>21</b>	<b>48</b>
<b>FMP</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	3	3	3	3	3	3	3	<b>21</b>	<b>48</b>
<b>DBF</b>	2	2	2	2	<b>8</b>	2	2	3	2	2	<b>11</b>	2	3	2	2	2	3	2	<b>17</b>	<b>36</b>
<b>OCH</b>	2	2	2	3	<b>9</b>	2	3	2	2	2	<b>11</b>	2	2	2	2	2	3	2	<b>15</b>	<b>35</b>
<b>ERA</b>	2	2	2	2	<b>8</b>	3	2	2	3	2	<b>12</b>	3	2	2	2	3	2	3	<b>16</b>	<b>36</b>
<b>VAA</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	3	3	3	3	3	3	3	<b>21</b>	<b>48</b>
<b>MBJ</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	3	3	3	3	3	3	3	<b>21</b>	<b>48</b>
<b>JAM</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	3	3	3	3	3	3	3	<b>21</b>	<b>48</b>

Los resultados cuantitativos se exponen en su proyección individual en la tabla de frecuencia que se exponen a continuación.

La valoración integral de estas tres dimensiones en su comportamiento individual y grupal, a partir de la información acumulada por medio de los métodos empleados, posibilita comprobar que se logra fortalecer la preparación ética de los funcionarios que atienden la población a partir de las transformaciones cualitativas y cuantitativas que se aprecian en ellos. Tal como lo refleja la tabla la mayoría de ellos 5/ 62,5% se ubican en el nivel alto y los otros 3/37,5% en el nivel medio, ninguno permanece en el nivel. Cada dimensión muestra resultados superiores con respecto al principio; no resulta difícil comprender que los sujetos al profundizar en sus conocimientos éticos, tienen más posibilidades de mejorar los modos de actuación y por tanto su desempeño profesional.

Cuestiones generales que prueban la validez de las actividades en el fortalecimiento de preparación ética de los funcionarios que atienden la población en virtud de su desempeño profesión.

➤ Incremento de los conocimientos éticos en los funcionarios que atienden a la población, pues son capaces de referir con más seguridad los principios, exigencias y términos que son básicos para su desempeño; además logran una mayor comprensión y profundización teórica de las normas de conducta, de las disposiciones legales vigentes y procedimientos metodológicos sobre la atención a la población. Los principales logros son visibles en:

a) Mayor dominio de los conceptos básicos y afines a la ética. Se incluyen entre esos conceptos: moral, valores: humanismo, justicia, solidaridad, respeto, entre otros.

b) Más conocimiento de las normas morales y mecanismos que regulan la conducta. Sobre todo aquellas que más tienen que ver con la función que ellos desempeñan:

- El profundo sentido de la función que desempeñan.
- La sensibilidad ante los problemas que plantea la población.
- El respeto a la opinión de los demás.
- El sentido de justicia en la determinación de responsabilidades.
- La discreción mientras se realiza el proceso investigativo y con los resultados obtenidos.
- Más ecuanimidad al enfrentar las situaciones, entre otros.

c) Mayor dominio de las normativas que regulan el trabajo de atención a la población. Conocen muy bien los siguientes documentos: Resolución Ministerial 33/08 sobre los Planteamientos, Carta Circular 3 del Dr Carlos Lage, Resolución Ministerial 208 /03 sobre la Incidencias.

d) Mayor dominio de la metodología para la atención a la población con respecto a los elementos que la integran:

- Principios
- Procedimiento a seguir
- Clasificación de los asuntos que exponen la personas
- Método de atención a la población
- Pasos a seguir en la investigación sobre los planteamientos
- Las respuesta a las personas
- El registro de los planteamientos

- Perfeccionamiento en los modos de actuación, lo cual se expresa un nivel mayor de conciencia y en el comportamiento del funcionario al manifestarse en:
  - a) La veracidad de la información que rinden sobre las investigaciones que realizan de los planteamientos. Ya reflejan con más detalles las causas y las tendencias.
  - b) Son más constantes en las tareas que realizan. Hacen todo el esfuerzo por llegar hasta el final de las investigaciones o verificaciones salvando mucho de los obstáculos que se presentan en esta actividad; hay mayor nivel de ayuda en el asesoramiento a los funcionarios y cuadros sobre posibles alternativas de solución a los problemas que se planteen.
  - c) Son más receptivos cuando se les hace señalamientos y esto se expresa en la manera de asumir y enfrentar los errores que cometen en la atención a las personas y otros asociados al proceso investigativo; además, en la práctica se consideran más críticos y autocríticos. De igual forma, se aprecia más combatividad ante la apatía, la indolencia así como otras manifestaciones lesivas que a veces se cometen contra los promoventes por parte de los cuadros y funcionarios.
  - b) Mayor espíritu de justicia atendiendo al grado de razón que le dan al promovente (total, en parte o ninguna) en dependencia del planteamiento realizado.
  - a) Disciplina. Radica en la responsabilidad que tienen a la hora de entregar la información indicada. Cumplir con lo establecido en el orden constitucional y legal vigente. Mantenimiento de una apariencia personal y un vestuario adecuado en correspondencia con su función.
- Un mejor desempeño profesional a partir de un mayor sentido del deber en el cumplimiento de todo lo indicado y en la calidad con que ejecutan su trabajo.
  - a) Se cumple, por lo general, con el lapso de tiempo establecido para las investigaciones asignadas y en la respuesta a los planteamientos. Solo en pocas ocasiones se incumple con el tiempo asignado (60 días), por la complejidad del asunto que es entonces que solicitan prórrogas.

