UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y COMUNICACIÓN

SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

CARRERA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

TEMA:

LA AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DE LA EDUCACIÒN EN LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR BILINGÜE "ANGEL POLIBIO CHAVES"

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

Autora:

Sandra Alicia Soria Moreno

Directora:

Dra. Alba Magdalena Almeida

Quito, julio 2015

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de directora del trabajo de investigación presentado por la estudiante SORIA MORENO SANDRA ALICIA para optar por el grado académico de Licenciada en Ciencias de la Educación, Mención Administración Educativa cuyo título es “LA AUTOEVALUACIÓN Y LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR BILINGÜE ANGEL POLIBIO CHAVES”.

CERTIFICO que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación pública y evaluación por parte del Jurado Examinador que se designe.

Msc. Alba Magdalena Almeida
DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA DE LA TESIS

Declaro que este tema de investigación es fruto de mi trabajo y esfuerzo, no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona que de manera sustancial haya sido aceptado, excepto donde se ha hecho reconocimiento debido en el texto.

Quito, julio del 2015

SANDRA ALICIA SORIA MORENO

C.I: 170659963-4

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis queridos padres: ejemplo de superación y entrega, quienes siempre confiaron en mí, y con su amor, esfuerzo y sacrifico han permitido ver alcanzada mi meta.

Dedico todo mi esfuerzo a mis hijos Cristhian, Melany y Valery que forman parte de esta sociedad ecuatoriana, para que sirva como ejemplo de vida y sobre todo para que siempre sean conscientes de la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros frente a nosotros mismos, cuando pretendemos ser mejores cada día.

A mi esposo Gustavo Subía quien me impulso desde el primer momento que estuvimos juntos para que yo estudiara y pudiera sacar mi título profesional, apoyándome incondicionalmente llegando a ser compañeros de aula desde el inicio hasta el final.

Sandra

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Gobierno Ecuatoriano por preocuparse y dar especial atención al desarrollo de la educación en nuestro país, estableciendo estándares para el sistema de educación y midiendo el avance de los mismos en su cumplimiento, fortaleciendo la profesión docente mediante una reforma de los sistemas de capacitación, y una mayor responsabilidad de los profesores ante las instituciones a las que pertenecen en beneficio de la niñez y adolescencia de nuestro país.

Agradezco a la Universidad Tecnológica Equinoccial que por medio del Programa de Educación a Distancia me ha permitido cumplir mi meta profesional, a la Msc. Magdalena Almeida, distinguida tutora de esta investigación quien con su profesionalismo puso en evidencia su calidad humana, por su orientación, guía y por su apoyo incondicional para que este trabajo culmine con éxito.

Agradezco a mis padres por su apoyo incondicional, por su amor, y su confianza no solo en el trabajo de esta tesis sino durante todos mis años de estudio.

Y en especial un profundo agradecimiento a Dios, sin él, nada de esto pudiera vivirlo.

Sandra

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....i
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....ii
AUTORÍA DE LA TESIS iii
DEDICATORIA iv
AGRADECIMIENTO v
ÍNDICE GENERAL.....vi
ÍNDICE DE TABLAS ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS x
INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO I 2
1. EL PROBLEMA.....2
1.1.Tema.....2
1.2. Planteamiento del Problema: 2
1.3. Formulación del Problema 3
1.4. Preguntas Directrices.....3
1.5. Objetivos 4
1.5.1. Objetivo General 4
1.5.2 Objetivos Específicos..... 4
1.6. Justificación 5
CAPÍTULO II 6
2.MARCO TEÓRICO 6
ANTECEDENTES.....6
2.1. La autoevaluación.....8
2.1.1 Principios del modelo de Autoevaluación Institucional..... 12
2.1.2 Importancia de la Autoevaluación 13
2.1.3. Características del Modelo de Autoevaluación Institucional 14
2.1.4. Aspectos a considerar en la Autoevaluación 15
2.2. La Calidad Educativa 16
2.2.1. La calidad educativa: diversidad de enfoques 18
2.2.1.1 Nociones de calidad según los distintos enfoques teóricos 22
2.2.2 Educación con calidez 23

2.2.3. Calidad con Equidad 25
2.2.4. La Calidad en la Educación 26
2.2.4.1. Factores que determinan la calidad en los centros de Enseñanza . 27
2.2.4.2. Factores que pueden incidir negativamente en la calidad 28
2.2.4.3. Variables que inciden en la calidad de un curso 28
2.2.4.4. Características de centros docentes eficaces 28
2.2.5. Principios de la calidad total en la educación 29
2.2.5.1. Rasgos que definen la calidad educativa 29
2.2.6. La calidad educativa en el Ecuador 32
2.2.7. Estándares de calidad educativa 33
2.2.7.1. Para qué sirven los estándares de calidad 34
2.2.8. Tipos de Estándares 35
2.2.8.1. Estándares de Gestión Escolar 35
2.2.8.2. Estándares de Desempeño Profesional 36
2.2.8.3. Estándares de Aprendizaje 36
2.2.8.4. Estándares de Infraestructura Escolar 37
2.2.9. Certificaciones de Calidad Internacionales 37
2.2.9.1 ¿Qué es ISO 9000? 37
2.2.9.2. Gestión de calidad 38
2.2.9.3. Hacia la certificación 38
2.2.9.4. Implicaciones de la certificación 39
2.2.9.5. Certificación ISO 9000 en educación 40
2.2.9.2. Modelo de Excelencia EFQM 41
2.2.9.3. El Modelo EFQM aplicado a los centros educativos 42
2.2.9.4. Objetivos del Modelo: 42
2.2.9.5. Beneficios del Modelo: 42
2.3. Marco Institucional 43
2.4. Fundamentación Legal 45
2.5. Hipótesis 47
2.6. Variables 47
2.6.1. Variable independiente 47
2.6.2. Variable dependiente 47

2.7. Operacionalización de las variables 48
CAPÍTULO III 50
3. METODOLOGÌA DE LA INVESTIGACIÒN 50
3.1 Tipo de investigación 50
3.2. Métodos de la investigación 51
3.3. Población y muestra 51
3.4. Técnicas de instrumentos de recolección de datos 52
CAPÍTULO IV 54
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 54
4.1. Presentación de resultados 54
CAPÍTULO V 69
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 79
5.1 Conclusiones: 79
5.2 Recomendaciones: 80
CAPÍTULO VI 81
LA PROPUESTA 81
6.1. Tema de la Propuesta 81
6.2. Título de la Propuesta 81
6.3Objetivos: 81
6.3.1. Objetivo General 81
6.3.2. Objetivos Específicos 81
6.4 Población objeto 82
6.5. Localización 83
6.6. Antecedentes 83
6.7 Listado de contenidos temáticos 84
6.8 Desarrollo de la Propuesta 85
BIBLIOGRAFÍA. 93
ANEXOS 95

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Operacionalización de las variables 48
Cuadro 2. Población y muestra 51
Cuadro 3. Trabajo directivo 55
Cuadro 4. Actitud directivos 56
Cuadro 5. Capacidad del profesor para enseñar 57
Cuadro 6. Relación profesor con el estudiante 58
Cuadro 7. Gusto por permanecer en la Institución 59
Cuadro 8. Apoyo a instituciones 60
Cuadro 9.Acompañamiento tareas de la casa 61
Cuadro 10. Negociación de conflictos 62
Cuadro 11. Difusión de deberes y derechos 63
Cuadro 12. Instalaciones 64
Cuadro 13. Aulas adecuadas, tamaño 65
Cuadro 14. Mantenimiento de los espacios 66
Cuadro 15. Programa de alimentación escolar 67
Cuadro 16. Calidad educativa 68
Cuadro 17. Trabajo en equipo 69
Cuadro 18. Miembros de la comunidad educativa 70
Cuadro 19. Micro planificación 71
Cuadro 20. Planificaciones de clases 72
Cuadro 21. Actividades que promueven el trabajo en equipo 73
Cuadro 22. Seguimiento a la práctica docente 74
Cuadro 23. Actualización de inventarios 75
Cuadro 24. Normas legales 76
Cuadro 25. Disposición de Programas 77
Cuadro 26. Construcción de Códigos de Convivencia 78
Cuadro 27. Población objeto 82
Cuadro 28. Gestión Pedagógica Curricular 87
Cuadro 29. Gestión Convivencia Escolar 89
Cuadro 30. Gestión Administrativa 90
Cuadro 31. Gestión Talento Humano 91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Trabajo directivo 55
Gráfico 2. Actitud directivos 56
Gráfico 3. Capacidad del profesor para enseñar 57
Gráfico 4. Relación del profesor con el estudiante 58
Gráfico 5. Gusto de permanecer el estudiante en la institución 59
Gráfico 6. Apoyo de la institución a los estudiantes 60
Gráfico 7. Acompañamiento en la realización de las tareas en casa 61
Gráfico 8. Negociación de conflictos 62
Gráfico 9. Difusión de deberes y garantías de derechos 63
Gráfico 10. Instalaciones seguras 64
Gráfico 11. Tamaño aulas adecuadas 65
Gráfico 12. Mantenimiento de los espacios 66
Gráfico 13. Programa de alimentación escolar 67
Gráfico 14. Evaluación de la institución 68
Gráfico 15. Trabajo en equipo 69
Gráfico 16. Miembros de la comunidad educativa 70
Gráfico 17. Micro planificación 71
Gráfico 18. Planificaciones de clases 72
Gráfico 19. Actividades que promueven el trabajo en equipo 73
Gráfico 20. Seguimiento a la práctica docente 74
Gráfico 21. Acompañamiento en la realización de las tareas en casa 75
Gráfico 22. Negociación de conflictos 76
Gráfico 23. Difusión de deberes y garantías de derechos 77
Gráfico 24. Construcción de Códigos de Convivencia 78

INTRODUCCIÓN

En el año 2006, en consulta popular, se planteó a los ecuatorianos el Plan Decenal de Educación, el mismo que tras su aprobación, se efectuará del 2006 al 2015. El Plan Decenal de Educación contiene ocho políticas, la sexta, establece que se deberá mejorar la calidad y equidad de la educación e implementación del sistema nacional de evaluación y rendición social de cuentas del Sistema Educativo Nacional.

En el Ecuador, los procesos de la autoevaluación institucional, y acreditación son relativamente nuevos, su necesidad surge como consecuencia de la expansión de centros educativos y los cambios económicos, sociales que exigen nuevas respuestas de oferta académica por parte de la educación.

La autoevaluación es el examen reflexivo sistemático de todo cuanto se haya ejecutado, mediante el cual una institución analiza y valora por sí misma la calidad de su accionar para el desarrollo de sus funciones estableciendo el nivel, fortalezas y debilidades a fin de comprender lo que se ha logrado.

Con la finalidad de iniciar con el cumplimiento de esta política y basados en el Acuerdo 493-12 del Ministerio de Educación, que contempla la obligatoriedad de presentar el Proyecto Educativo Institucional PEI y en consecuencia el Plan de Mejora, que forma parte de él. La Unidad Educativa Particular Bilingüe “Ángel Polibio Chaves” empezará un proceso de autoevaluación institucional que permitirá recopilar, sistematizar, analizar y valorar la información que ayudará a mejorar la calidad de la institución. Este será un antecedente necesario para la determinación de prioridades, objetivos, metas, políticas y estrategias, esta investigación nos permitirá conocer las debilidades y fortalezas de la institución para poder diseñar un Plan de Mejoras desde un enfoque integral con mejores políticas, dinámicas y prácticas educativas que ayuden a promover cada vez más una educación de calidad para todos.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Tema

La Autoevaluación Institucional y la Calidad de la Educación en la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Ángel Polibio Chaves”.

1.2. Planteamiento del Problema:

En un entorno educativo como el actual, caracterizado por una educación globalizada y altamente competitiva, las instituciones educativas necesitan encontrar mecanismos que les permitan mejorar sus resultados y gestión, atrayendo y fidelizando a sus clientes y siendo lo más eficientes posible en la gestión de los recursos y los procesos internos.

Al considerar la relación entre las tareas y decisiones no sólo estamos en condiciones de valorar el proceso de enseñanza - aprendizaje globalmente, sino que además podemos identificar logros y detectar posibles causas de desvíos con el propósito de diseñar estrategias para superar los problemas y afianzar los logros.

Considerando que la mejor evaluación es aquella que utiliza diferentes técnicas y distintos enfoques, se constituye como principal la autoevaluación, debido a que nos proporciona la posibilidad de evaluar diferentes aspectos. La autoevaluación representa una variante de la evaluación interna, pero hay que aclarar que sus conceptos no son iguales, pero si similares.

Se produce una evaluación interna cuando la propia institución se constituye en objeto evaluado por sus propios miembros. Es decir, sujeto y objeto evaluado no coinciden. En cambio, cuando el objeto de la evaluación coincide

con el sujeto de la evaluación, estamos ante una autoevaluación. De esta manera, la autoevaluación institucional, representa un compromiso de colaboración mutua entre todos los miembros de la institución.

Por tal razón en la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Ángel Polibio Chaves” el problema nace a raíz de la necesidad de buscar mecanismos que permitan a las autoridades y directivos de la Institución encontrar los criterios de evaluación más eficaces para poder valorar realmente la calidad de la educación en la institución.

1.3. Formulación del Problema

¿De qué manera incide la autoevaluación institucional en el mejoramiento de la calidad de la educación de la Unidad Educativa Particular Bilingüe Ángel Polibio Chaves?

1.4. Preguntas Directrices

¿Qué es la evaluación institucional?
¿Cómo se evalúa?
¿Que entendemos por autoevaluación institucional?
¿Para qué autoevaluar?
¿Qué es la calidad educativa?
¿Qué es el ISO?
¿Qué es la Excelencia Educativa?
¿Cómo llegar a la excelencia educativa?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Ejecutar la autoevaluación en la Unidad Educativa “Ángel Polibio Chaves” para identificar fortalezas, dificultades institucionales e implementar un plan de mejoras para alcanzar la excelencia obteniendo certificados internacionales.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Valorar, diagnosticar y analizar la información del desempeño institucional de los factores en la evaluación de la calidad, con el fin de reconocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas; de esta manera, se orientarán los planes de mejoramiento.
- Identificar las debilidades y fortalezas que tiene la comunidad educativa.
- Hacer análisis individuales y por pares de los resultados obtenidos de encuestas y resultados de aprendizaje.
- Elaborar el diseño metodológico para los procesos de autoevaluación con miras a la acreditación institucional.
- Promover y utilizar el proceso de aprendizaje institucional centrado en las experiencias y resultados de los procesos de autoevaluación.
- Fomentar y ejecutar acciones de difusión y capacitación relacionadas con la construcción de una cultura de aseguramiento de la calidad.
- Planear, organizar, ejecutar y evaluar el Plan de Mejoras, con el fin de llegar a la excelencia educativa.

1.6. Justificación

Los directivos, personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Ángel Polibio Chaves” necesitan interiorizar responsabilidades para participar de manera equilibrada y armonizada en la autoevaluación institucional, cuya misión, visión se oriente a la formación profesional en forma competitiva. Los docentes con su compromiso de cambio y vocación de servicio profesional, los estudiantes con ser responsables de su propio aprendizaje, y los padres con la integración, participación activa en el proceso de aprendizaje de sus hijos/as.

Este trabajo ayudará y fortalecerá la calidad de educación de los niños y jóvenes de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Ángel Polibio Chaves”, para su desarrollo se utilizará el modelo que ha definido el Ministerio de Educación del Ecuador, en ella se enumera un conjunto de estándares del desempeño directivo mediante el cual a través de sus indicadores se verificarán las diversas acciones realizadas en los procesos organizativos, administrativos y operativos, las posibles causas que han permitido un retraso en su avance institucional.