- b) Más calidad en las respuestas a los promoventes a partir de que son más claros, precisos en las repuestas que emiten, no se conocen datos que demuestren la falta de convencimiento de algún promovente.
- c) Mayor rigor en las investigaciones y en la profundización de las verificaciones. Tratan de agotar todas las vías y procedimientos que permiten establecer las coordinaciones con las autoridades correspondientes dentro de la competencia del funcionario. Penetran más en las causas que provocan la situación planteada y en los responsables.
- d) Mejor la comunicación que establecen con los promoventes, la cual se aprecia en trato respetuoso, cortés, que se acompaña de un lenguaje agradable, alentador y moderado.
- e) Son más frecuentes los encuentros periódicos con los directores y otros cuadros para rendir información y valorar los resultados del trabajo.
- f) Más profundidad en el análisis de las principales tendencias a partir de la información que obtienen. A partir de los planteamientos realizados determinan hacia dónde están las mayores insatisfacciones y las principales problemáticas. Valoran en qué enseñanza y escuela se ve mayor incidencia. Elaboran con más calidad los informes que presentan en los espacios correspondientes (Departamento de inspección, Consejo de Dirección y Reunión con directores), así como a los cuadros y funcionarios aludidos.

Estos logros sin duda son la expresión de una mayor efectividad en la labor profesional de estos funcionarios cuyos resultados se reconocen por las máximas autoridades del Gobierno en la provincia en diferentes visitas de control que realizan para comprobar el Sistema de Atención a la Población; evaluación que se corresponde, también, con los resultados de las visitas efectuadas por el Ministerio de Educación para controlar el trabajo que desarrollan estos funcionarios.

Otro resultados significativo que demuestra los efectos positivos reseñados anteriormente es el hecho de considerar al sector de Educación como entidad de referencia para el resto de los organismos e instituciones de la provincia.

## **CONCLUSIONES**

- El proceso de sistematización desarrollado permite precisar un grupo de conceptos, ideas, exigencias, principios, así como la determinación de procedimientos metodológicos que unido a las precisiones de carácter legal constituyen el sustento teórico para fundamentar las actividades elaboradas con el propósito de fortalecer la preparación ética de los funcionarios responsabilizados con la atención a la población.
  
- El estudio diagnóstico realizado arroja deficiencias en la preparación ética de los funcionarios que atienden a la población, cuyas expresiones se aprecian en los escasos conocimientos sobre conceptos, procedimientos metodológicos y disposiciones legales que respaldan esta función; de igual forma, se constata algunos inconvenientes en el modo de actuación relacionados con su labor; todo ello, afecta el correcto desempeño profesional.
  
- A partir de los resultados obtenidos de la sistematización y del diagnóstico se proyectan las actividades metodológicas como parte del trabajo metodológico que se desarrolla con los funcionarios que atienden a la población dentro del Sistema de Trabajo de la Dirección Provincial de Educación y de Instituto Superior Pedagógico. Las actividades se consideran novedosas tanto por el contenido tratado (la ética) como por el estilo en que se conciben (sistémico y sistemático, interactivo y práctico).
  
- La evaluación de los efectos originados en los sujetos demuestra que las actividades contribuyen al fortalecimiento de la preparación ética de los cuadros asignados para la atención a la población, pues se aprecian cambios sustanciales en el nivel de conocimientos éticos, en el modo de actuación así como en su desempeño profesional.

## CITAS, REFERENCIAS Y NOTAS

1. *Constitución de la República de Cuba. Gaceta Oficial de la República.* Edición Extraordinaria, número 3, la Habana, 31 de enero de 2003, p.41.
2. J. de la Luz y Caballero. Citado en *Del ideario pedagógico de José de la Luz y Caballero (1800-1862)* de Justo A. Chávez Rodríguez. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 1992, p.250.
3. Este concepto desde la perspectiva educacional aún está pendiente de elaboración; por tanto la definición que se ofrece es solo un acercamiento a partir de la valoración general de diferentes ideas que aparecen en documentos que norman lo relacionado con la atención a la población, más la experiencia acumulada por la autora de esta investigación cuyos resultados se recogen en dos ponencias presentadas en diferentes eventos.
4. Este concepto se actualiza a partir del *Proyecto de Reglamento para el Trabajo Metodológico para el curso 2008-09.* La Habana, 2008, p.2.
5. N. Chacón Arteaga, y otros. *Curso de Ética y Sociedad. Un acercamiento al estudio de la Ética, la moral y los valores humanos.* Universidad para Todos. Editado por Rebelde, La Habana, 2007, p. 28 y 29.
6. MINED de Cuba. *Proyecto de Reglamento para el Trabajo Metodológico.* La Habana, 2008, p.2.
7. F. Castro Ruz. *Discurso en la creación de los Órganos del Poder Popular.* Matanzas, 1974, p. 4.
8. E. Torres-Cuevas, Jorge Ibarra y Mercedes García (Compil.). *Obras de Félix Varela.* Tomo I. Editora Política, La Habana, 1991, p. 109-111.
9. J. Martí. "A J. A. Lucena. New York, 9 de octubre de 1885". *Obras Completas.* Tomo I. Editorial de Ciencias Sociales, La Habana, 1975, p. 186.
10. Citado en un material emitido por la Asamblea provincial del Poder Popular. *El Sistema de Atención a la Población.* Sancti-Spíritus, Cuba, 2005. Soporte Digital.
11. ídem
12. ídem
13. ídem

14. ídem
15. E. Che Guevara. *Educación y hombre nuevo*. Editora Política, La Habana, 1989, p.14 y 15.
16. C. Lage. Carta Circular N. 3/2000. Comité Ejecutivo del Consejo de Ministro. Secretaría. La Habana, 10 de abril de 2000, p. 1.
17. ídem, p. 3.
18. J. Martí. Citado en Memoria Histórica. Principios éticos. Departamento de Atención a la población del Consejo de Estado. Impresión PALCOGRAF. Palacio de las Convenciones. La Habana, enero 2005, p.45.
19. MINED de Cuba. Indicaciones para los partes trimestrales de la atención a la población. Nota a los jefes de Grupos Provinciales de Inspección. 8 de junio de 1998, p. 1 y 2.
20. Ver la tesis de Maestría *Estrategia metodológica para la preparación de los directores de la Educación Primaria en la dirección del trabajo metodológico* de Israel Hernández Rodríguez. ISP "Silverio Blanco Núñez". Sede Universitaria Pedagógica de Cabaiguán. Sancti-Spíritus, Cuba, 2008, p. 12 y 13.
21. L. García y otros: *Los retos del cambio educativo*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 1996, p.21.
22. Departamento de Atención a la Población del Consejo de Estado. *Memoria histórica y principios éticos*. Impresión PALCOGRAF, Palacio de las Convenciones, La Habana, 2005, p. 61-64.