En definitiva realizar la autoevaluación institucional tiene por finalidad orientar y apoyar a los directivos y docentes, a aplicar instrumentos valorativos que sirvan para encontrar soluciones a los diversos problemas internos que infieren en su desarrollo y entender que es un compromiso global del colegio, de todos aquellos elementos que intervienen en ella, se trata además de realizar dinámicas grupales con reflexiones conjuntas en busca de acuerdos que contribuyan a mejorar el trabajo en equipo y clima laboral en el lapso de tiempo que será coordinado y definido con los directivos del plantel.

La colaboración que brinden los actores de la educación será de mucha validez y ejemplo de decisión para quienes todavía no logran responder con efectividad a los grandes cambios que exige la sociedad actual.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES

Caracterizado por la fragmentación y la inestabilidad, en el Ecuador se ha llegado a un acuerdo sobre la necesidad de alcanzar la universalización de la cobertura de la educación básica. Aunque se han realizado importantes esfuerzos en este sentido durante las dos últimas décadas, todavía quedan niños y niñas, la mayoría en las áreas rurales, que aún no asisten a la escuela. Tampoco todos los que llegan a la escuela logran terminarla, las tasas de repetición y deserción no se han reducido a los niveles esperados, y los pocos mecanismos para medir la calidad de educación parecen indicar que los niños ecuatorianos están aprendiendo menos que antes y menos que otros niños de América Latina. Los niños indígenas y afroecuatorianos, así como los niños de la Costa, la Amazonia y las zonas rurales asisten menos a la escuela, tienen más probabilidades de repetir y logran menores resultados en la prueba de medición de logros académicos.

Hay varias razones que explican el pobre desempeño de nuestro sistema educativo. Si bien el Ecuador cuenta con estándares consensuados de contenido curricular, es necesario definir si los estándares actuales son pertinentes para construir la sociedad del futuro. Es indispensable, asimismo, establecer un sistema de medición de las diferentes dimensiones de la calidad educativa para poder saber si la educación está transmitiendo los conocimientos o generando capacidades y competencias que se requieren para avanzar hacia el desarrollo.

La transformación del sistema educativo es una tarea compleja. La estrategia de mejoramiento de la calidad de la educación ecuatoriana con equidad será posible si todos los actores fundamentales contribuyen, desde sus respectivos

espacios, para generar un cambio integral basado en un proyecto de país, una agenda consensuada y la decisión política requerida. Diversas investigaciones han demostrado que la calidad de la educación va de la mano con el servicio educativo que brindan las instituciones educativas. De allí que conocer cómo se están desarrollando sus respectivos procesos en los establecimientos educativos constituye una necesidad prioritaria.

Una herramienta idónea para conocer la realidad interna de los establecimientos educativos es la AUTOEVALUACION porque permite recopilar, sistematizar, analizar y valorar la información sobre el desarrollo de sus procesos y resultados.

La autoevaluación se sustenta en una reflexión metódica, basada en el análisis de diferentes aspectos, documentos e indicadores que facilitan a los integrantes de la comunidad educativa emitir juicios sobre la gestión escolar.

La Unidad Educativa Particular Bilingue A.P.CH., con la finalidad de adaptar su organización a lo que dispone la LOEI, su reglamento y el Acuerdo 0482-12, de incluir en su gestión un sistema de medición con base a los estándares de calidad educativa, ha decidido adoptar la metodología del BSC (cuadro de mando integral) (Kaplan y Norton 2000), que, para esta institución, propone como su máxima definición, “alcanzar un óptimo desempeño institucional para lograr su misión”, considerando que la educación es un derecho consagrado en la Constitución de la República del Ecuador y que la normativa e institucionalidad vigente así lo dispone.

Para tener más en claro que es la metodología de BSC se especifica:

> La BSC ayuda a medir los intangibles de la empresa, como lo es la misión, visión, estartegias, aportaciones de la empresa a la sociedad, etc., igualmente este concepto, que con el devenir del tiempo se ha

> convertido en metodología, ayuda a traducir la estrategia en acción. (Ruiz, Guzman y De la Rosa 2007, 2).

2.1. La autoevaluación

Una forma de evaluación es la autoevaluación del propio trabajo y la propia actividad. Por eso, en este caso la autoevaluación se convierte en un procedimiento metodológico para alcanzar una de las competencias previstas. Esta se produce cuando un sujeto es capaz de evaluar sus propias actuaciones a lo largo de su vida.

> Los aportes de la autoevaluación al proceso de implementación de un programa de cambio y mejora, de la mano de esta mirada analítica y juicio evaluativo interno. (…)n nuevo giro se produce en los modelos de evaluación al incorporar la exigencia respecto de la utilidad de sus resultados, ya no solo para dar cuenta de lo logrado o conocer la vivencia de los implicados durante el proceso, sino para tomar decisiones en la planificación de futuras acciones. (Roman 2010, 7).

Se sustenta en una reflexión metódica, basada en el análisis de diferentes aspectos, documentos e indicadores que facilitan a los integrantes de la comunidad educativa emitir juicios sobre la gestión escolar.

Es por eso que diversas investigaciones han demostrado que la calidad de la educación, va de la mano con el servicio educativo que brindan las instituciones educativas. De allí que conocer cómo se están desarrollando sus respectivos procesos en los establecimientos, constituye una necesidad prioritaria.

Para alcanzar una educación de calidad con equidad, es preciso reconocer el protagonismo de la institución escolar a través del desarrollo de procesos participativos, innovadores y evaluados permanentemente.

Las reformas de los últimos años en el campo de la educación, han dado más significación a la imagen de la institución educativa como el espacio donde ocurre el proceso educativo y, por lo mismo, como el lugar donde se concretan actividades tan diversas como:

- La aplicación de estrategias.
- Las metodologías de enseñanza aprendizaje.
- La atención a la diversidad.
- La capacitación de docentes.
- La medición de la calidad educativa.
- La evaluación de los resultados del aprendizaje;
- La referencia a estándares.
- Los esfuerzos por mejorar la capacidad de gestión de los directivos

Mediante la autoevaluación los alumnos pueden reflexionar y tomar conciencia acerca de sus propios aprendizajes y de los factores que en ellos intervienen. En la autoevaluación se contrasta el nivel de aprendizaje con los logros esperados en los diferentes criterios señalados en el currículo, detectando los avances y dificultades y tomando acciones para corregirlas. Esto genera que el alumno aprenda a valorar su desempeño con responsabilidad.

Sin embargo, al tratar la autoevaluación en el terreno educativo, hay que considerar la conveniencia de introducir su práctica de manera gradual hasta que el alumno se habitúe a ella. El alumno es capaz de valorar su propia labor y el grado de satisfacción que le produce; pero la complejidad con que lo haga dependerá de su madurez.

> La Autoevaluación es un proceso de mirar y ser mirado; de recibir y dar apoyo. Lograr su práctica en la cultura escolar es un reto, un compromiso, un desafío, y una responsabilidad compartida por la

> comunidad educativa, con miras a reconocer aciertos que deben ser fortalecidos y falencias que deben ser superadas para mejorar la calidad del servicio educativo. (Ministerio de Educación del Ecuador 2008, 12)

Una educación de calidad que parta desde la equidad requiere de una participación activa que propicie la evaluación permanente de dichas actividades con la finalidad de mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje, de tal manera que se logre continuar con las reformas emprendidas para dar mayor significación a las instituciones encargadas de impartir educación a los más pequeños.

La práctica de realizar una mirada de todos los aspectos trascendentales propiciados en una institución educativa permite determinar las falencias dentro de la gestión educativa de la misma. De esta manera viabilizar prácticas más integrales que fortalezcan el desarrollo de las metodologías y prácticas impulsadas por una institución educativa en pro del desarrollo y formación del estudiante. Pero sobre todo alcanzar los objetivos, los principios, visión y misión planteados por la misma.

La ausencia de lineamientos similares dentro de la gestión del centro educativo registra el desarrollo desigual e impar de los y las estudiantes provenientes de los distintos establecimientos. Por ello, es importante especificar políticas y retos para que logren complementar y resolver las necesidades e incógnitas de la sociedad.

> El primero de estos retos es que cada institución sea capaz de construir su identidad, proceso que implica el establecimiento de una visión compartida, de una propuesta pedagógica común, la promoción de ambientes para la convivencia y la socialización y, en general, la articulación de los diversos elementos de su funcionamiento, desde la administración hasta el trabajo en equipo

de los miembros de las diferentes jornadas, áreas y organizaciones de la comunidad educativa.

Otro de los retos es la necesidad de superar el problema del logro de las competencias básicas en los estudiantes de los diferentes niveles para un desempeño efectivo en la sociedad, situación relacionada con el mejoramiento de la calidad de la educación.

Un último reto involucra el mejoramiento de la gestión institucional directiva, pedagógica, administrativa y de la comunidad, para lo que se requieren acciones planificadas, sistemáticas e intencionadas dentro de un esquema que convierta a la institución educativa en una organización autónoma, orientada por propósitos, valores comunes, metas y objetivos claramente establecidos y compartidos. (Ministerio de Educación del Ecuador, Autoevaluación institucional 2012, 9)

Algunas recomendaciones para poner en práctica la autoevaluación:

- Orientar a los estudiantes sobre la importancia de la autoevaluación seria, cuyos resultados serán el reflejo de una valoración global con miras a una mejora sobre la gestión educativa.
- La información previa a toda actividad como mediad de explicación facilitara el entendimiento sobre qué aspectos evaluar y que detalles tomar en cuenta al momento de aplicar la autovaloración con el fin de examinar el trabajo en forma continua y así llegar a conclusiones válidas al final del proceso.
- Explicar sobre qué aspectos serán tomados en cuenta al momento de una evaluación permitirá que cada alumno tenga criterios para especificar y tener claro su propia evaluación.
- La respectiva guía y recomendaciones sobre la subjetividad dentro de un proceso de autoevaluación es importante pues esta determina una influencia de peso, dicha subjetividad resulta frecuente cuánto más

> inmadura es la persona que la realiza, por ello la presencia del docente es imprescindible.
>
> Como sabemos la etapa adolescente se caracteriza por ser esencialmente evolutiva y cambiante con gran predominio de la subjetividad. Esta subjetividad debe ser tomada por el profesor al momento de aplicar la autoevaluación; por ejemplo; los alumnos con autoestima baja, temperamento depresivo, de tendencia pesimista o pertenecientes a un medio familiar poco estimulante, infravalorarán sus trabajos; mientras que los optimistas, con alta autoestima que poseen un medio familiar y social que los ayude, podrían valorar en exceso todo lo que realicen. (Patzán 2013, 4)

Un desafío encaminado al mejoramiento del accionar de una institución educativa parte desde lo pedagógico, administrativo y de la comunidad, por tanto se requiere una serie de actividades y estrategias definidas que se relaciones entre sí para generar un proceso relacional y sistemático que genere un ambiente y entrono de organización con bases sólidas en cuanto a propósitos, valores comunes, metas y objetivos claramente establecidos y compartidos.

2.1.1 Principios del modelo de Autoevaluación Institucional

Los principios que fundamentan el proceso de autoevaluación institucional se caracterizan por formar una cultura determinada guiados bajo cinco principios que a continuación se especifica:

Veracidad: este principio hace referencia a la honestidad como principal fundamento de toda institución, relacionada a la difusión de información, de tal manera que garantice el proceso de evaluación. Los datos estadísticos resultados y demás, son muestra y respaldo de los juicios emitidos a raíz de la evaluación realizada.

Participación: este principio por su parte hace referencia a la intervención y cooperación de la institución y de todos quienes la conforman, en aspectos de

desarrollo, toma de daciones para generar espacios favorables para la evaluación positiva como de los resultados.

Corresponsabilidad: este principio alude a un esfuerzo en conjunto acompañado e impulsado desde todos los actores presentes en una institución educativa, para lograr mejoras y cambios de acuerdo a las necesidades visibilizadas en la evaluación pertinente.

Empoderamiento: el empoderamiento es la actitud de participación y cooperación como un compromiso necesario frente a una situación detectada en los proceso de evaluación.

Pertinacia: este principio es esencial pues en base a este se exige la contextualización de cada situación en particular para accionar en cada ámbito educativo necesario.

2.1.2 Importancia de la Autoevaluación

Toda actividad que resalta la autoevaluación es de vital importancia pues permite delimitar y detectar una situación determinada así como implementar medidas correctivas frente al mismo.

La autoevaluación resulta importante porque:

- Permite reflexionar sobre lo que se hace;
- Facilita la coordinación vertical y horizontal;
- Ayuda a comprender lo que sucede;
- Impulsa el diálogo y la participación;
- Permite tomar decisiones racionales;
- Ayuda a incidir sobre lo que considera sustancial;
- Permite corregir los errores;

- Ayuda a intensificar el esfuerzo en lo esencial;
- Permite aprender nuevas cosas;
- Se convierte en un ejemplo para los estudiantes;

La autoevaluación, vista de esta manera, significa la concreción de una reflexión permanente y compartida sobre la acción educativa. (Ministerio de Eduacion del Ecuador 2013, 9)

2.1.3. Características del Modelo de Autoevaluación Institucional

Toda evaluación institucional se destaca por sus características mismas que tienen la particularidad de definir y especificar con mayor claridad, un modelo de evaluación. Este proceso se da en el mismo establecimiento, impulsado por profesionales en la rama, con un objetivo claro mejorar el proceso de educación.

Por otro lado la cultura de la autoevaluación permite tomar el proceso como algo cotidiano, siempre encaminada a resolver y fomentar el cambio a ciertas situaciones que presentan falencias, basado en el dialogo y la propuesta de proyecciones de mejoría.

La autoevaluación institucional se puede caracterizar como un modelo de evaluación que:

- Se inicia en el establecimiento educativo;
- Es realizado por los profesionales de la institución educativa sin excluir la posibilidad de ayuda externa;
- Tiene como objetivo comprender y mejorar la práctica educativa;
- Ocurre en la dinámica cotidiana de los establecimientos;
- Es el proceso que se concreta con el aporte de todos los miembros y elementos de la institución;
- Se centra en problemas prácticos y asume una actitud positiva basada en el diagnóstico y en la propuesta de cambio;

- Es un medio valioso al servicio del mejoramiento institucional y al perfeccionamiento profesional;
- Es un proceso de diálogo, comprensión y mejora mejoramiento, diálogo, mejora de la práctica técnico-pedagógica, administrativa y comunitaria. (Ministerio de Eduacion del Ecuador 2013, 8)

2.1.4. Aspectos a considerar en la Autoevaluación

Al tratar sobre un proceso de autoevaluación institucional referimos expresamente a todos los que forman parte de la comunidad educativa, actores directos e indirectos, preocupados por determinar puntos específicos que requieren intervención para lograr mayores estándares de calidad.

A continuación se presenta una serie de aspectos considerados como evidencias en la autoevaluación: rendimiento de la institución, nivel de aprendizaje de los estudiantes, procesos internos del establecimiento educativo, opinión de los padres de familia.

- **Evidencias cuantitativas del rendimiento de la institución educativa**. Uno de los principales problemas de la educación en nuestro medio es la pérdida escolar de los estudiantes a lo largo de su trayectoria, causa de los altos porcentajes de repetición, deserción y ausentismo.

- **Evidencias sobre el nivel de aprendizaje de los estudiantes**. La reflexión de los procesos de enseñanza debe hacerse en relación con los resultados de aprendizaje de los estudiantes. Es importante contar con información sistematizada que permita identificar las fortalezas y debilidades de los aprendizajes logrados.