## BIBLIOGRAFÍA

Álvarez Zayas, Carlos. *Didáctica de la escuela en la vida*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 1999.

\_\_\_\_\_. *Metodología de la investigación científica*. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba, Cuba, 1997.

*Alteridad pedagógica, extensión ética de la profesión docente*. Disponible en:

<http://www.apagina.pt/arquivo/Artigo.asp?ID=4443>

Ambuster, Romalinda. "Félix Varela y Morales. *Su actividad educativa*", en revista *Educación* no.70, año XVIII, La Habana, jul-sep, 1988.

Arés, Patricia y otros. *El trabajo grupal*. Colección *Educación Popular de Cuba* (3). Editorial Caminos, La Habana, 1997.

Asamblea provincial del Poder Popular. *El Sistema de Atención a la Población*. Sancti-Spíritus, Cuba, 2005. Soporte Digital.

Batlle, Jorge Sergio. *José Martí aforismos*. Centro de Estudios Martianos, La Habana, 2004.

Bellido, Rolando. "El Oro Nuevo" Martí José en la Educación Popular, APC, 2002.

Blanco Pérez Antonio. *Introducción a la Sociología de la Educación*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 2001.

Biblioteca Popular de Clásicos Cubanos. "Aforismos de Luz y Caballero". No 2, Editorial Lex, La Habana, 1960.

Brito, Héctor y otros. *Psicología general para los Institutos Superiores Pedagógicos*, t. I, II, III. Editorial. Pueblo y Educación, La Habana, 1987.

Buenavilla, Rolando y otros. *Historia de la Pedagogía en Cuba*. Editorial. Pueblo y Educación, La Habana, 1995.

Bunge, M. *La investigación científica*. Editorial Ciencias Sociales, La Habana, 1972.

Caballero Delgado, Elvira (Compil.). *Diagnóstico y Diversidad. Selección de lecturas*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 2002.

Cabrera, Juan F. "Higiene de la lectura", en revista *Educación*, no.72, año 19, La Habana, ene-mar, 1989.

Cartaya, Perla. *José de la Luz y Caballero y la Pedagogía de su época*. Editorial. Ciencias Sociales, La Habana, 1989.

- Castro Ruz, Fidel. "Discurso en el acto de inauguración del curso escolar 1997-1998". Ciudad Escolar Libertad, 1 de sep, 1997, en periódico *Granma*, 4 de sep, 1997.
- Castro Ruz, Fidel. *Discurso en la creación de los Órganos del Poder Popular*. Matanzas, 1974.
- Castro Ruz, F. "Discurso Pronunciado en el Acto central de graduación del ISCM". Periódico *Granma*, 11-8-1999.
- Castro Ruz, Fidel. *La Historia me Absolverá*, Ediciones Políticas, Editorial de Ciencias Sociales, La Habana, 1983.
- \_\_\_\_\_. *Discurso en la creación de los Órganos del Poder Popular*. Matanzas, 1974
- CIC-DECAP. *Trabajo Grupal: apuntes para una reflexión*. Asociación Protestante de Cooperación para el Desarrollo y Para por el Mundo, La Habana, 2002.
- CIE Graciela Bustillos. *Curso de Participación Educativa. Construyendo Saberes*. Proyecto de Educación a Distancia Retos a la Osadía. Asociación de Pedagogos de Cuba, La Habana, 2006.
- "Código de Ética de los Cuadros del Estado Cubano", en CD: Dirección de la actividad educacional. Soporte digital, 2007.
- Colectivo de Investigación Educativa "Graciela Bustillos". *Técnicas participativas de educadores cubanos. t. I, II, III*. Impresión IMDEC, A. C. L., La Habana, 1994, 1995, 1998.
- Colectivo de autores. *Pedagogía*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 1980.
- Colectivo de autores. *Metodología del conocimiento científico*. Editorial de Ciencias Sociales, La Habana, 1975.
- Constitución de la República de Cuba. Gaceta Oficial de la República*. Edición Extraordinaria, número 3, la Habana, 31 de enero de 2003
- Chacón Arteaga, N. *Dimensión ética de la educación cubana*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 2002.
- Chacón Arteaga, N. y otros. *Curso de Ética y Sociedad. Un acercamiento al estudio de la Ética, la moral y los valores humanos*. Universidad para Todos. Editado por Rebelde, La Habana, 2007

Chávez Rodríguez, J. "El pensamiento pedagógico de José Martí y Pérez". En: VI Seminario Nacional para Educadores. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 2005.

\_\_\_\_\_. *Del ideario pedagógico de José de la Luz y Caballero (1800-1862)*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 1992.

Chirino, María V. y Ana Sánchez. *Guía de Estudio. Metodología de la Investigación Educativa*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 2003.

De la Luz y Caballero, José. *Escritos educativos, t. I y II*. Editorial Universidad de La Habana, 1955.

Departamento de Atención a la Población del Consejo de Estado. *Memorias históricas y principios éticos*. PALCOGRAF, Palacio de las Convenciones, La Habana, 2005.

Díaz Fabelo, T. *Actualización de los principios y técnicas de la inspección escolar*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 1971.

Díaz Pendás, H. "El maestro, alma de la escuela cubana. Su labor educativa." En: III Seminario Nacional para Educadores. Editorial Juventud Rebelde, La Habana, 2003.

Diccionario de Filosofía. Editorial Progreso. Moscú, 1984.

Enciclopedia General de la Educación, t. I, II, III. Editorial Océano, Barcelona, 1999.