- **Evidencias sobre los procesos internos del establecimiento educativo.** A partir de los resultados de múltiples investigaciones sobre eficacia escolar, se han identificado cinco procesos que deben autoevaluarse. Ellos son:

a. **Estilo de gestión.** se refiere a las prácticas recurrentes que demuestran el liderazgo que ejercen los directivos de los establecimientos educativos, a través del trabajo en equipo y la elaboración y conducción del Proyecto Educativo Institucional.

b. **Gestión pedagógica curricular.**- Constituye las prácticas recurrentes que permiten al establecimiento educativo asegurar la coherencia de su propuesta curricular con el Proyecto Educativo Institucional. Incluye: planificación de la enseñanza, ejecución del proceso de enseñanza aprendizaje y evaluación de los estudiantes.

c. **Gestión administrativa, de recursos y talento humano.** Se refiere a las prácticas recurrentes de gestión de recursos, gestión de la norma y gestión del talento humano que se da al interior de la institución educativa. Contempla: gestión de recursos físicos, de recursos temporales, de otros recursos y de talentos humanos.

d. **Gestión de convivencia escolar y de formación para la ciudadanía.** Constituye las prácticas recurrentes que permiten evidenciar la convivencia entre los actores de la comunidad educativa y la formación personal de los estudiantes.

e. **Gestión con la comunidad.** Se refiere a las prácticas recurrentes que el establecimiento educativo desarrolla para vincularse con la comunidad de su entorno aprovechando los recursos de la comunidad. (Ministerio de Eduacion del Ecuador 2013).

2.2. La Calidad Educativa

Hasta la actualidad el fortalecimiento y desarrollo de una política enfocada en la calidad organizacional va en aumento sin embargo esta retoma mayor fuerza a partir de los años noventa influenciadas por el entorno y la gestión de las grandes empresas.

La calidad educativa es un concepto multidimensional, que puede ser operativizado en función de variables muy diversas. A continuación se relacionan algunas de las opciones frecuentemente utilizadas según Garvin
(1.984) y Harvey y Green (1.993):

- Calidad como excepción
- Calidad como perfección o merito
- Calidad como adecuación a propósitos
- Calidad como producto económico
- Calidad como transformación y cambio (Cano 1998, 64)

Conforme a lo mencionado se especifica cada una de ellas:

❖ **Calidad como excepción**

La calidad como excepción hace referencia a la distinción que una institución puede tener sobre otras, alude a un término de exclusividad como definición más antigua, sin embargo en la actualidad se ha reformulado el concepto puesto que representa una visión que apunta a la excelencia tanto en infraestructura como en prestigio alcanzado en base a los resultados.

❖ **Calidad como perfección o mérito.**

La calidad como perfección o merito alude precisamente a la capacidad alcanzada por virtud y esfuerzo de la unidad educativa, la satisfacción de realizar las cosas de la mejor manera, buscando siempre responder a las necesidades de los alumnos, por tanto apunta siempre a la calidad en todo sentido.

❖ **Calidad como adecuación a propósitos**

En este sentido se alcanza una calidad conforme a las metas y planes propuestos y definidos con anterioridad buscando siempre lo mejor para cada

alumno, la calidad como adecuación a propósitos se la mide conforme a los resultados alcanzados tras las metas establecidas, atendiendo siempre a las necesidades de los alumnos.

- **Calidad como producto económico**

En cuanto a la calidad como producto económico se la mira desde una perspectiva de beneficio económico o de precio, cuyos resultados son el reflejo de un gestión destinada a lograr la mayor satisfacción.

- **Calidad como transformación y cambio**

El cambio y la trasformación de una situación determinada siempre están orientados desde la base de la calidad, por tanto se refiere a la evaluación encaminada a mejorar una determinada institución.

> Si viene es cierto este concepto se encuentra relacionado en cada sociedad, en cada institución o en cada grupo con las circunstancias y con las condiciones de vida de cada contexto como asi también con los ideales y deseos individuales y grupales, la búsqueda del mejoramiento de la calidad hace referencia a la educación de los servicios educativos, las necesidades y expectativas de los destinatarios directos e indirectos (alumnos, docentes, comunidad) para posibilitarles un desempeño efectivo en sus contextos de referencia. (Azzerboni y Harf 2008, 97)

2.2.1. La calidad educativa: diversidad de enfoques

Los estados de los diferentes países en América latina han realizado esfuerzos plausibles por fomentar y garantizar la educación, generando la posibilidad de que un mayor número de personas ingresen al sistema educativo, pese a ello aún se requiere evaluar la gestión para abrir espacios que verdaderamente habiliten la educación sin distinción.

> En las últimas décadas, los esfuerzos educativos de los países de América Latina y el Caribe se han expresado en un importante aumento de la cobertura y en la extensión de la educación obligatoria, lo que permitió el acceso de una mayor diversidad de alumnos a la educación formal. Pero ya a comienzos de los años noventa se constataba que, ante una demanda más heterogénea, las respuestas del sistema educativo habían permanecido relativamente inalteradas: el crecimiento cuantitativo del acceso a la educación no fue acompañado de los niveles de eficiencia, calidad y equidad requeridos, a sincronía que revelaba un agotamiento de los modelos educativos tradicionales (Ocaña 2015, 1)

En este contexto la preocupación más fuerte de los organismos e instituciones a la cabeza de velar y especificar las políticas relacionadas con la educación es alcanzar y velar la calidad de la educación, por tanto destacan la importancia de abrir y cubrir la demanda educacional, sin embargo si no existe una buena calidad en los proceso de enseñanza – aprendizaje jamás existirán resultados favorables.

> Dado que las desigualdades iniciales se mantuvieron o se acentuaron dentro del sistema educativo (Marchesi, 2000), ya no se puede tener la creencia implícita según la cual una vez en la escuela, se aprende ineludiblemente. En efecto, las inequidades afectan los procesos y resultados de aprendizaje. Hoy, la necesidad de mejorar la calidad educativa ha pasado a ser un imperativo en la región. (CEPAL 2007, 177)

Conforme a los distintos análisis y estudios realizados en torno a la calidad de educación y los diversos enfoques se estable que no existe un consenso que pueda definir con precisión la calidad educativa. Generado precisamente por la diversidad percepciones y contextos a los que se aplica. Inicialmente el termino calidad educativa se la comprendía desde el ámbito interno y externo visto y evaluado desde la eficiencia del sistema. Un proceso educativo cuyo accionar era el reflejo de un sistema mecánico.

Por tanto se ha convertido en una tarea difícil abarcar de manera general todo lo que significa e implica la calidad educativa.

> La calidad se ha convertido en un concepto dinámico que tiene que adaptarse permanentemente a un mundo cuyas sociedades experimentan hondas transformaciones sociales y económicas. Es cada vez más importante estimular la capacidad de previsión y anticipación. (CEPAL 2007, 177)

La diversidad de situaciones de cada estudiante que ingresa al sistema educativo genera una gran diferenciación, marcada por una desigualdad estructural, por tanto el acceso a la educación en términos de inclusión no garantiza un trato igualitario, por tanto se distancian las posibilidades de oportunidades de cada estudiante.

Conforme a lo que establece la CEPAL para lograr una educación de calidad determinada por la equidad e igualdad, requiere un proceso de inclusión social que abarque a la familia como núcleo de la sociedad para garantizar que el estudiante o el niño que ingrese al sistema educativo tengas las misma oportunidades que el resto de estudiantes.

> Asegurar una educación de calidad para todos consistiría, en este sentido, en un proceso de inclusión a lo largo de la vida (…) que dé las herramientas que permitan enfrentar los diferentes obstáculos que excluyen o discriminan a los estudiantes, los que limitan su aprendizaje y su pleno desarrollo como personas (…) además de responder a una exigencia de equidad, debe ser relevante y pertinente, es decir, los contenidos del aprendizaje deben ser adecuados a las exigencias de la sociedad y del desarrollo integral del individuo y, a la vez, adaptados a las necesidades específicas de los educandos y del contexto social y cultural. (CEPAL 2007, 178)

La UNESCO por su parte establece cuatro factores relevantes en el ámbito educativo que fomentan y fortalecen una educación de calidad estos aspectos se relacionan con un aprendizaje constante.

1) Aprender a conocer, la tarea de aprenderá conocer se enfoca en profundizar todo conocimiento adquirido de las diversas fuentes, tales como la elación entre

personas, el entorno, entre otros. El conocimiento requiere de una contrastación de lo que se experimenta a lo largo de la vida.

2) Aprender a hacer, este aprendizaje alude a la parte práctica de todo conocimiento, generar la aplicación de la teoría y todo lo aprendido para resolver toda situación, adaptándose a la realidad experiencias sociales y laborales.

3) Aprender a vivir el aprender a vivir representa un reto complicado, sin embargo este tiene como finalidad generar trabajo en conjunto, en un marco del respeto, solidaridad y comprensión.

4) Aprender a ser, el aprendizaje que nos permita reflejar nuestra persnalidad generando una influencia positiva mejora todo ambiente ya sea personal o de trabajo

> El aprendizaje más importante es "aprender a aprender". En la nueva sociedad de la información es necesario saber organizar el conjunto de datos disponibles en cantidad abrumadora, seleccionar lo más importante y saber utilizar más tarde ese conocimiento. Estas tareas hacen necesaria la asimilación de una serie de estrategias.
>
> En una concepción constructivista del aprendizaje escolar, "aprender a aprender" implica el aprendizaje y uso adecuado de estrategias cognitivas, de estrategias cognitivas y de modelos conceptuales (andamios del aprendizaje y del pensamiento). "Aprender a aprender" supone dotar al individuo de herramientas para aprender y de este modo desarrollar su potencial de aprendizaje. (CEPAL 2007, 178)

Toda estrategia de aprendizaje persigue objetivos o v}fines establecidos como prioridad es lograr crear un pensamiento crítico, el acto de pensar precisa de un trabajo intelectual guiado por una adecuada educación, que impulse la autonomía misma que sea capaz hacer una evaluación de su aprendizaje.

2.2.1.1 Nociones de calidad según los distintos enfoques teóricos

Como se ha mencionado a lo largo del tema de la calidad educativa se estableció la diversidad de enfoques desde los cuales se ha tratado a la educación. Por tanto cabe recalcar que las distintas aristas de la concepción de calidad educativa se complementan una con otra pues todas buscan generar la mejor definición de lo que implica y abarca la calidad de educación.

De igual manera conforme a un estudio realizado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe hace alusión a enfoques desarrollados por la UNESCO con la finalidad de integrar unos con otros.

De tal manera tenemos enfoques humanistas, conductistas, críticos, autóctonos asi como también un enfoque centrado en la educación de adultos.

> **Los enfoques humanistas**: su ideología se encuentra en la intersección del humanismo (Locke, Rousseau) y de la teoría constructivista del aprendizaje (Dewey, Piaget, Vigotsky). Desde este punto de vista, los educandos se ubican en el centro de la educación y participan activamente en el aprendizaje, situando al docente como simple mediador en el proceso de enseñanza.
>
> **Los enfoques conductistas:** se fundamentan en las teorías conductistas (Skinner, Pávlov) basadas en el condicionamiento del sujeto, es decir, en la manipulación de su comportamiento por estímulos específicos. Desde este punto de vista, los educandos son incapaces de elaborar conocimientos por sí solos, por lo que el rol del docente es dirigir el aprendizaje, modulando los estímulos y las respuestas.
>
> **Los enfoques críticos:** constituyen una posición crítica con respecto a los enfoques anteriores. Según esta visión, la calidad se define en la medición de la eficacia de los procesos de transmisión de valores, en tanto que estos permiten el mantenimiento del orden y la estabilidad de la sociedad (…). Defienden así una educación que fomente el cambio social, en la que los educandos participan activamente en el aprendizaje, y el

programa de estudios y la pedagogía estimulan un análisis crítico de la sociedad.

Los enfoques autóctonos: reivindican la importancia de la pertinencia de la educación con respecto a las circunstancias socioculturales del país y del educando, lo que fomenta la elaboración a nivel local de los métodos pedagógicos y de las evaluaciones, así como de los planes de estudio, con la participación de los estudiantes.

Los enfoques de la educación de adultos: de manera general, estos enfoques consideran las experiencias del adulto como un elemento pedagógico fundamental. Las visiones más radicales establecen la importancia de la educación de los adultos como elemento clave de la transformación social. (CEPAL 2007, 179)

2.2.2 Educación con calidez

En la actualidad todo proceso está encaminado a la obtención de resultados favorables, en pro de una educación que garantice calidad, de tal manera que posicione y fortalezca toda institución dedicada a la formación académica de los niños y niñas de la sociedad, sin embargo se ha evidenciado que se deja de lado un factor que determina la calidez que debe caracterizar a todo proceso educativo.

Siendo la calidez una característica que determina el accionar de un proceso educativo, este destaca la actitud y el trato ofrecido en toda institución educativa. Por tanto si se busca alcanzar una educación de calidad es necesario impulsar la calidez de dicho proceso. Por tanto si especificamos aquellos elementos e indicadores que visibilicen una calidad en educación que mejore el desarrollo organizacional, corresponde a: Eficiencia, Eficacia, Productividad y Competitividad.

- **La eficiencia**, referida a la necesidad de que nuestras instituciones hagan más con menos y que todos los procesos sean desarrollados adecuadamente “a la primera” oportunidad.

- **La eficacia**, relativa al uso de todos los medios que las instituciones tienen a su alcance para el logro de sus metas y objetivos. La efectividad, entendida como la relación entre lo que las instituciones se proponen como metas y el logro de las mismas, relación que se busca sea siempre cercana al cien por ciento.

- **La productividad**, que relaciona los insumos entre los productos, es decir lo que las propias instituciones invierten y obtienen respectivamente, buscando como resultado la unidad. (Cabe aclarar que estas definiciones no son textuales, sino experienciales y parafraseadas por el autor del presente artículo editorial).

- **La competitividad,** que significa ser los mejores en todo lo que hacemos a nivel local, estatal, nacional y global.

Todos los criterios de calidad mencionados, son muy valiosos si se logran, pero sigue faltando el componente ontológico que debe acompañar todo PEA (Proceso de Enseñanza–Aprendizaje): la calidez; es decir, aquel componente que involucra al ser y su esencia, lo humano, lo más íntimo que ponemos en juego al momento de aprender.

Involucrar la parte ontológica al momento de aprender, implica ejercer poder sobre tus percepciones acerca de lo que te rodea, es aprender lúdicamente, es decir, con placer, diversión y satisfacción; es encontrar la necesaria relación entre lo que aprendes y cómo eres en esencia, qué tienen que ver los contenidos contigo y con tu contexto; tus circunstancias.

Dar calidez en educación significa además, involucrar e incorporar sensaciones, sentimientos, emociones, afectos (y desafectos), filias, fobias, formas de percepción, etc.

2.2.3. Calidad con Equidad

En abril de 1998, la Comisión Internacional sobre Educación, Equidad y Competitividad Económica del Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y el Caribe (PREAL) publicó su primer Informe titulado “El futuro está en juego”. Dos años más tarde, la Comisión Centroamericana para la Reforma Educativa, también del PREAL, publicó su informe “Mañana es muy tarde”, inspirado en el informe regional que tomó como base la situación particular de los países centroamericanos. Después de revelar las grandes deficiencias de la educación en América Latina y el Caribe, los dos informes presentaron cuatro recomendaciones para mejorar la educación en la región:

- Establecer estándares para el sistema de educación y medir el avance en su cumplimiento;
- Otorgar a las escuelas y comunidades locales mayor control sobre la educación y responsabilidad por ella;
- Fortalecer la profesión docente mediante una reforma de los sistemas de capacitación, incrementos en sueldos y una mayor responsabilidad de los profesores ante las comunidades que sirven; y,
- Aumentar la inversión por alumno en la educación básica. (Corpoeducación, Corona y PREAL 2009)

Con la finalidad de acatar estas recomendaciones PREAL ha sugerido en la elaboración de programas e informes los distintos progresos en los respectivos niveles educativos desde estudios concluyentes a partir de la información contrastable de las libertas estudiantiles a nivel de ciudades, provincias, regiones y nacional. Una de estas iniciativas es sugerida por parte de La Unesco para América Latina con su plan de Educación para Todos.

1) Extender y mejorar la protección y educación integrales de la primera infancia.
2) Velar por que antes del año 2015 todos los niños (…) tengan acceso a una enseñanza primaria gratuita y obligatoria de buena calidad y la terminen.
3) Velar por que sean atendidas las necesidades de aprendizaje de todos los jóvenes y adultos mediante un acceso equitativo a un aprendizaje adecuado.
4) Aumentar en 50% de aquí al año 2015 el número de adultos alfabetizados, en particular mujeres, y facilitar a todos los adultos un acceso equitativo a la educación básica y la educación permanente.
5) Suprimir las disparidades entre los géneros en la enseñanza primaria y secundaria de aquí al año 2005 y lograr antes de 2015 la igualdad entre los géneros en la educación.
6) Mejorar todos los aspectos cualitativos de la educación (…) para que todos consigan resultados de aprendizaje reconocido y mensurable, especialmente en lectura, escritura, aritmética y competencias prácticas esenciales (Senegal 2000, 17)

Con estos indicadores estandarizados se monitorea los cambios y el rendimiento estudiantil tomando en consideración otros factores como el, aspecto financiero y la formación integral de cada docente, con el firme propósito de comprender como estos cambios pueden influir sea a favor o en detrimento en la obtención de mejores resultados en la educación.

Estos informes dotan de información más amplia sobre aspectos y categorías evaluadas constantemente mente, como la educación, acceso, calidad y equidad indispensables para un mejor aprendizaje.

2.2.4. La Calidad en la Educación

El concepto de calidad de educación nace desde un intento de mejorar la calidad de educación el Ministerio de Educación propuso estándares para evaluar la calidad educativa para visualizar las condiciones del sistema educativo.

Conscientes de que la educación es un sistema complejo basado en la diversidad que lo conforma.

> El termino calidad proviene del latín “Qualitis”, que significa de que clase o tipo. Este término se produjo originalmente para hablar de calidad de resultados, o sea de calidad en el producto final refiriéndose a procesos productivos. (Catarina s.f., 1) Además de la consideración anterior sobre los contenidos de la calidad educativa (valores, resultados, satisfacción), resulta preciso hacer una consideración más estructural del tema de la calidad para señalar aquí las condiciones organizativas que la hacen posible (…) vincular el tema de la calidad a los aspectos funcionales de escuelas y servicios destinados a la infancia. (Zabalza 1996, 35)

2.2.4.1. Factores que determinan la calidad en los centros de Enseñanza

- **Recursos humanos**: nivel científico y didáctico de los docentes, experiencia y actitudes del personal en general, capacidad de trabajar en equipo, tiempo de dedicación. Los servicios y las actuaciones que realizan las personas son los que determinan la calidad de toda organización, en este sentido es muy importante su participación y compromiso.

- **Recursos materiales disponibles:** aulas de clase, aulas de recursos, biblioteca, laboratorios, patios, áreas deportivas, mobiliario, recursos educativos.

- **Dirección, gestión administrativa y académica del centro**: labor directiva, organización, funcionamiento de los servicios, relaciones humanas, coordinación y control.

- **Aspectos pedagógicos:** PEI (Proyecto Educativo Institucional), PCI (Proyecto Educativo Curricular), CV (Código de Convivencia), Evaluación, Autoevaluación Institucional, Plan de Mejora.

2.2.4.2. Factores que pueden incidir negativamente en la calidad

- La libertad de catedra mal entendida. Puede ser que algunos no entiendan las necesidades de los alumnos o desatiendan las necesidades de la organización a la que pertenecen.

- La absoluta falta de control.

- La falta de definición de los conocimientos y aptitudes pedagógicas que debe tener un profesor.

2.2.4.3. Variables que inciden en la calidad de un curso

- El contenido de los estudios.
- Las actitudes del docente hacia los estudiantes
- El conocimiento y profesionalismo de los docentes
- La capacidad para transmitir este conocimiento.
- La capacidad para organizar los aprendizajes de los estudiantes.
- El sistema de seguimiento y evaluación.
- Las instalaciones y los equipamientos disponibles.

2.2.4.4. Características de centros docentes eficaces

- Compromiso con normas y metas compartidas y claras
- Búsqueda y reconocimiento de los valores propios.
- Liderazgo profesional de la dirección.
- Estabilidad laboral y estrategias para el desarrollo del personal, acorde con las necesidades pedagógicas de cada institución.
- Clima de aprendizaje.
- Profesionalidad de los docentes.
- Atención a los derechos y responsabilidades de los estudiantes.
- Elevado nivel de implicación y apoyo de los padres.
- Participación activa y sustancial de toda la comunidad educativa.

2.2.5. Principios de la calidad total en la educación

El proceso de calidad total se inicia con la detección de problemas y deficiencias y la propuesta de determinadas soluciones.
La gestión de la calidad se fundamenta en el desarrollo continuo de planes integrales, no en la ejecución de simples acciones aisladas o puntuales.
La toma de decisiones se debe realizar como consecuencia de datos y evidencias, no a partir de suposiciones y opiniones. Por lo tanto es preciso evaluar.

La calidad depende básicamente de las personas, por ello resulta fundamental atender a aspectos como:

- La participación
- El compromiso
- La implicación voluntaria
- La colaboración
- El trabajo en equipo
- La formación de las personas
- Hay que tener en cuenta que el círculo de un sistema de calidad es recursivo: planear, ejecutar, evaluar, ajustar.

2.2.5.1. Rasgos que definen la calidad educativa

> Siempre ha habido cierta preocupación por identificar los rasgos que caracterizan a las escuelas eficaces o escuelas con éxito. La visión clásica de este problema plantea que la calidad de un centro depende fundamentalmente de sus elementos personales, es decir, de sus profesores y alumnos. Las escuelas eficaces son aquellas que tienen buenos profesores y buenos alumnos por ende cabe esperar excelentes rendimientos. Se ha demostrado que esta suposición - aunque parte de un principio que inicialmente es cierto es inexacta, ya que en escuelas con parecidos recursos humanos se obtienen los mismos o idénticos resultados. (Teresa 2012, 51)

La aplicación de la teoría de la cultura organizacional al ámbito de las instituciones educativas (Greenfield, 1.975) ha simbolizado un nuevo enfoque del concepto de validez y de las causas que contribuyen a la misma dentro de los centros escolares.

> Edmonds y colaboradores (1.978) identifican los cinco factores que presentan mayor correlación con la eficacia de una escuela tomando como criterio el rendimiento de los alumnos, medido a través de pruebas estándar:

- Liderazgo del director y atención que presta a la institución.
- Grandes expectativas de los profesores sobre los alumnos.
- Énfasis del trabajo en el aula sobre las habilidades básicas.
- Control continuo de progreso del alumno.
- Clima ordenado y seguro en el centro. (Teresa 2012, 51)

De ahí que Purkey y Smith (1.983) vuelvan e establecer un catálogo de factores relacionados con las escuelas eficaces, partiendo de una concepción del centro educativo como una organización, tanto desde el punto de vista de su estructura como de su funcionamiento. Desde este supuesto, estos autores identificaron las siguientes variables organizativas y estructurales relacionadas con la eficacia de los centros escolares:

- Autonomía en la gestión de la escuela.
- Liderazgo del director.
- Claridad en las metas y objetivos.
- Reconocimiento del progreso del alumno.
- Participación y apoyo de la familia.
- Clima instruccional: tiempo dedicado al aprendizaje.
- Estabilidad y continuidad del personal del centro.
- Desarrollo profesional del personal del centro.
- Apoyos de las autoridades y de la comunidad.

Además de estos factores relativos a las organizaciones educativas, existían otros - denominados de “proceso” - inicialmente identificados por Fullan (1.985), señalando su incidencia en relación con los resultados y con las posibilidades de transformación y mejora del centro. Este autor resalta la importancia de factores como:

- Liderazgo del director y toma de decisiones compartidas.
- Consenso en relación con las metas y objetivos del centro.
- Intensa comunicación e interacción entre los miembros.
- Trabajo colaborativo entre el profesorado del centro

El movimiento sobre la mejora de la escuela patrocinado por la OCDE - International School Improvement Project (ISIP) - considera cada centro escolarcomo el “centro de cambio” por lo que las reformas educativas o se plantean a este nivel o están llamadas al fracaso.

Los supuestos de los que parte este movimiento son muy simples:

a) Cuando se trata de mejorar la educación, no se puede hablar de forma genérica porque todos los centros no son iguales. Las reformas educativas deben acomodarse a las características específicas de cada centro concreto, ya que de lo contrario resultan ineficaces. Cada centro es singular y necesita, por tanto, ser abordado de forma individual.

b) Al establecer las metas u objetivos de los procesos de mejora de un centro educativo deben contemplarse, prioritariamente, las necesidades de desarrollo de los miembros de toda la comunidad escolar (alumnos, profesores y padres), y no sólo estimar los cambios en función de la evaluación del rendimiento de los alumnos.

c) La mejora de una institución educativa supone, necesariamente transformar sus condiciones internas, tanto las relativas a los procesos de enseñanza/aprendizaje como aquellas otras relativas a su organización o

funcionamiento. La preocupación por el clima interno del centro debe constituir un objetivo prioritario de todo programa de cambio.

d) Toda transformación o cambio conlleva un proceso de planificación, implementación y evaluación a lo largo de un período de tiempo que es necesario diseñar de manera precisa y cuidar en su ejecución, dada su incidencia sobre los resultados. Ello significa que la mejora de los centros educativos implica procesos de investigación y acción.

Tomando como punto de referencia el logro de una mayor calidad, los centros educativos deben procurar introducir criterios racionales en la planificación y gestión de sus actividades y obtener una mayor rentabilidad de los medios de que disponen, así como cierta competitividad en los productos que ofrecen.

2.2.6. La calidad educativa en el Ecuador

La Constitución política de nuestro país establece en su artículo 26 que “la educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado”, y en el artículo 27 agrega que la educación debe ser de calidad.

> Adicionalmente, un criterio clave para que exista calidad educativa es la equidad, que en este caso se refiere a la igualdad de oportunidades, a la posibilidad real de acceso de todas las personas a servicios educativos que garanticen aprendizajes necesarios, a la permanencia en dichos servicios y a la culminación del proceso educativo. (Educacion 2015, 4)

Si bien existen distintos elementos, factores, variables y dimensiones que pueden utilizarse en la identificación de la calidad educativa, no pueden omitirse entre ellos a: clima escolar, la respuesta de la escuela a las demandas comunitarias y sociales, el estímulo a la actividad del alumno; la participación democrática de todos los actores, la cualificación y formación docente; los recursos educativos; la función directiva; la innovación educativa; el grado de compromiso de los distintos actores con la cultura institucional; la colaboración y

coparticipación en la planificación y toma de decisiones, y obviamente el trabajo en equipo como algunos de los elementos que nos permitirán identificar lo que usualmente se denomina calidad educativa.

2.2.7. Estándares de calidad educativa

Los estándares de calidad educativa son descripciones de los logros esperados de los diferentes actores e instituciones del sistema educativo. En tal sentido, son orientaciones de carácter público, que señalan las metas educativas para conseguir una educación de calidad.

Así por ejemplo cuando los estándares se aplican a estudiantes, se refieren al conjunto de destrezas del área curricular que el estudiante debe desarrollar a través de procesos de pensamiento y que requiere reflejarse en sus desempeños.

Por otro lado, cuando los estándares se aplican a profesionales de la educación, son descripciones de lo que estos deberían hacer para asegurar que los estudiantes alcancen los aprendizajes deseados.

Finalmente, cuando los estándares se aplican a las escuelas, se refieren a los procesos de gestión y prácticas institucionales que contribuyen a que todos los estudiantes logren los resultados de aprendizaje deseados.

Los estándares propuestos aspiran a tener las siguientes características:

- Ser objetivos, básicos comunes por lograr.
- Estar referidos a logros o desempeños observables y medibles.
- Ser fáciles de comprender y utilizar.
- Estar inspirados en ideales educativos.
- Estar basados en valores ecuatorianos y universales.
- Ser homologables con estándares internacionales pero aplicables a la realidad ecuatoriana.
- Presentar un desafío para los actores e instituciones del sistema.

2.2.7.1. Para qué sirven los estándares de calidad

El principal propósito de los estándares es orientar, apoyar y monitorear la gestión de los actores del sistema educativo hacia su mejoramiento continuo. Adicionalmente, ofrecen insumos para la toma de decisiones de políticas públicas para la mejora de la calidad del sistema educativo.

Otros usos más específicos de los estándares de calidad educativa son:

- Proveer información a las familias y a otros miembros de la sociedad civil para que puedan exigir una educación de calidad.

- Proveer información a los actores del sistema educativo para que estos puedan:

  - determinar qué es lo más importante que deben aprender los estudiantes, cómo debe ser un buen docente y un buen directivo, y como debe ser una buena institución educativa;
  - realizar procesos de autoevaluación;
  - diseñar y ejecutar estrategias de mejoramiento o fortalecimiento, fundamentados en los resultados de la evaluación y autoevaluación.

- Proveer información a las autoridades educativas para que estas puedan:

  - diseñar e implementar sistemas de evaluación de los diversos actores e instituciones del sistema educativo;
  - ofrecer apoyo y asesoría a los actores e instituciones del sistema educativo, basados en los resultados de la evaluación;
  - crear sistemas de certificación educativa para profesionales e instituciones;
  - realizar ajustes periódicos a libros de texto, guías pedagógicas y materiales didácticos;
  - mejorar las políticas y procesos relacionados con los profesionales de la educación, tales como el concurso de méritos y oposición

para el ingreso al magisterio, la formación inicial de docentes y otros actores del sistema educativo, la formación continua y el desarrollo profesional educativo, y el apoyo en el aula;

- informar a la sociedad sobre el desempeño de los actores y la calidad de procesos del sistema educativo.

Los estándares no ponen límites. No es el techo al que hay que llegar, sino el piso mínimo que debemos compartir.

2.2.8. Tipos de Estándares

El Ministerio de Educación del Ecuador se encuentra diseñando Estándares de Aprendizaje, de Desempeño Profesional, de Gestión Escolar, y de Infraestructura, con el objetivo de asegurar que los estudiantes logren los aprendizajes deseados. A continuación se explican los tipos de estándares:

2.2.8.1. Estándares de Gestión Escolar

Hacen referencia a procesos de gestión y a prácticas institucionales que contribuyen a la formación deseada de los estudiantes. Además, favorecen el desarrollo profesional de los actores de la institución educativa y permiten que esta se aproxime a su funcionamiento ideal.

Los Estándares de Gestión Escolar abarcan los procesos de gestión y las prácticas institucionales que contribuyen a que todos los estudiantes logren los resultados de aprendizaje esperados, a que los actores de las instituciones educativas se desarrollen profesionalmente, y a que la institución se aproxime a su funcionamiento óptimo.

Por ello, los Estándares de Gestión Escolar:

- están planteados dentro del marco del Buen Vivir;
- respetan las diversidades culturales de los pueblos, las etnias y las nacionalidades;

- aseguran la aplicación de procesos y prácticas institucionales inclusivas;
- contribuyen al mejoramiento de la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje;
- favorecen el desarrollo profesional de todos los actores educativos, y
- vigilan el cumplimiento de los lineamientos y las disposiciones establecidos por el Ministerio de Educación.

2.2.8.2. Estándares de Desempeño Profesional

Son descripciones de lo que debe hacer un profesional educativo competente; es decir, de las prácticas que tienen una mayor correlación positiva con la formación que se desea que los estudiantes alcancen. Orientan la mejora de la labor profesional de docentes y directivos.

Actualmente se están desarrollando estándares generales de desempeño profesional: de docentes y de directivos. A futuro se formularán estándares e indicadores para otros tipos de profesionales del sistema educativo, tales como mentores, asesores, auditores y docentes de diferentes niveles y áreas disciplinares.