*Ética Pedagógica*. Disponible en: <http://www.eticapedagogica.blogspot.com/>

Fernández, José Ramón. *Desarrollo de la Educación en Cuba*. Conferencia Especial. Congreso Pedagogía 86. Encuentro de Educadores por un Mundo Mejor. Palacio de las Convenciones, La Habana, del 27 al 31 de enero de 1986.

García Batista, G. y Addine Fernández, F. "La formación investigativa del docente, un reto del nuevo milenio". En: *Profesionalidad y práctica pedagógica*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 2004.

García Batista, G. y Caballero, E. "La función docente metodológica del maestro desde la perspectiva de su profesionalidad". En *Profesionalidad y Práctica Pedagógica*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 2004.

García, L y otros. *Los retos del cambio educativo*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 1996

Guevara, Ernesto. *Obras 1957-1967*. Tomo II. Casa de las Américas, La Habana 1970.

\_\_\_\_\_. *Educación y hombre nuevo*. Editora Política, La Habana, 1989

González Soca, Ana María y Carmen Reinoso Cápiro. *Nociones de sociología, psicología y pedagogía*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 2002.

*Hacia una comprensión pedagógica de los valores humanos*. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos14/pedag-valores/pedag-valores.html>

Hart, Armando. *Mensaje educacional al pueblo de Cuba*. Editorial Dpto. de Relaciones Públicas, MINED, La Habana, 1996.

Hernández Rodríguez, Israel. *Estrategia metodológica para la preparación de los directores de la Educación Primaria en la dirección del trabajo metodológico* de. ISP "Silverio Blanco Núñez". Sede Universitaria Pedagógica de Cabaiguán. Sancti-Spíritus, Cuba, 2008.

Hernández Sampier, Roberto: *Metodología de la investigación I y II*. Editorial "Félix Varela", La Habana, 2003.

*El humanismo revolucionario del Che*. Disponible en

<http://www.ispij.rimed.cu/secundarias/revista/Magisterio%201/Articulos/10%20ISP-FU%20Vivino.Banderas%20Form%20de%20valores.htm>

*El humanismo revolucionario del Che*. Disponible en:

[http://chequevara.cubasi.cu/Content.aspx?menu\\_activo=4&estado=2&ID=691](http://chequevara.cubasi.cu/Content.aspx?menu_activo=4&estado=2&ID=691)

Ibarra Martín, Francisco y coautores: *Metodología de la investigación social*. Editorial "Félix Varela", La Habana, 2001.

Instituto Cubano del Libro. *Breve Diccionario de la Lengua Española*. Editorial Biblioteca Familiar, La Habana, 2006.

Labarrere, Guillermina y Gladys E. Valdivia. *Pedagogía*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 1988.

Lage, C. *Carta Circular N. 3/2000*. Comité Ejecutivo del Consejo de Ministro. Secretaría. La Habana, 10 de abril de 2000.

- Linares, Cecilia y otros. *La participación: solución o problema*. Centro de Investigación y Desarrollo de la Cultura Cubana "Juan Marinello", La Habana, 1996.
- López Hurtado, Josefina y otros. *El carácter científico de la pedagogía en Cuba*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 1996.
- López Hurtado, Josefina y otros. *Metodología de la investigación pedagógica I*. Impreso por el Centro Nacional de Documentación e Información Pedagógica del MINED, La Habana, 1994.
- López López, M. y otros. *El trabajo metodológico en la escuela de Educación general Politécnica y Laboral*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 1980.
- Martí, José. *Ideario Pedagógico*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 1990.
- \_\_\_\_\_. *Obras Completas, t. V, VI, VII, VIII, IX, X, XIII, XV y XXII*. Editorial Ciencias Sociales, La Habana, 1975.
- Martí Pérez, J. *Obras Completas*, tomo 8. Editorial Ciencias Sociales, La Habana, 1975.
- \_\_\_\_\_. "A J. A. Lucena. New York, 9 de octubre de 1885". *Obras Completas*. Tomo I. Editorial de Ciencias Sociales, La Habana, 1975.
- Martínez Llantada Marta y Guillermo Bernaza Rodríguez (Compil.). *Metodología de la investigación educacional: desafíos y polémicas actuales*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 2005.
- MINED de Cuba. *Indicaciones para los partes trimestrales de la atención a la población. Nota a los jefes de Grupos Provinciales de Inspección*. La Habana, 8 de junio de 1998
- \_\_\_\_\_. Disco compacto. "*Maestría en Ciencias de la Educación*". IPLAC. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 2005.
- \_\_\_\_\_. *El ideario martiano. Ética y formación en valores de los niños, adolescentes y jóvenes*, La Habana, 2002.
- \_\_\_\_\_. Resolución Ministerial No 85/99. *Precisiones para el desarrollo del trabajo metodológico*, La Habana, 1999.
- \_\_\_\_\_. Resolución Ministerial 106/2004, La Habana, 2004.
- \_\_\_\_\_. Resolución Ministerial No 33/08. *Precisiones para el Trabajo en las oficinas de Atención a la Población*, 2008.