Los estándares de desempeño profesional se usan para:

- guiar, reflexionar, evaluar y autoevaluar.
- diseñar y ejecutar estrategias de mejoramiento;
- tomar decisiones en cuanto a: evaluación, apoyo y asesoría, certificación, concurso de méritos y oposición para el ingreso al magisterio, formación inicial, formación continua y desarrollo profesional educativo.

2.2.8.3. Estándares de Aprendizaje

Son descripciones de los logros de aprendizaje que los estudiantes deben alcanzar a lo largo de la trayectoria escolar: desde la Educación Inicial hasta el Bachillerato.

Dentro de los estándares de cada área, se proponen dominios de conocimiento, los cuales expresan los núcleos de aprendizaje y destrezas centrales del área curricular que desarrollan procesos de pensamiento, a partir de la comprensión y aplicación de los conocimientos esenciales.

2.2.8.4. Estándares de Infraestructura Escolar

Establecen requisitos esenciales, orientados a determinar las particularidades que los espacios y ambientes escolares deben poseer para contribuir al alcance de resultados óptimos en la formación de los estudiantes y en la efectividad de la labor docente.

Un docente de calidad es aquel que provee oportunidades de aprendizaje a todos los estudiantes y contribuye, mediante su formación, a construir la sociedad que aspiramos para nuestro país.

2.2.9. Certificaciones de Calidad Internacionales

2.2.9.1 ¿Qué es ISO 9000?

ISO 9000 es una serie de normas y lineamientos que definen los requerimientos mínimos, internacionalmente aceptados, para un sistema eficaz de calidad (Rabbitt, 1996: 9). Estas normas y lineamientos son el resultado del trabajo del Comité Técnico 176 de la Organización Internacional de Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés).

El objetivo de ISO es promover el desarrollo de la normalización y la cooperación técnica y económica de los países mediante el intercambio de bienes y servicios, al igual que conocimientos científicos y tecnológicos.

> Una organización de producción o de servicio podrá demostrar que cumple con la norma de calidad por medio de un proceso de certificación externo que concluye cuando una auditoría contra la norma termina con éxito. ISO 9000 asegura que exista la base para una buena práctica de la

calidad, verifica que los sistemas de la misma estén en conformidad con los requisitos de calidad previamente establecidos. Proporciona evidencia objetiva de la calidad de la institución. En esencia dice: anote lo que haga, haga lo que anotó y verifique lo que hace... No exige a las compañías que cambien lo que hacen bien, sólo que lo documenten y lo midan" (Taormina, 1997: 23). (M. Y. Ruiz 2000, 7)

2.2.9.2. Gestión de calidad

La gestión de calidad implica un sistema y una administración total de la calidad. El sistema de calidad se entiende como la estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implantar la administración de la calidad; la misma que se define como el conjunto de actividades de la función general de administración que determina la política de calidad, los objetivos, las responsabilidades y la implantación de estos propósitos por medios como la planeación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad dentro del marco de ese sistema de calidad. El concepto total alude a la participación de todos los miembros de la organización escolar orientados al éxito a largo plazo a través de la satisfacción del usuario del servicio y en beneficio tanto de la misma organización como de los individuos que la conforman.

2.2.9.3. Hacia la certificación

Conjuntando ideas, se puede apreciar que para mejorar la calidad de la educación se requiere un sistema de calidad cuya gestión incluya la evaluación externa, que certifique que las operaciones de la organización escolar se han efectuado de acuerdo con requisitos previamente establecidos y que el trabajo se realice en estrecha vinculación entre áreas y funciones de la escuela, lo cual sería una garantía, tanto del logro de la eficacia como de la eficiencia, efectividad y relevancia de la organización.

La administración por calidad total (TQM, por sus siglas en inglés) es la base para la certificación ISO. Butler (1998) recomienda que el TQM en educación se aplique en tres niveles:

1. En la administración de los procesos en la escuela, donde el beneficio principal es el incremento de la eficiencia y la disminución de costos.
2. Enseñar calidad total a los estudiantes, incluyendo filosofía, métodos y técnicas.
3. Adoptar la calidad total como una filosofía que permita identificar, analizar y remover barreras para el aprendizaje

Ante estas tendencias y hechos de gestión escolar, debemos considerar que "una educación escolar es de calidad si reúne las características, requisitos y requerimientos que permitan verificar, certificar y registrar esa calidad a nivel internacional, dentro de normas convencionalmente establecidas, como es el caso de ISO 9000" (Oria, 1998: 24).

2.2.9.4. Implicaciones de la certificación

Las normas ISO 9000 se desarrollaron con el propósito de documentar efectivamente los elementos del sistema de calidad que se deben implantar para mantener un sistema de calidad eficiente y eficaz. No especifican la tecnología que se deberá usar para este fin. Las normas son genéricas y no específicas, pudiendo usarse tanto para organizaciones de manufactura como de servicio.

Si la escuela se considera como una institución que ofrece servicios educativos, integrada por elementos y procesos diversos interrelacionados entre sí, con un fin común, se podrá certificar su sistema de trabajo y sus resultados en ISO 9000, pero será necesario dimensionar los requisitos de la norma a las características propias de la escuela.

ISO 9000 es la norma guía de una serie formada por ISO 9001, 9002, 9003 y 9004. La primera cubre sistemas de diseño, manufactura, instalación y servicio; la segunda de producción e instalación; la tercera únicamente abarca la inspección final y pruebas; mientras ISO 9004 es una guía para la puesta en marcha.

Básicamente se necesita transitar por varias etapas para lograr la certificación y el registro (ISO, 1992):

1. Identificar las acciones correctivas necesarias conforme a ISO 9000
2. Preparación para un programa de aseguramiento de la calidad
3. Definición, documentación e implementación de nuevos procedimientos
4. Preparación de un manual de calidad
5. Autoevaluación o auditoría preliminar
6. Auditoría de calidad
7. Certificación y registro

Certificarse en ISO 9000 implica administrar el conocimiento en la organización aprendiente, para lo cual es necesario que éste se comparta entre sus miembros y se documente en memorias organizacionales que permitan administrarlo. Los principios prácticos y fundamentales de las normas obligan a ello: documentar lo que se quiere hacer, cómo se va a hacer, cerciorarse de que la gente sepa cómo hacerlo, hacerlo como se planeó, monitorear el trabajo realizado y verificar que lo que se hizo esté de acuerdo con lo que se dijo; finalmente, será necesario tomar una acción de mejora o de corrección según corresponda.

2.2.9.5. Certificación ISO 9000 en educación

La compleja trama de referentes de la educación hace ver a la escuela como una organización que ha fracasado en su función educativa al no poder presentar resultados tangibles y objetivos. La pregunta del tema del documento podría parecer una utopía para los críticos de las teorías de la calidad empresarial.

La escuela puede ser vista como una organización educativa susceptible de ser administrada como un sistema totalizador, con determinadas funciones interrelacionadas, cuyos medios y procesos para alcanzar sus fines, metas y objetivos no sólo deben estar basados en una dimensión pedagógica o una económica. La estandarización de un sistema de calidad no implica que los bienes, servicios o formación de los alumnos tengan que ser iguales en todo el mundo; la normalización de los sistemas y procesos apela al diseño particular de lo que la organización desea lograr, a la documentación de cómo se hacen las cosas y a la verificación de cómo se hicieron. Por lo tanto, la respuesta a la pregunta central tiene dos vertientes: para los escépticos será difícil homologar o sistematizar lo que siempre ha sido diferente y caótico; para los optimistas, se podrá certificar la calidad de la educación por un agente externo si previamente se establece un proyecto escolar y un sistema de gestión de calidad coordinados por un sistema de gestión escolar, donde el registro del aprendizaje de cómo se hacen mejor las cosas se convierte en un eje de actuación.

Estas reflexiones están en el marco de las tendencias actuales en materia de educación superior. La participación es de todos, el trabajo será arduo y los días requerirán más horas, pero al final se podrá mantener el sistema bajo control y, por lo tanto, la diversidad de referentes de la escuela podrá arrojar resultados de calidad porque los procesos y sus elementos serán de calidad.

La competencia se dará a través del conocimiento y la competitividad de las organizaciones, el mundo ya no será el del más fuerte sino del que mejor se adapte a los paradigmas del nuevo siglo.

2.2.9.2. Modelo de Excelencia EFQM

El Modelo EFQM es una herramienta práctica para ayudar a las organizaciones mediante la medición, su camino hacia la excelencia. Es un modelo no normativo, cuyo concepto fundamental es la autoevaluación.

Las organizaciones utilizan este Modelo de Excelencia como fundamento para la operativización de las metas a conseguir, desde la planificación de sus procesos, su realización y la autoevaluación para la revisión de su proyecto. Por lo tanto, el modelo europeo de excelencia puede ser utilizado como:

- Herramienta para la autoevaluación.
- Modo de comparar las mejores prácticas entre organizaciones.
- Guía para identificar las áreas de mejora.
- Base para un vocabulario y estilo de pensamiento común.
- Estructura para los sistemas de gestión de las organizaciones.

2.2.9.3. El Modelo EFQM aplicado a los centros educativos

La finalidad del modelo aplicado al ámbito educativo es conocer la realidad del centro mediante la autoevaluación y reflexionar sobre ella, lo que posibilitará elaborar planes y estrategias de mejora. La utilización de la autoevaluación para la recogida de información, como herramienta de mejora continua, permitirá avanzar el logro de la política y estrategia del centro.

2.2.9.4. Objetivos del Modelo:

- Desarrollar la capacidad necesaria para autoevaluar la institución según el modelo europeo de excelencia EFQM.
- Organizar equipos de trabajo que diseñen y realicen planes de mejora optimizando recursos y racionalizando la gestión.
- Iniciar al centro como totalidad, en el camino de la mejora continua.

2.2.9.5. Beneficios del Modelo:

- Satisfacción de sus clientes y del personal.
- Fomenta el trabajo en equipo y liderazgo.
- Mayor agilidad en los procesos internos.
- Eliminación de defectos optimizando resultados y recursos.

- Organización Flexible, ágil y adaptable al cambio.
- Involucramiento de todos los miembros de la institución.
- La aplicación del modelo genera reconocimiento social y crecimiento profesional.
- Beneficio de una validación independiente y una certificación reconocida internacionalmente.
- Identificación de proyectos de mejora y la retroalimentación correspondiente basada en las acciones que se implementen.
- Empezar un camino de mejora continua y el desarrollo de una cultura de excelencia.

2.3. Marco Institucional

La Unidad Educativa Particular "Ángel Polibio Chaves", es una institución laica, de carácter particular y bilingüe, creada mediante Acuerdo Ministerial No. 074 del 4 de mayo de 1979, cuenta con las Secciones de Inicial, Básica Elemental, Básica Media, Básica Superior y Bachillerato, se encuentra ubicada en Calle los Piqueros Oe 12-235 y Av. Ilaló, Vía al Tingo, Valle de los Chillos Quito, Ecuador.

MISIÓN

En la Unidad Educativa A.P.CH., educamos a la niñez y a la adolescencia con una sólida formación integral, un excelente nivel académico, un óptimo nivel del idioma inglés y un eficaz manejo de las tecnologías de la información y de la comunicación; participando con la familia y la comunidad en el disfrute compartido del proceso de enseñanza - aprendizaje.

Su Gestión Escolar y Desempeño Profesional se evidencian en los estándares de calidad educativa.

VISIÓN

En el año 2017, la Unidad Educativa A.P.CH., se mantiene como una institución reconocida en el Distrito Metropolitano de Quito, por ofrecer y brindar una sólida

formación en valores, un excelente nivel académico, un óptimo nivel de inglés, manejo eficaz de las tecnologías de la información y la comunicación con proyección al bachillerato internacional.

El dominio del inglés, comunicador internacional por excelencia en una sociedad globalizada, es un recurso necesario para lograr el éxito tanto en la formación académica como en el desempeño profesional. Nuestra estrategia, favorecer el desarrollo de habilidades comunicativas en esta lengua a los niños y jóvenes de nuestro plantel.

IDEARIO

- La Unidad Educativa A.P.CH., se fundamenta en los principios y valores de la cultura ecuatoriana y está abierta a toda innovación educativa para ofrecer excelencia académica general y del óptimo manejo del idioma inglés en la formación de la niñez y adolescencia en todos sus niveles educativos.
- Fortalece el respeto a los derechos humanos y a la naturaleza, en un ambiente de interculturalidad; con esta finalidad, promueve acciones en la familia y en la comunidad.
- Las niñas, niños y adolescentes constituyen el centro de la gestión escolar, sus acciones buscan la calidad y la calidez educativa.
- Formamos personas equitativas, democráticas y socialmente participativas.
- Fomentamos el trabajo en equipo no solo como técnica de clase participativa, sino para integrar a la comunidad educativa.
- Nuestro modelo pedagógico curricular busca optimizar destrezas que fortalezcan en nuestros estudiantes: el saber ser, el saber conocer, el saber hacer y el saber emprender.

VALORES

Confianza: para realizar un trabajo dentro de un ambiente de compañerismo.

Creatividad: para encontrar soluciones a los nuevos problemas sociales y para la generación de ideas innovadoras para aportar al desarrollo sustentable de la sociedad ecuatoriana.

Compromiso: Para desplegar un trabajo acorde a la misión, visión, metas, políticas y objetivos institucionales bajo un compromiso decisivo con la Institución y sociedad en general

Honestidad: para realizar las actividades y tareas con probidad, integridad y transparencia.

Responsabilidad: Para conducirse con diligencia y certeza en todas las actividades, a fin de aprovechar el tiempo al máximo; y, para actuar, ejecutar a tiempo y con pertinencia, los trabajos encomendados, con el nivel más alto de compromiso, profesionalidad y ética.

Respeto: A la diversidad para considerarse a sí mismo y a construir con los y las otras aceptando sus diferencias, aportando a objetivos comunes para mejorar las relaciones interpersonales con un fin integrador que permita un eficiente desenvolvimiento en las labores institucionales.

Solidaridad: para una convivencia cordial mediante la participación activa, respetuosa y desempeño positivo en el trabajo eficaz de grupo y equipo en la sociedad.

2.4. Fundamentación Legal

Reglamento General LOEI

CAPÍTULO IV. DE LA EVALUACIÓN EDUCATIVA

Art. 18.- Políticas nacionales de evaluación educativa. El Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional establece las políticas nacionales de evaluación del Sistema Nacional de Educación, que a su vez sirven de marco para los

procesos evaluativos realizados por el Instituto Nacional de Evaluación Educativa.
El universo de personas o establecimientos educativos que será evaluado y la frecuencia de dichas evaluaciones deben estar determinados en las políticas de evaluación fijadas por la Autoridad Educativa Nacional.

Art. 19.- Componentes del sistema educativo que serán evaluados. Los componentes del Sistema Nacional de Educación que serán evaluados por el Instituto Nacional de Evaluación Educativa, de conformidad con lo establecido en el artículo 68 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural, son los siguientes:

1. Aprendizaje, que incluye el rendimiento académico de estudiantes y la aplicación del currículo en instituciones educativas;

2. Desempeño de profesionales de la educación, que incluye el desempeño de docentes y de autoridades educativas y directivos (rectores, vicerrectores, directores, subdirectores, inspectores, subinspectores y otras autoridades de establecimientos educativos); y,

3. Gestión de establecimientos educativos, que incluye la evaluación de la gestión escolar de instituciones públicas. fiscomisionales y particulares. Para este componente, el Instituto debe diseñar instrumentos que se entregarán al Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional, para su aplicación por los auditores educativos.

Art. 20.- Evaluación interna y evaluación externa. La evaluación del Sistema Nacional de Educación puede ser interna o externa. La evaluación interna es aquella en la que los evaluadores son actores del establecimiento educativo; en cambio, en la externa los evaluadores no pertenecen al establecimiento educativo.

Cada uno de los componentes del sistema educativo puede ser evaluado mediante evaluación externa o interna, o una combinación de ambas, según las

políticas de evaluación determinadas por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional. Cuando la evaluación de un componente contemple ambos tipos de evaluación, el resultado final debe obtenerse de la suma de los resultados de ambos tipos de evaluación. En el caso de la evaluación de la gestión de establecimientos educativos, está siempre deberá ser interna y externa.