- \_\_\_\_\_. II Seminario Nacional para Educadores, La Habana, 2001.
- \_\_\_\_\_. III Seminario Nacional para Educadores, La Habana, 2002.
- \_\_\_\_\_. VI Seminario Nacional para Educadores, La Habana, 2005.
- \_\_\_\_\_. VII Seminario Nacional para Educadores, La Habana, 2006.
- \_\_\_\_\_. Sistema de Preparación político ideológica, La Habana, 2000.
- \_\_\_\_\_. El sistema de trabajo político ideológico en el Ministerio de Educación, La Habana, 2000.
- \_\_\_\_\_. Resolución Ministerial No 50/2006, La Habana, 2006.
- \_\_\_\_\_. VIII Seminario Nacional para Educadores, La Habana, 2007.
- \_\_\_\_\_. Programa de educación en valores del Ministerio de Educación, La Habana, 2007.
- \_\_\_\_\_. "*Los valores universales en el contexto de los problemas globales de la humanidad*". En: Revista Cubana de Ciencias Sociales. No. 28, La Habana, 1994.
- \_\_\_\_\_. Proyecto de *Reglamento para el Trabajo Metodológico*. La Habana, 2008
- Núñez Hurtado, Carlos. *Revolución Ética*. IMDEC, México, 1999.
- Park Meter. "¿Qué es la investigación-acción-participativa? Perspectivas teóricas y metodológicas", en *Investigación Acción Participativa. Selección de Lecturas*. Colectivo de investigación Educativa "Graciela Bustillos". Asociación de Pedagogos de Cuba, Segunda Edición abril, La Habana, 2001.
- Partido Comunista de Cuba. *Programa director para el reforzamiento de valores fundamentales en la sociedad cubana actual*, Comité Central del PCC, La Habana, 2006.
- \_\_\_\_\_. *Programa del Partido Comunista de Cuba*, Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 1989.
- Pedagogía del siglo XX*, Barcelona: Editorial CLSSPRAXISS, 2000

- Pérez Rodríguez, G. y otros. *Metodología de la investigación educativa*. Primera parte. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 2002.
- Pérez Martín, Lorenzo M. y otros. *La personalidad: su diagnóstico y su desarrollo*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 2004.
- Piaget, J. *Psicología y Pedagogía*. Editorial Ariel, Barcelona, 1976.
- Pisarienko, I. Ya. *La ética pedagógica*. Editorial Pueblo y Educación, 1987.
- Pozner de Weinberg, Pilar. "El directivo como gestor de los aprendizajes escolares", en revista Latinoamericana de Innovación Educativa n. 24, Argentina, 1996.
- Profesionalidad y práctica Pedagógica*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 2004.
- Pupo, Rigoberto. *La actividad como categoría filosófica*. Editorial Ciencias Sociales, La Habana, 1985.
- Real Academia Española. *Diccionario Ilustrado Aristos*. Editorial Científico-Técnica, La Habana, 1985.
- Rico, Pilar y otros. *Hacia el perfeccionamiento de la escuela primaria*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 2001.
- Salina Pareja, M. P. *La atención a la población: su significación para el proceso pedagógico. Ponencia Taller Nacional de Planeación de Servicios a la Población*. Sancti-Spíritus, Cuba, 2005.
- \_\_\_\_\_. *La atención a la población, una vía para la evaluación de la organización escolar en el sector educativo*. Ponencia. Primera Jornada Científica de Atención a la población, Sancti-Spíritus, Cuba, 2006.
- Torres-Cuevas, E., Jorge Ibarra y Mercedes García (Compil.). *Obras de Félix Varela*. Tomo I. Editora Política, La Habana, 1991.
- Turner Martí, L. *Pensamiento pedagógico de Ernesto Che Guevara*. Editorial Capitán San Luís, La Habana, 1999.
- Valle Lima, Alberto D. "La dirección en educación. Apuntes." Instituto Central de Ciencias Pedagógicas, en CD *Sobre Dirección Educativa*. Ministerio de Educación, La Habana, 2000.
- VIDEO DE PAULO FREIRE. Disponible en:  
[http://azurina.cult.cu/out\\_sites/supera/catedra/catedra2.htm](http://azurina.cult.cu/out_sites/supera/catedra/catedra2.htm)
- Vigotsky, L. S. *Obras Completas, t. V*, Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 1989.

## Anexo 1

**Tabla de criterios para evaluar los indicadores de la dimensión 1**

<b>Conocimientos éticos</b>			
	<b>Alto(III)</b>	<b>Medio (II)</b>	<b>Bajo(I)</b>
Dominio de conceptos básicos y afines a la ética.	Refiere todos los rasgos fundamentales del concepto de ética y de otros vinculados a ella	Refiere los rasgos fundamentales del concepto de ética y de otros vinculados a ella	Refiere parte de los rasgos del concepto ética y de otros vinculados a ella
Dominio de normas morales y mecanismos que regulan la conducta.	Manifiesta solidez y seguridad al expresar normas morales y mecanismos que regulan la conducta	Manifiesta poca solidez e inseguridad al expresar normas morales y mecanismos que regulan la conducta	Falta de solidez e inseguridad al expresar normas morales y mecanismos que regulan la conducta
Dominio de las normativas que regulan el trabajo de atención a la población.	Pleno dominio las normativas que regulan el trabajo de atención a la población. Las conoce todas y lo que establecen	Poco dominio las normativas que regulan el trabajo de atención a la población. Conoce algunas y lo que establecen.	Muy poco dominio las normativas que regulan el trabajo de atención a la población. Casi no conoce ninguna ni su contenido
Dominio de la metodología para la atención a la población.	Conoce todos los elementos que contempla la metodología para la atención a la población	Refiere la mayoría de los elementos que contempla la metodología para la atención a la población	Solo refiere algunos elementos de la metodología para la atención a la población