2.5. Hipótesis

Una adecuada y eficaz autoevaluación por parte de los Directivos o personal calificado permitirá alcanzar la calidad educativa deseada, y esta será el camino hacia la excelencia.

2.6. Variables

2.6.1. Variable independiente

La autoevaluación

2.6.2. Variable dependiente

La calidad de la educación

2.7. Operacionalización de las variables

Cuadro 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA
			PF	
2.1 La autoevaluación	**2.1.1 Principios del modelo de autoevaluación institucional** **2.1.2. Importancia de la Autoevaluación** **2.1.3. Características del Modelo de Autoevaluación Institucional** **2.1.4. Aspectos a considerar en la Autoevaluación**	2.1.1.1 Veracidad Participación Corresponsabilidad Empoderamiento Pertinencia	1 5	La encuesta Instrumento el cuestionario
2.2 La calidad Educativa	**2.2.1. Diversidad de enfoques**	2.2.1.1 Enfoques teóricos 2.2.1.2. Enfoques humanistas 2.2.1.3. Enfoques Conductistas 2.2.1.4. Enfoques Críticos 2.2.1.5. Enfoques autóctonos 2.2.1.6. Enfoques de la educación de adultos		
	2.2.2. Educación con calidez **2.2.3 Calidad con equidad** **}**	2.2.2.1Evidencias cuantitativas 2.2.2.2 Evidencias sobre el nivel de aprendizaje 2.2.2.3 Evidencias sobre los procesos	4 6	

	2.2.4. La calidad en la educación	2.2.2.4 Evidencias sobre las opiniones de los padres de familia. 2.2.4.1 Factores que determinan la calidad en los centros de enseñanza 2.2.4.2 Factores que pueden incidir negativamente en la calidad 2.2.4.3 Variables que inciden en la calidad 2.2.4.4. Características de centros docentes eficaces	3 8	
	2.2.5. Principios de la calidad total en la educación	2.2.5.1. Rasgos que definen la calidad educativa	7	
	2.2.6. La calidad educativa en el Ecuador		14	
	2.2.7. Estándares de calidad educativa	**2.2.7.1.** Para qué sirven los estándares de calidad	9	
	2.2.8. Tipos de Estándares	**2.2.8.1.** Estándares de Gestión Escolar **2.2.8.2.** Estándares de Desempeño profesional **2.2.8.3.** Estándares de Aprendizaje **2.2.8.4.** Estándares de Infraestructura escolar	2	
	2.2.9. Certificaciones de Calidad Internacionales	**2.2.9.1.** Que es ISO 9000 **2.2.9.2.** Gestión de calidad **2.2.9.3**. Hacia la certificación **2.2.9.4.** Implicaciones de la certificación **2.2.9.5.** Certificación ISO 9000 en educación **2.2.9.6.** Modelo de Excelencia EFQM **2.2.9.6.** Modelo EFQM aplicado a los centros educativos	10 11 12 13	

Elaborado por: La investigadora

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÌA DE LA INVESTIGACIÒN

3.1 Tipo de investigación

Enfoque Cualitativo – cuantitativo

Dicha investigación se desarrollará en un enfoque cualitativo – cuantitativo, el primer enfoque ayudará a analizar el tema de investigación, mientras que el cuantitativo intentara comprobar los objetivos mediante datos estadísticos. Para alcanzar los objetivos planteados en nuestra investigación se utilizará técnicas como: el cuestionario estructurado con su herramienta la encuesta, observación, tabulación, análisis de resultados, interpretación, y la solución mediante una propuesta de investigación.

Descriptiva

Para desarrollar este trabajo se considera iniciar con la descripción del problema, por medio de ella podremos relacionar el objeto de estudio, el lugar y la realidad de la problemática de la educación. Luego del reconocimiento del problema, se buscarán las causas y consecuencias del mismo, donde se originan y hacia donde nos conllevan.

Evaluativa y Diagnostica

También es evaluativa y diagnóstica, porque por medio de la autoevaluación conoceremos donde estamos fallando en el que hacer educativo y permitirá diseñar estrategias de posibles soluciones a la problemática y planificación del cambio.

3.2. Métodos de la investigación

En cuanto al trabajo realizado por el lugar donde se produce puedo afirmar que es una investigación de campo porque se da el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos analizados – Unidad Educativa Particular Bilingüe "Ángel Polibio Chaves" para luego ser interpretados y contrastados con las hipótesis planteadas al inicio de la investigación.

Es documental pues verificará en los archivos de secretaria documentos que guarden relación con el objeto de estudio, es factible porque es operativo, viable para solucionar problemas, requiere de la organización de sus integrantes para formular nuevas políticas y su ejecución. La mencionada investigación cualitativa se desarrolla dentro de un enfoque de estudio de casos, el cual pertenece al paradigma cualitativo – interpretativo que considera que la realidad es construida por las personas involucradas en una situación de estudio, el mismo que permite hacer una descripción de la situación actual del desempeño de la institución a partir de las normas de calidad que exige el Ministerio de Educación.

3.3. Población y muestra

La población motivo de esta investigación estuvo conformada por: autoridades, padres de familia, estudiantes, docentes, personal administrativo y de servicios.

Cuadro 2. Población y muestra

POBLACION	UNIVERSO	PORCENTAJE
Docentes - Autoridades	70	100%
Padres de familia	680	75 %

Elaborado por: La investigadora

Muestra

El universo del presente estudio lo constituyen 680 padres de familia. El tamaño de la muestra se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

$\sigma =$ Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

FORMULA

$$n = \frac{680\ (0,5)^2(1,96)^2}{(680-1)0,05^2 + (0,5)^2(1,96)^2}$$

Muestra Mínima = 246

La muestra corresponde a 246 padres de familia. Mientras que autoridades y docentes se encuesta en su totalidad.

3.4. Técnicas de instrumentos de recolección de datos

El desarrollo de esta investigación necesitará de algunos instrumentos de recolección de datos los que facilitará el desarrollo del trabajo, a continuación detallaré algunos de ellos:

La Encuesta: es otra de las técnicas que sirven para obtener información, las respuestas deben concordar con los objetivos planteados. Para esta investigación se diseñarán instrumentos, cuyo objetivo será receptar información, en base a preguntas cerradas. Se pondrá cuidado en el número de preguntas a fin de que los investigados contesten en forma integral los

requerimientos que se definen en la propuesta. La aplicación de las preguntas será directa e individual.

Validez: A fin de cumplir con los requisitos técnicos de validez se realizarán las siguientes tareas:

- Se consultará a expertos y especialistas en elaboración de instrumentos.
- Sobre la base del juicio de los expertos se elaborará la versión definitiva del cuestionario.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Una vez realizada la recopilación de la información se procedió a tabularla para facilitar su interpretación y análisis. Para el efecto utilizamos tablas de frecuencia y gráficos circulares elaboradas en la hoja electrónica Excel.

El procedimiento que se utilizó es el siguiente:

- Recolección de la información.
- Tabulación de datos.
- Representación de los datos en cuadros y gráficos.
- Análisis e interpretación de datos.

La información se procesó mediante el sistema computarizado y de acuerdo al programa de Microsoft Word y Excel donde se elaboraron cuadros, gráficos de cada una de las preguntas de la investigación.

El análisis consiste en estudiar los elementos de la información y se evalúa en qué forma responden a las interrogantes.

Este capítulo presenta los resultados de la investigación de campo aplicada a padres/madres o representantes de los estudiantes, autoridades, personal docente y administrativo; en las siguientes hojas se encontrarán los cuadros y análisis de cada una de las preguntas a investigar y que fueron elaboradas para este fin.

4.1.1 Encuesta a padres/madres o representantes de los estudiantes de la Unidad Educativa Particular "Ángel Polibio Chaves"

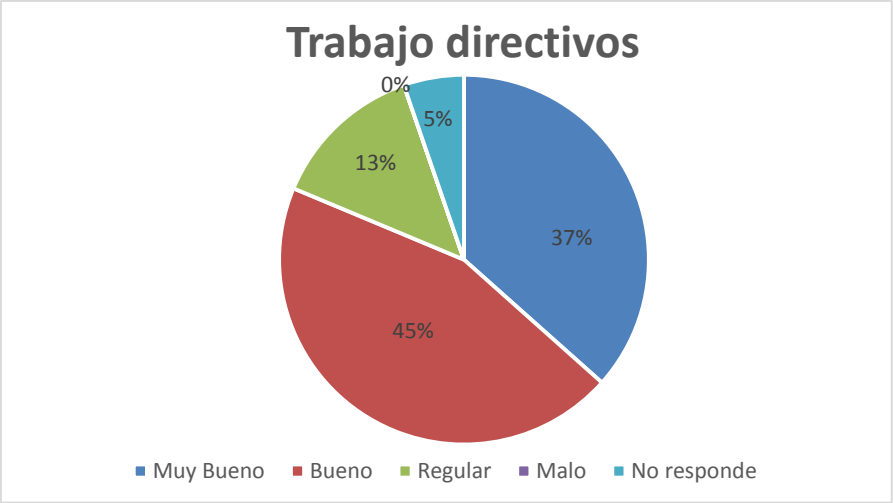
1. ¿Cómo califica el trabajo de los directivos de la institución?

Cuadro 3. Trabajo directivo

Respuesta y % Equivalencia	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Muy Bueno	90	37%
Bueno	110	45%
Regular	33	13%
Malo	0	0%
No responde	13	5%
Total	**246**	**100%**

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Gráfico 1. Trabajo directivo



Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Análisis e interpretación de resultados

De los 246 padres de familia encuestados: 110 que corresponde al 45% responden que es bueno, 90 que corresponde al 37% dicen que es muy bueno, 33 que corresponde al 13% indican que es regular, ninguna persona responde malo y 13 no responde con un 5%.

El cuadro demuestra que, a las autoridades de la institución educativa los padres y madres de familia los califican con muy bueno y bueno, es decir ante el padre y madre de familia, los directivos realizan un trabajo proporcionado con las necesidades de la institución.

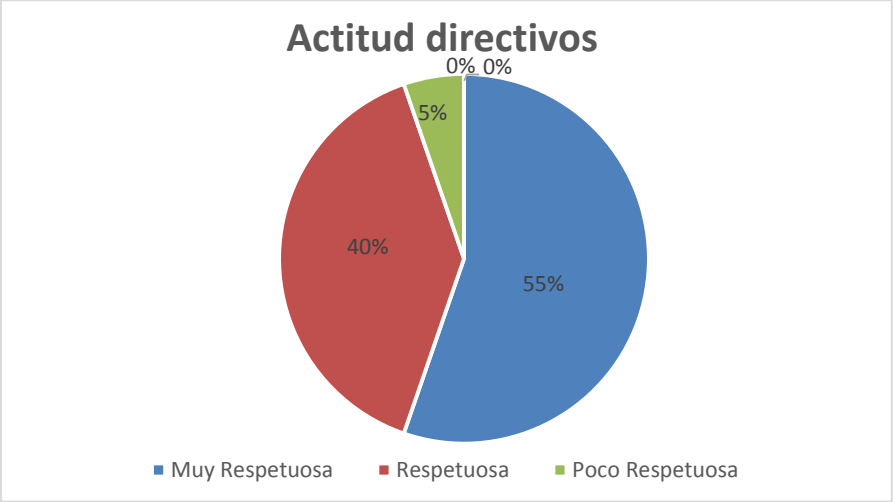
2. ¿Cómo califica la actitud que tienen los directivos de la institución con los familiares de los y las estudiantes?

Cuadro 4. Actitud directivos

Respuesta y % Equivalencia	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Muy Respetuosa	136	55%
Respetuosa	97	40%
Poco Respetuosa	13	5%
Nada Respetuosa	0	0%
No responde	0	0%
Total	**246**	**100%**

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Gráfico 2. Actitud directivos



Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Análisis e interpretación de resultados

De 246 padres de familia encuestados, 136 que corresponde al 55% opinan que la actitud de los directivos es muy respetuosa, 97 que corresponde al 40% opinan que es respetuosa, 13 que corresponde al 5% opina que es poco respetuosa, todos responden a esta pregunta.

De acuerdo a la pregunta se llega a determinar que las autoridades si tienen una buena apertura ante los padres de familia, son muy respetuosos y mantienen un buen trato y respeto hacia ellos.

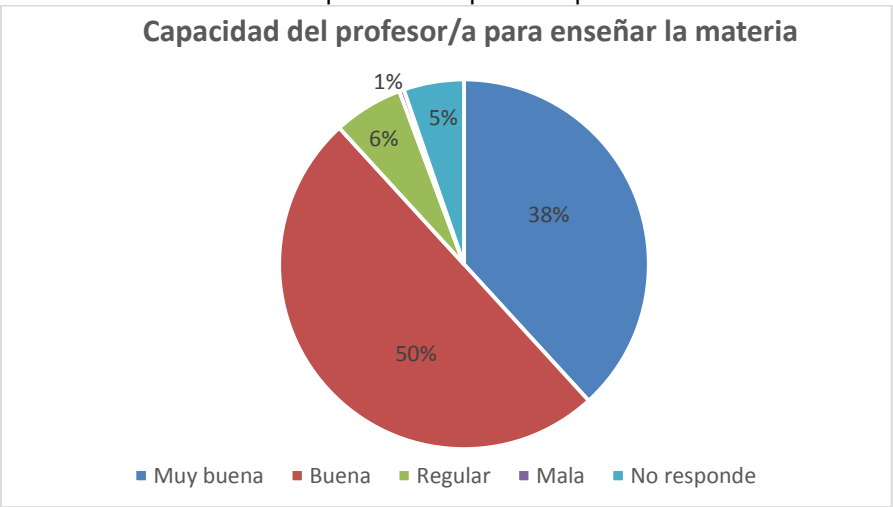
3. ¿Cómo califica la capacidad que tiene el profesor o la profesora del año en que se encuentra su representado, para enseñar lo necesario a los estudiantes?

Cuadro 5. Capacidad del profesor para enseñar

Respuesta y % Equivalencia	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Muy buena	94	38%
Buena	123	50%
Regular	15	6%
Mala	1	1%
No responde	13	5%
Total	**246**	**100%**

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Gráfico 3. Capacidad del profesor para enseñar



Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Análisis e interpretación de resultados

De 246 padres encuestados: 94 que corresponde al 38% opinan que la capacidad del profesor/a para enseñar es muy buena, 123 que corresponde al 50% opinan que es buena, 15 que corresponde al 6% opinan que es regular, 13 que corresponde al 5% no responden.

De acuerdo a esto podemos observar que la mayoría de profesores si utilizan los métodos adecuados para enseñar, de todas maneras se debe aplicar un plan de mejora que permita por medio de capacitaciones a los docentes, mejorar el método de enseñanza-aprendizaje, para de esta manera llegar a obtener que el 100% de los docentes manejen el mejor método de enseñanza.

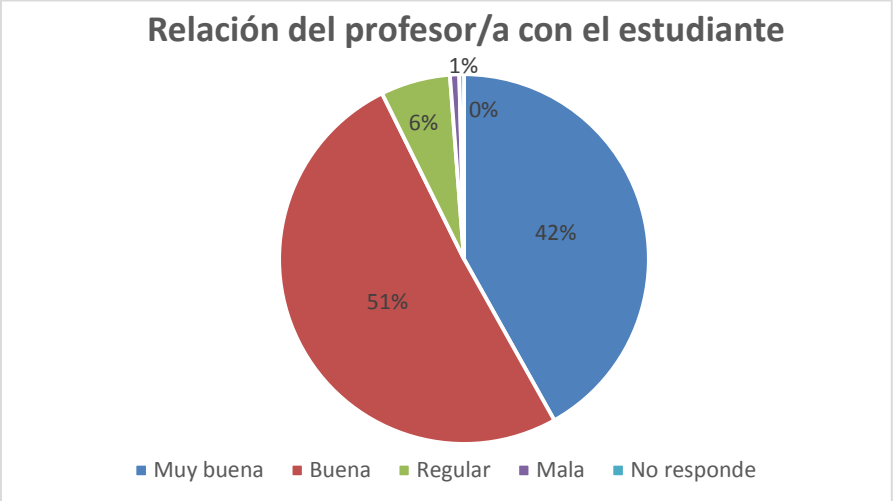
4. ¿Cómo califica la relación que tiene el profesor o la profesora, con el estudiante del año en que se encuentra su representado?