## Anexo 2

**Tabla de criterios para evaluar los indicadores de la dimensión 2**

<b>Modos de actuación</b>			
	<b>Alto (III)</b>	<b>Medio (II)</b>	<b>Bajo (I)</b>
Honestidad	Refleja siempre toda la verdad del hecho sin omitir detalles, revelar las causas y las tendencias. Implica a todas las personas responsables en el hecho	Refleja por lo general la verdad del hecho, puede omitir algún detalle, o no revelar lo suficiente las causas y las tendencias	No da toda la información que tiene que dar
Constancia en la las tareas	Es constante y muy esforzado ante los obstáculos que se le presenta. Se muestra siempre animado y alienta a los demás	Es bastante constante, aunque hay que estarlo incentivando, Le cuesta trabajo llegar hasta le final de las investigaciones	Es inconstante, se muestra desanimado cuando es complejo el asunto a tratar. Se esfuerza poco y hay que darle prórroga para que llegue al final de la investigación.
Receptividad ante los señalamientos	Es muy receptivo y actúa rápido por enmendar las dificultades o aplicar las indicaciones que recibe. Alto espíritu crítico y autocrítico	Es bastante receptivo, pero lento al enmendar las dificultades o aplicar las indicaciones que recibe. A veces tiende a justificarlas. Poco espíritu crítico y autocrítico	No es muy receptivo, necesita ser muy controlado para enmendar las dificultades o aplicar las indicaciones que recibe. Tiende a justificarlas casi siempre. A veces es negligente. Muy poco espíritu crítico y autocrítico
Espíritu de justicia	Se muestra imparcial en las respuestas que ofrece a la población. No existen inconformidades sobre su trabajo.	Es bastante imparcial en las respuesta, pero llegan algunas inconformidades sobre su trabajo	No es tan imparcial y llegan bastantes inconformidades sobre su trabajo
Disciplina	Cumple cabalmente con la entrega de información solicitada y con la calidad requerida. Es ágil. Muy responsable, se siente bien comprometido con su función y ayuda a los demás	Cumple, pero con insistencia y cierta calidad en la información. No e es tan ágil. Bastante responsable y cierto compromiso, pero se limita a su trabajo	Incumple a veces y por lo general carece de calidad la información. Es muy lento. Es irresponsable en ocasiones ni se siente tan comprometido

### Anexo 3

**Tabla de criterios para evaluar los indicadores de la dimensión 3**

<b>Desempeño profesional</b>			
	<b>Alto (III)</b>	<b>Medio(II)</b>	<b>Bajo(I)</b>
Cumplimiento del lapso de tiempo establecido para las investigaciones asignadas y en la repuesta a los planteamientos de la población	Cumple cabalmente el tiempo establecido	Cumple con algunas irregularidades	Cumple con irregularidades y mucha insistencia
Calidad de las respuestas a los promoventes	Buena calidad en más del 95% de las respuestas	Buena calidad en un 80% de las respuestas	Buena calidad en menos del 80% de las respuestas
Rigor en las investigaciones y de profundización en las verificaciones	Mucho rigor. Control y tramitación en más del 95% de los planteamientos formulados	Poco rigor. Control y tramitación, aproximadamente, del 80% de los planteamientos formulados	Falta de rigor. Superficialidad en los resultados. Control y tramitación menos del 80% de los planteamientos formulados
Información de las incidencias por el sistema establecido dentro del sector	Más del 95 % de las incidencias llegan por el sistema establecido	Alrededor del 80% de las incidencias llegan por los mecanismos establecidos	Alrededor de 60% de las incidencias llegan por los mecanismos establecidos
Comunicación que establece el funcionario con el promovente	Siempre manifiesta una comunicación adecuada con el promovente	Por lo general manifiesta una comunicación adecuada con el promovente	No siempre su comunicación es adecuada
Realización de encuentros periódicos con los directores y otros cuadros para intercambiar experiencias y valorar los resultados del trabajo	Realiza al menos 2 encuentros en el curso	Realiza al menos 1 encuentro en el curso	No realiza al menos ningún encuentro en el curso
Análisis de las principales tendencias a partir de la información que se obtiene	Sí realiza el análisis de las tendencias a partir de la información que se obtiene	A veces realiza el análisis de las tendencias a partir de la información que se obtiene	No realiza el análisis de las tendencias a partir de la información que se obtiene

## **Anexo 4**

### **Escala ordinal**

**Categorías para evaluar las diferentes dimensiones y en general el nivel de preparación ética de los funcionarios encargados de atender la población**

#### **Conocimientos éticos**

**Primer Nivel (I): Bajo (de 4 a 6)**

**Segundo Nivel (II): Medio (de 7 a 9)**

**Tercer nivel (III): Alto (de 10 a 12)**

#### **Modo de actuación**

**Primer Nivel (I): Bajo (de 5 a 8)**

**Segundo Nivel (II): Medio (de 9 a 12)**

**Tercer nivel (III): Alto (del 13 al 15)**

#### **Desempeño profesional**

**Primer Nivel (I): Bajo (de 7 a 11)**

**Segundo Nivel (II): Medio (de 12 a 16)**

**Tercer nivel (III): Alto (del 17 al 21)**

#### **General**

**Primer Nivel (I): Bajo (de 16 a 26)**

**Segundo Nivel (II): Medio (de 27 a 37)**

**Tercer nivel (III): Alto (del 38 al 48)**

## Anexo 5

### **Guía temática a seguir para formular las interrogantes de la entrevista grupal con los sujetos de investigación**

En relación con la preparación ética que debe tener un funcionario encargado de atender a la población nos gustaría que se refiriesen a:

1. Concepto de ética.
2. Otros conceptos básicos asociados a la ética que se necesitan en esta función.
3. Normas morales y mecanismos que regulan la conducta del ser humano en particular aquellas que son indispensables para desempeñar esta función.
4. Normativas que regulan el trabajo de atención a la población.
5. Metodología para la atención a la población
  - a) Principios
  - b) Procedimiento a seguir
  - c) Clasificación de los asuntos que exponen la personas
  - d) Método de atención a la población
  - e) Pasos a seguir en la investigación sobre los planteamientos
  - f) Las respuesta a las personas
  - g) El registro de los planteamientos

## Anexo 6

### Guía temática a seguir para formular las interrogantes de la entrevista individual a los directores municipales de educación y subdirectores

Nombre \_\_\_\_\_

Cargo \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_

En relación con la preparación ética que debe tener un funcionario encargado de atender a la población nos gustaría que usted nos ofreciera su valoración acerca de cómo se manifiestan estos aspectos en el inspector asignado para esa labor en su municipio:

1. Nivel de conocimientos éticos que tiene el funcionario que atiende la población específicamente sobre:
  - Dominio de conceptos básicos y afines a la ética
  - Dominio de normas morales y mecanismos que regulan la conducta.
  - Dominio de las normativas que regulan el trabajo de atención a la población.
  - Dominio de la metodología para la atención a la población.
2. Su modo de actuación atendiendo a:
  - Honestidad
  - Constancia en las tareas
  - Receptividad ante los señalamientos
  - Espíritu de justicia
  - Disciplina
3. Su desempeño profesional tomando en consideración lo siguiente:
  - Cumplimiento del tiempo establecido para las investigaciones y las respuestas.
  - Calidad de las respuestas a los promoventes.
  - Rigor en las investigaciones y de profundización en las verificaciones.
  - Información de las incidencias por los mecanismos establecidos.
  - Comunicación que establece el funcionario con el promovente.
  - Realización de encuentros periódicos con los directores y otros cuadros para intercambiar experiencias y valorar los resultados del trabajo.
  - Análisis de las principales tendencias a partir de la información que se obtiene.