Cuadro 6. Relación profesor con el estudiante

Respuesta y % Equivalencia	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Muy buena	103	42%
Buena	125	51%
Regular	15	6%
Mala	2	1%
No responde	1	0%
Total	**246**	**100%**

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Gráfico 4. Relación del profesor con el estudiante



Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Análisis e interpretación de resultados

De 246 padres encuestados: 103 que corresponden al 42% opinan que la relación del profesor con el estudiante es muy buena, 125 que corresponde al 51% opinan que es buena, 15 que corresponden al 6% opinan que es regular, 2 que corresponden al 1% opinan que es mala y 1 padre no responde.

Mediante esta pregunta nos podemos dar cuenta que la relación que mantienen los docentes con los estudiantes esta entre buena y muy buena, por lo que debemos incrementar métodos para mejorar relaciones y sea un 100% alta.

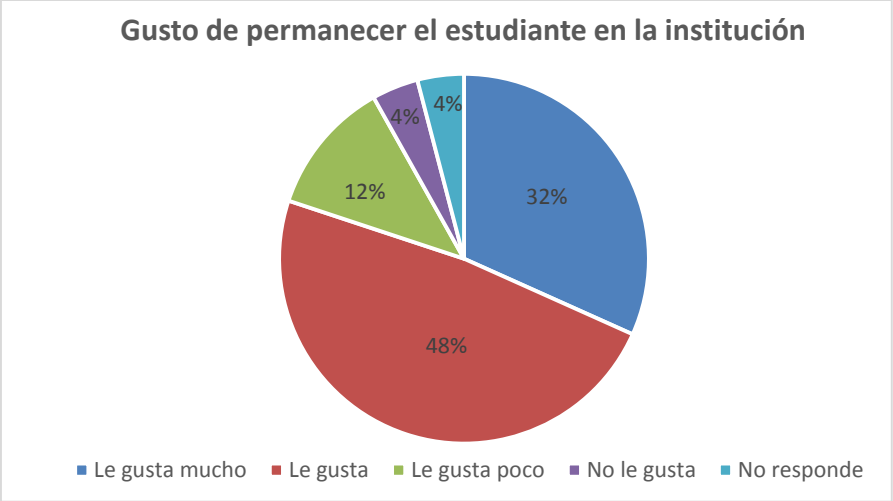
5. ¿A su representado le gusta permanecer en la institución educativa?

Cuadro 7. Gusto por permanecer en la Institución

Respuesta y % Equivalencia	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Le gusta mucho	78	32%
Le gusta	119	48%
Le gusta poco	29	12%
No le gusta	10	4%
No responde	10	4%
Total	**246**	**100%**

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Gráfico 5. Gusto de permanecer el estudiante en la institución



Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Análisis e interpretación de resultados

De 246 padres que fueron encuestados: 78 que corresponden al 32% opinan que a su hijo/a le gusta mucho permanecer en la institución educativa, 119 que corresponden al 48% dicen que les gusta, 29 que corresponden al 12% les gusta poco, a 10 que corresponde el 4% opina que no le gusta y 10 padres de familia no responde.

De acuerdo a esta pregunta nos podemos dar cuenta que a la mayoría de estudiantes les gusta permanecer en la institución muchos de ellos porque sus padres trabajan y cuando llegan a sus hogares se sienten solos, por lo que hay que encontrar mecanismos de poder aprovechar la mayor parte de tiempo libre de ellos en talleres extracurriculares, etc.

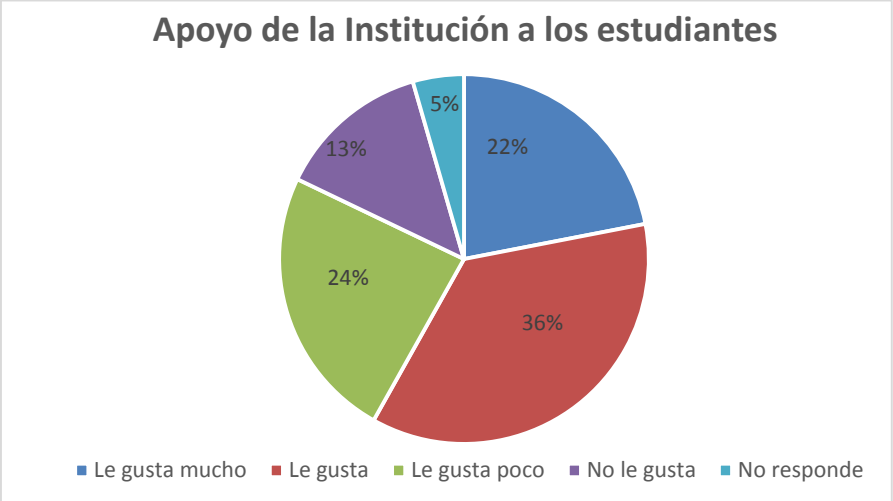
6. ¿La institución brinda apoyo especial a los estudiantes, para que puedan cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones escolares?

Cuadro 8. Apoyo a instituciones

Respuesta y % Equivalencia	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Siempre	54	22%
Casi Siempre	89	36%
A veces	59	24%
Nunca	33	13%
No responde	11	5%
Total	**246**	**100%**

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Gráfico 6. Apoyo de la institución a los estudiantes



Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Análisis e interpretación de resultados

De 246 padres encuestados: 54 padres que corresponde al 22% dicen que siempre los estudiantes reciben apoyo especial de la institución, 89 que corresponde al 36% opinan que casi siempre, 59 que corresponde al 24% opinan que a veces, 33 que corresponde al 13% opinan que nunca y 11 no responden.

De acuerdo a esta pregunta podemos observar que la mayoría de padres de familia opinan que si se aplican medidas para que los estudiantes puedan cumplir con sus obligaciones, sin embargo hay que trabajar mucho más en este tema para llegar a tener un 100% de satisfacción.

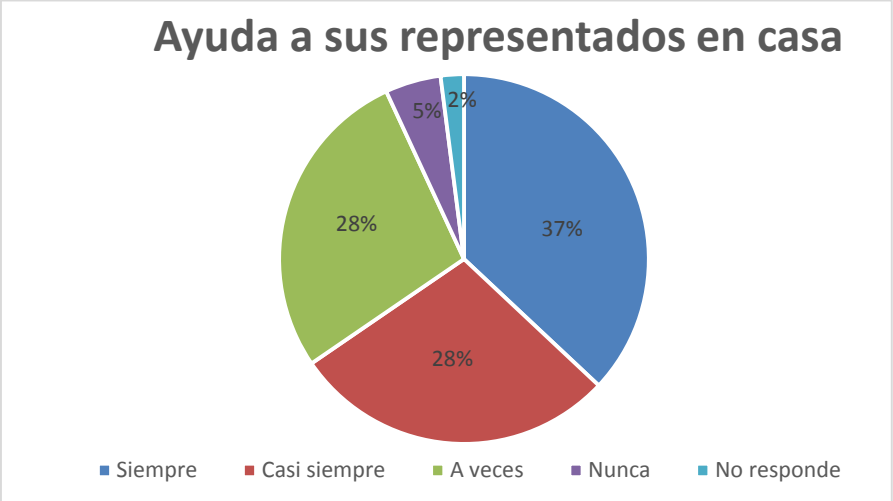
7. ¿Usted u otro miembro del grupo familiar suelen brindar ayuda en las tareas de los estudiantes a su cargo? (No aplica para educación inicial)

Cuadro 9. Acompañamiento tareas de la casa

Respuesta y % Equivalencia	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Siempre	91	37%
Casi siempre	70	28%
A veces	68	28%
Nunca	12	5%
No responde	5	2%
Total	**246**	**100%**

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Gráfico 7. Acompañamiento en la realización de las tareas en casa



Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Análisis e interpretación de resultados

De 246 padres encuestados: 91 padres que corresponden al 37% de familia dicen que siempre, 70 que corresponden al 28% padres dicen casi siempre, 68 que corresponden al 28% dicen a veces, 12 padres que corresponden al 5% dicen que nunca y 5 padres no responden.

Un alto porcentaje de los padres de familia aceptan que ayudan a los estudiantes en la realización de sus tareas escolares aunque la realidad es otra. Este tema es de mucha importancia para trabajar debido a que la mayoría de padres hoy en día trabajan y no tienen tiempo para dedicar a sus hijos.

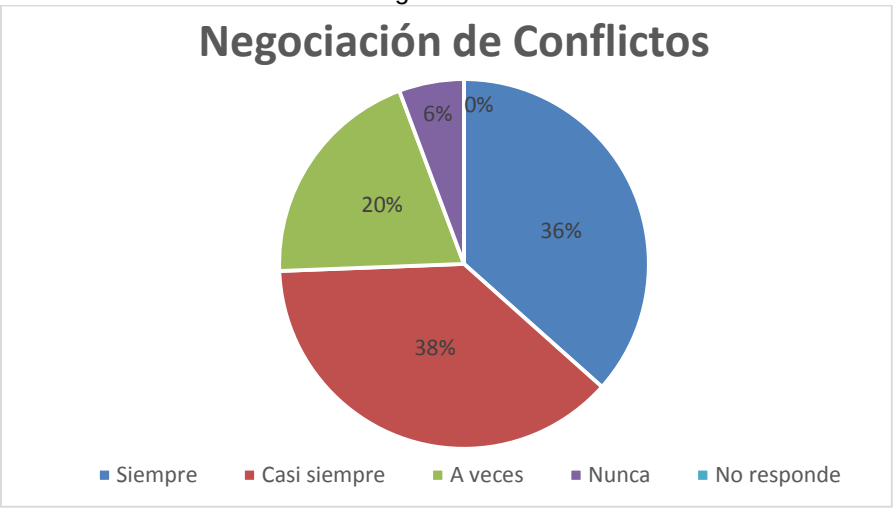
8. ¿En la institución se resuelven los conflictos a través del diálogo y la negociación?

Cuadro 10. Negociación de conflictos

Respuesta y % Equivalencia	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Siempre	90	36%
Casi siempre	93	38%
A veces	49	20%
Nunca	14	6%
No responde	0	0%
Total	**246**	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria M.

Gráfico 8. Negociación de conflictos



Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Análisis e interpretación de resultados

90 que corresponde al 36% siempre, 93 que corresponde al 38% responden casi siempre, 49 que corresponde al 20% responden a veces, 14 que corresponde al 6% responde nunca.

La mayoría de padres de familia dicen que siempre y casi siempre se resuelven los problemas a través del diálogo y la negociación, a través de un debido proceso.

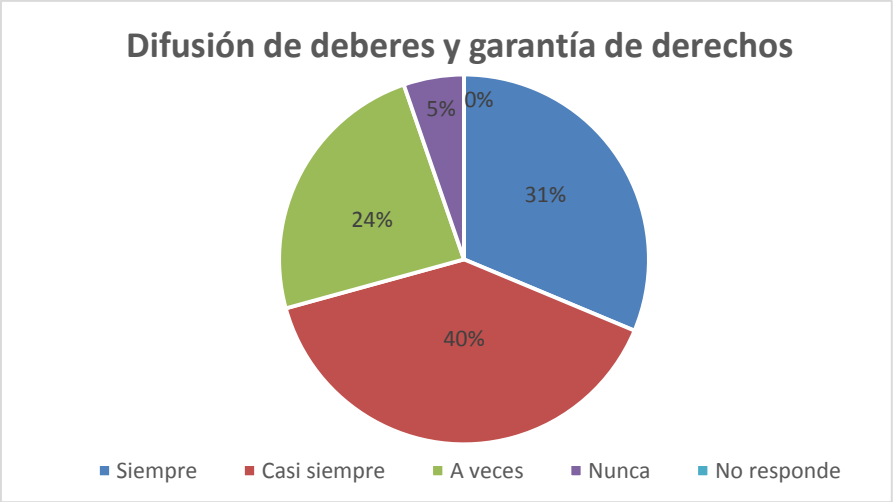
9. ¿La institución realiza actividades para enseñar los deberes y garantizar los derechos de los estudiantes?

Cuadro 11. Difusión de deberes y derechos

Respuesta y % Equivalencia	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Siempre	77	31%
Casi siempre	97	40%
A veces	59	24%
Nunca	13	5%
No responde	0	0%
Total	**246**	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria M.

Gráfico 9. Difusión de deberes y garantías de derechos



Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria M.

Análisis e interpretación de resultados

77 padres que corresponde al 31% contestan que siempre, 97 que corresponde al 40% opinan que casi siempre, 59 que corresponde al 24% responden a veces, 13 que corresponde al 5% responden nunca.

La mayoría de los padres de familia emiten, que la institución realiza actividades para que sus representados conozcan sus deberes y derechos, sin embargo hay que aplicar un mejor método para que los estudiantes lo interpreten bien.

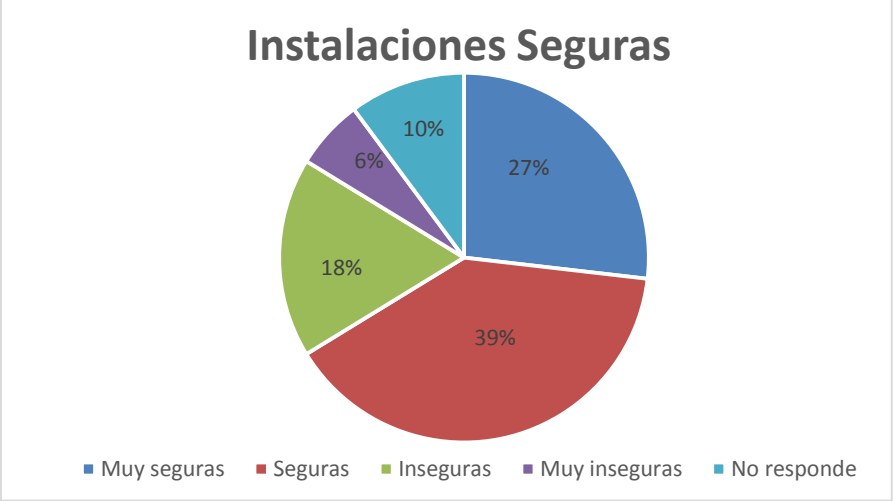
10. ¿Las instalaciones de la institución son seguras, cuenta con: cerramiento, extintores de incendio, salidas suficientes, buenas instalaciones eléctricas, para evitar accidentes?

Cuadro 12. Instalaciones

Respuesta y % Equivalencia	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Muy seguras	66	27%
Seguras	97	39%
Inseguras	43	18%
Muy inseguras	15	6%
No responde	25	10%
Total	**246**	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria M.

Gráfico 10. Instalaciones seguras



Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria M.

Análisis e interpretación de resultados

66 padres que corresponde al 27% responden que son muy seguras, 97 que corresponde al 39% responden que son seguras, 43 que corresponde al 18% responden que son inseguras, 15 que corresponde al 6% responden que son muy inseguras y el 10% no responde.

Un porcentaje elevado de padres de familia responden que las instalaciones son seguras, sin embargo hay que tomar muchas medidas de seguridad que no se están aplicando y que se deben tomar en cuenta el Plan de Mejora.