## Anexo 7

### Guía para registrar la observación

1. Tipo de actividad: \_\_\_\_\_
2. Fecha \_\_\_\_\_
3. Hora \_\_\_\_\_
4. Lugar: \_\_\_\_\_
5. Condiciones materiales y ambientales de las Oficinas para la Atención a la población
  - Mobiliario: B\_\_\_ R\_\_\_ M\_\_\_
  - Iluminación: B\_\_\_ R\_\_\_ M\_\_\_
  - Ventilación: B\_\_\_ R\_\_\_ M\_\_\_
  - Limpieza y organización: B\_\_\_ R\_\_\_ M\_\_\_
  - Estética: B\_\_\_ R\_\_\_ M\_\_\_
6. Modos de actuación
  - Nivel de honestidad: Alto\_\_\_ Medio\_\_\_ Bajo\_\_\_
  - Constancia en las tareas: Alto\_\_\_ Medio\_\_\_ Bajo\_\_\_
  - Receptividad ante los señalamientos: Alto\_\_\_ Medio\_\_\_ Bajo\_\_\_
  - Espíritu de justicia: Alto\_\_\_ Medio\_\_\_ Bajo\_\_\_
  - Disciplina informativa: Alto\_\_\_ Medio\_\_\_ Bajo\_\_\_
7. Desempeño profesional
  - Cumplimiento del tiempo establecido para las investigaciones asignadas y en la repuesta a los planteamientos: Alto\_\_\_ Medio\_\_\_ Bajo\_\_\_
  - Comunicación (lenguaje verbal y gestual) B\_\_\_ R\_\_\_ M\_\_\_
  - Realización de encuentros periódicos con los directores y otros cuadros para intercambiar experiencias y valorar los resultados del trabajo:  
Alto\_\_\_ Medio\_\_\_ Bajo\_\_\_

## Anexo 8

### Escala autovalorativa aplicada a los sujetos de investigación

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Señale con una X el nivel de valoración que le daría a cada aspecto de manera que se corresponda con el verdadero nivel de preparación ética que usted tiene para desarrollar la función de atención a la población**

<b>Aspectos a valorar</b>	<b>Alto (III)</b>	<b>Medio (II)</b>	<b>Bajo (I)</b>
Dominio de conceptos básicos y afines a la ética			
Dominio de normas morales y mecanismos que regulan la conducta, en particular para atender a la población			
Dominio de las normativas que regulan el trabajo de atención a la población.			
Dominio de la metodología para la atención a la población a. Principios b. Procedimiento a seguir c. Clasificación de los asuntos que exponen la personas d. Método de atención a la población e. Pasos a seguir en la investigación sobre los planteamientos f. Las respuesta a las personas g. El registro de los planteamientos			
Nivel de honestidad			
Constancia en la las tareas			
Receptividad ante los señalamientos			
Espíritu de justicia			
Disciplina informativa (entregarse por entero y con verdadero amor al desempeño de la responsabilidad asignada)			
Cumplimiento del tiempo establecido para las investigaciones asignadas y en la repuesta a los planteamientos (inmediatez y eficiencia en la recepción, procesamiento y tramitación de los planteamientos recibidos)			
Calidad de las respuestas a los promoventes(convincente, bien formulada, clara y precisa)			
Rigor en las investigaciones y de profundización en las verificaciones			
Información de las incidencias por el sistema establecidos dentro del sector			
Comunicación que establece el funcionario con el promovente (respetuosa, fluida, agradable, convincente, alentadora, afectuosa, clara y precisa, moderada)			
Realización de encuentros periódicos con los directores y otros cuadros para intercambiar experiencias y valorar los resultados del trabajo.			
Análisis de las principales tendencias a partir de la información que se obtiene.			
<b>Total por niveles</b>			
<b>Preparación en general</b>			

**Puede argumentar la valoración que ofrece sobre todos o algunos de ellos**

Si desea saber cuál es su nivel general de preparación realice la siguiente operación:

Sume los datos por separados en dependencia de los niveles (alto, medio, bajo) y cada suma se multiplica por el número que indica el valor del nivel. Entonces, se suman todas y según la puntuación total se ubican en el nivel.

Primer Nivel (I): Bajo (de 16 a 26)

Segundo Nivel (II): Medio (de 27 a 37)

Tercer nivel (III): Alto (del 38 al 48)



## Anexo 9

### Técnica de animación utilizada en la reunión metodológica (enero 2007)

Tomada del libro con ligeras adecuaciones: “Trabajo grupal: apuntes para una reflexión”. Página 124

Editado por el CIC-DECAP con el auspicio de las Agencias de Cooperación, Pan por el Mundo y la Asociación Protestante de Cooperación para el Desarrollo. La Habana, 2002

**Nombre:** La Espiral

**Objetivo:** Favorecer el sentimiento de grupo y la disposición para la actividad

**Materiales:** Ninguno

**Desarrollo:** Se le pide al grupo formar una cadena, tomada por las manos. La persona que está en un extremo comienza a girar sobre sí misma, mientras el resto de la cadena gira en sentido contrario. Así hasta quedar apretados en un fuerte abrazo. Se trata de ir enroscándose todo el grupo hasta quedar lo más apretado posible. Después de unos minutos comienzan a desenroscarse.

**Observaciones:**

- Se deben realizar movimientos suaves y no muy rápidos. No oprimirse en exceso.
- Valorar cómo se han sentido cada uno en el juego y cómo han sentido al grupo y la comunicación que se ha dado en espiral

## **Anexo 10**

### **Técnica de animación utilizada en el Seminario-taller (febrero 2007)**

**Tomada del libro con ligeras adecuaciones: “Trabajo grupal: apuntes para una reflexión”. Página 126**

**Editado por el CIC-DECAP con el auspicio de las Agencias de Cooperación, Pan por el Mundo y la Asociación Protestante de Cooperación para el Desarrollo. La Habana, 2002**

**Título:** ¿Identifica quién soy?

**Objetivo:** Animación

**Materiales:** Buzón o caja.

#### **Desarrollo**

El coordinador orienta que cada participante escriba en una caja sus características personales, de modo que pueda identificarlo.

Las descripciones se depositan en un buzón o caja.

Un miembro del grupo, elegido por este, debe extraer del buzón una descripción, la lee en voz alta y el grupo identifica de quién es.

La persona identificada tiene el derecho a sacar de la bolsa otra descripción, y así sucesivamente todos los miembros del grupo se identifican.

#### **Recomendaciones**

Si surge alguna discrepancia, el coordinador debe manejar esta situación para que exista un clima de afecto, alegría y compañerismo.

## Anexo 11

### **Técnica de evaluación utilizada en el Seminario-taller (febrero 2007)**

**Tomada del libro con ligeras adecuaciones: “Trabajo grupal: apuntes para una reflexión”. Página 118**

**Editado por el CIC-DECAP con el auspicio de las Agencias de Cooperación, Pan por el Mundo y la Asociación Protestante de Cooperación para el Desarrollo. La Habana, 2002**

**Título:** La Carta

**Objetivo:** Evaluar una actividad realizada

**Materiales necesarios:** Papel y lápiz

#### **Desarrollo**

Se le entrega un papel y un lápiz a cada participante para que escriban una carta a un amigo y le cuenten:

Lo que más le gustó de la actividad realizada.

Lo que menos le gustó.

Las cosas nuevas que aprendió.

Después de un tiempo prudencial los participantes que así lo deseen pueden leer sus cartas en voz alta o se intercambian las cartas para leerlas.

Al final se recogen las cartas para tener la evaluación de la actividad.

## **Anexo 12**

### **Técnica de animación utilizada en taller metodológico (marzo 2007)**

**Tomada del libro con ligeras adecuaciones: “Técnicas participativas de educadores cubanos” Tomo 1. P. 25**

**Editado por el CIE “Graciela Bustillos” con el auspicio de las Agencias de Cooperación, Pan por el Mundo y el Instituto de Cooperación de la Asociación de Adultos de Alemania**

**Título:** ¿Quién es?

**Objetivo:** Reconocer cualidades y estimular a los integrantes de un grupo.

**Materiales:** tarjeta y medallas.

#### **Desarrollo**

A cada miembro del grupo se le entrega una tarjeta con una cualidad positiva, y él debe identificar quién es el compañero que reúne dicha cualidad.

Tan pronto todos hayan terminado la identifican, harán entrega de la tarjeta a la persona que ellos consideran que posee esa cualidad.

Aquel compañero que ha recibido más tarjeta, será condecorado como el “MÁS INTEGRAL”







## Anexo 16

**Técnica de reafirmación del conocimiento utilizada en la actividad demostrativa (marzo 2007)**

**Tomada del libro con ligeras adecuaciones: “Técnicas participativas de educadores cubanos” Tomo 1. P. 72**

**Editado por el CIE “Graciela Bustillos” con el auspicio de las Agencias de Cooperación, Pan por el Mundo y el Instituto de Cooperación de la Asociación de Adultos de Alemania**

**Título:** La tendedera

**Objetivo:** Ejercitar contenidos

**Materiales:** Hojas, cordel o un alambre fino y palitos para tender

### **Desarrollo**

Se prepara previamente en las hojas o cartulinas las palabras que nombran todo los elementos del Expediente y otras que no se incluyen. Cada hoja será una pieza de ropa. Las que se incluye son piezas a tender y las que no son piezas sucias que se guardan.

Se distribuyen las piezas entre todos los funcionarios.

La autora de la investigación cuelga la primera pieza de ropa, que es la hoja que tiene escrito la palabra: expediente.

Después cada funcionario debe colocar al lado aquellas hojas que tienen palabras que se incluyen en el Expediente.

Se debate si están todas las palabras incluidas.

Palabras a incluir

(Fecha, promovente, dirección particular, no. de expediente, asunto planteado, gestiones realizadas aspectos verificados y acciones a acometer, conclusiones, vía utilizada para ofrecer la respuesta (personal, carta, teléfono, otras), grado de razón (total, en parte, sin razón), grado de satisfacción (conforme, inconforme), funcionario que investiga el caso)

Palabras que no se incluyen

(Tiempo utilizado en la entrevista, firma, carné de identidad)



## Anexo 17

### Técnica de utilizada en el Seminario-taller (febrero 2007)

**Tomada del libro con ligeras adecuaciones: “Trabajo grupal: apuntes para una reflexión”. Página 171**

**Editado por el CIC-DECAP con el auspicio de las Agencias de Cooperación, Pan por el Mundo y la Asociación Protestante de Cooperación para el Desarrollo. La Habana, 2002**

**Título:** La definición

**Objetivo:** Analizar definiciones relacionadas con la atención a la población

**Materiales:** tarjetas y plumones

#### **Desarrollo**

Se les entrega a los funcionarios tarjetas con definiciones de conceptos relacionados con el Sistema de Inspección y otras en blanco por si desea añadir algunas. Cada uno debe leer las definiciones que le correspondieron y reflexionar sobre el significado de las mismas. Seleccionar aquellas que están directamente relacionadas con el tema de atención a la población. Se expone en plenaria y argumenta su selección. Resumir los aspectos que identifican la atención a la población como parte del Sistema de Inspección.