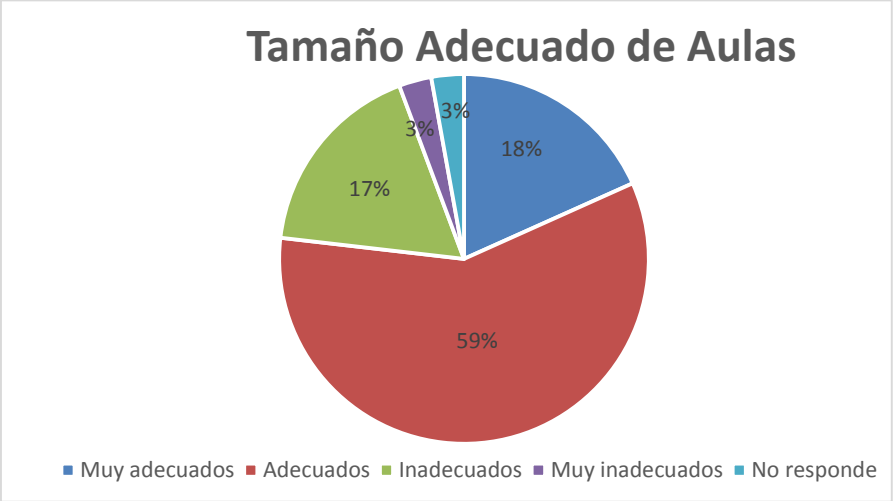
11. ¿Las aulas y los anexos son adecuados en función del número de estudiantes?

Cuadro 13. Aulas adecuadas, tamaño

Respuesta y % Equivalencia	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Muy adecuados	45	18%
Adecuados	144	59%
Inadecuados	43	17%
Muy inadecuados	7	3%
No responde	7	3%
Total	**246**	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria M.

Gráfico 11. Tamaño aulas adecuadas



Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria M.

Análisis e interpretación de resultados

De 246 padres encuestados: 45 padres que corresponde al 18% responden que son muy adecuados, 144 que corresponde al 59% responden que son adecuados, 43 que corresponden al 17% responden que son poco adecuados, 7 que corresponde al 3% responde que son muy inadecuados, 7 no responden.

El mayor porcentaje de padres de familia opinan que las aulas y los anexos de la institución son adecuados según el número de estudiantes, sin embargo también opinan que se debería disminuir el número de estudiantes por aula o incrementar los espacios.

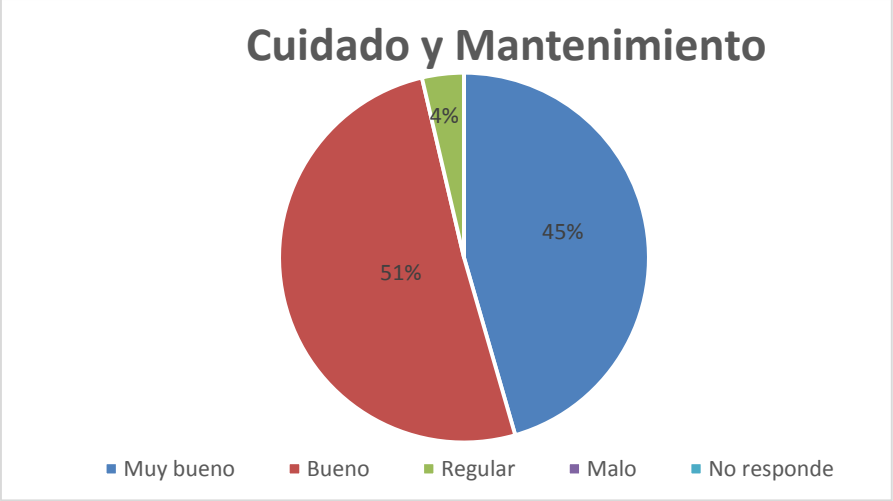
12. ¿Cómo califica el estado de cuidado y mantenimiento de los espacios de aprendizaje?

Cuadro 14. Mantenimiento de los espacios

Respuesta y % Equivalencia	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Muy bueno	112	45%
Bueno	125	51%
Regular	9	4%
Malo	0	0%
No responde	0	0%
Total	**246**	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria M.

Gráfico 12. Mantenimiento de los espacios



Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria M.

Análisis e interpretación de resultados

112 padres que corresponde al 45% dicen que es muy bueno, 125 que corresponde al 51% opinan que es bueno, 9 que corresponde al 4% responden que es regular.

La mayoría de padres de familia dicen que es bueno sin embargo hay que tomar algunas medidas de para dar un mejor mantenimiento.

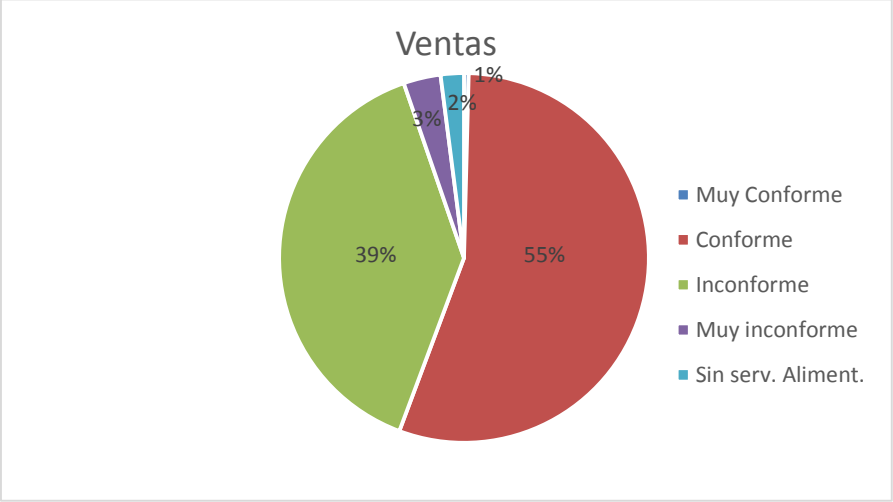
13. Si en la institución existe el programa de alimentación escolar, ¿está usted conforme con los alimentos que le ofrecen?

Cuadro 15. Programa de alimentación escolar

Respuesta y % Equivalencia	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Muy Conforme	1	1%
Conforme	136	55%
Inconforme	96	39%
Muy inconforme	8	3%
Sin serv. Aliment.	5	2%
Total	**246**	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria M.

Gráfico 13. Programa de alimentación escolar



Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria M.

Análisis e interpretación de resultados

1 padre que corresponde al 1% dice muy conforme, 136 que corresponde al 55% dicen que se sienten conformes, 96 que corresponden al 39% se sienten inconformes, 8 que corresponden al 3% dicen estar muy inconformes.

Es necesario insistir, que no es un servicio que da el gobierno, sino el servicio del bar de plantel educativo, a diferencia de las preguntas anteriores, vemos claro que hay una diversidad de respuestas, sin embargo una parte significativa de los padres encuestados dicen que se sienten inconformes con el servicio de alimentación en razón que no existe variedad de alternativas de alimentos.

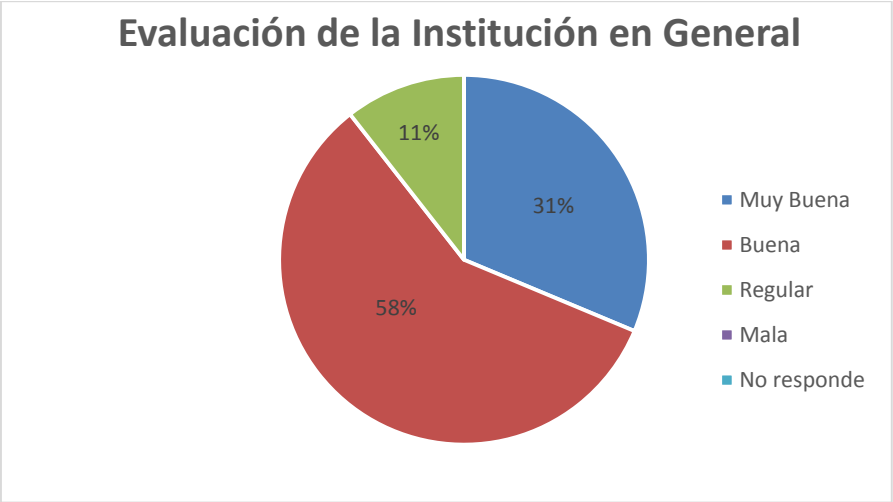
14. ¿Cómo califica, en general, la calidad educativa de la institución?

Cuadro 16. Calidad educativa

Respuesta y % Equivalencia	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Muy Buena	77	31%
Buena	143	58%
Regular	26	11%
Mala	0	0%
No responde	0	0%
Total	**246**	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria M.

Gráfico 14. Evaluación de la institución



Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria M.

Análisis e Interpretación:

77 padres que corresponde al 31% dice muy buena, 143 que corresponde al 58% dice buena, 26 que corresponden al 11% califica como regular.

Un alto porcentaje de padres de familia dicen que la calidad educativa del plantel es muy buena, mediante esta encuesta los padres de familia manifiestan confianza en la calidad de la educación que imparte el establecimiento educativo, no obstante, hay que tomar en cuenta que un bajo porcentaje de padres de familia, en toda la encuesta, se encuentra insatisfechos.

4.1.2. Encuesta a Docentes y Autoridades de la Unidad Educativa Particular "Ángel Polibio Chaves"

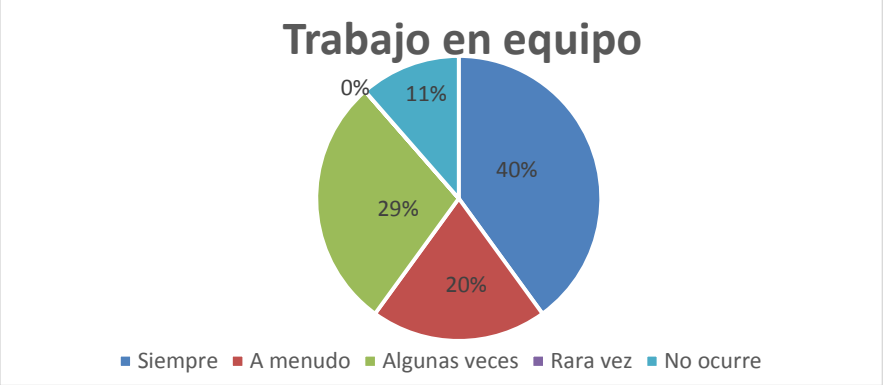
1. ¿Existen prácticas que ayudan al trabajo en equipo como: reuniones periódicas, sistemáticas, reuniones de seguimiento al quehacer educativo, de planificación actividades, de socialización, juntas de curso, reuniones de área?

Cuadro 17. Trabajo en equipo

Respuesta y % Equivalencia	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Siempre	28	40%
A menudo	14	20%
Algunas veces	20	29%
Rara vez	0	0%
No ocurre	8	11%
Total	**70**	**100%**

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Gráfico 15. Trabajo en equipo



Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Análisis e interpretación de resultados

De los 70 docentes y autoridades encuestados: 28 corresponde al 40% responde que siempre, 14 que corresponde al 20% dicen que a menudo, 20 que corresponde al 29% indican que algunas veces, ninguna persona responde rara vez y 8 corresponde al 11% que no ocurre.

Se puede determinar que un número considerable determina que si se realizan prácticas que ayudan al trabajo en equipo como, un mínimo porcentaje estableció que nunca**.**

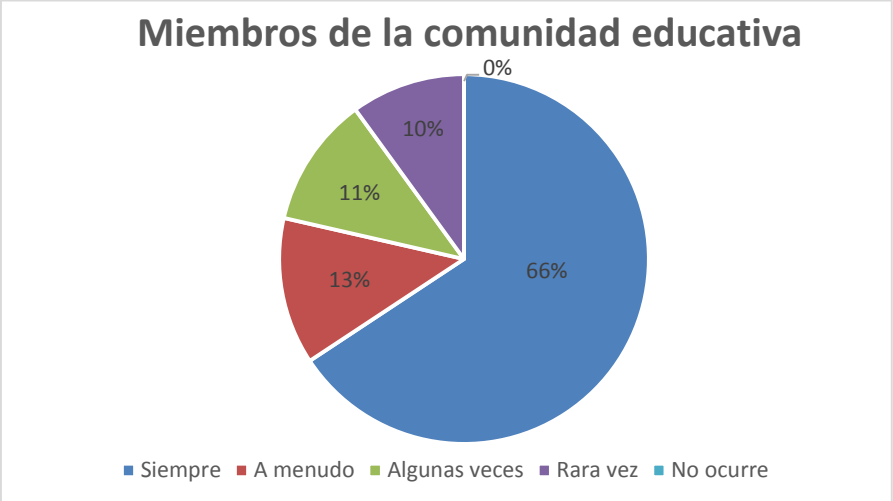
2. ¿Se involucra a los miembros de la comunidad educativa en la construcción del PEI.?

Cuadro 18. Miembros de la comunidad educativa

Respuesta y % Equivalencia	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Siempre	46	66%
A menudo	9	13%
Algunas veces	8	11%
Rara vez	7	10%
No ocurre	0	0%
Total	**70**	**100%**

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Gráfico 16. Miembros de la comunidad educativa



Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Análisis e interpretación de resultados

De los 70 docentes y autoridades encuestados: 46 corresponde al 66% responde que siempre, 9 que corresponde al 13% dicen que a menudo, 8 que corresponde al 11% indican que algunas veces, ninguna persona responde rara vez y 7 corresponde al 10% que no ocurre.

Se puede determinar que la mayoría de encuestados, mayor a la mitad determinar que siempre se involucra a los miembros de la comunidad educativa en la construcción del PEI.

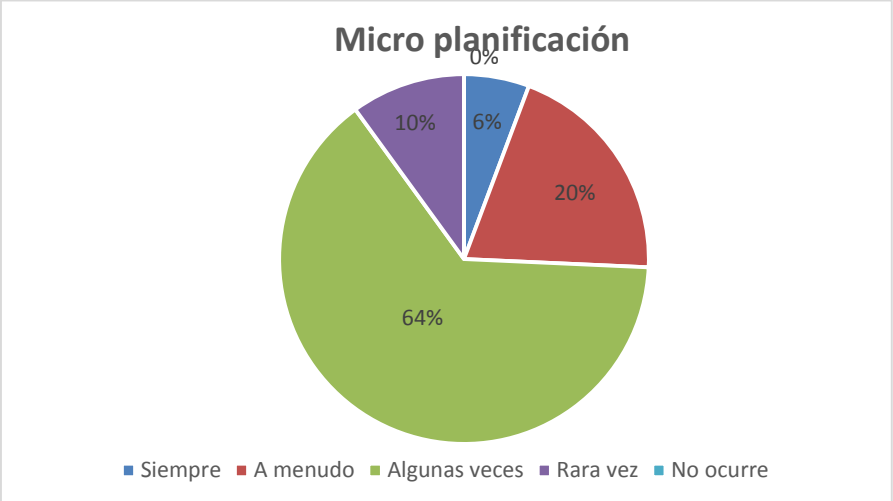
3. ¿Se revisa periódicamente la micro planificación y mejoran tomando en cuenta los contenidos no desarrollados en los tiempos esperados?

Cuadro 19. Micro planificación

Respuesta y % Equivalencia	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Siempre	4	6%
A menudo	14	20%
Algunas veces	45	64%
Rara vez	7	10%
No ocurre	0	0%
Total	**70**	**100%**

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Gráfico 17. Micro planificación



Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Análisis e interpretación de resultados

De los 70 docentes y autoridades encuestados: 4 corresponde al 6% responde que siempre, 14 que corresponde al 20e% dicen que a menudo, 45 que corresponde al 64% indican que algunas veces, 7 corresponde al 10% que responde rara vez.

La mayoría de los docentes determinan que a veces se revisa periódicamente la micro planificación y mejoran tomando en cuenta los contenidos no desarrollados en los tiempos esperados, una mínima cantidad específica que siempre.

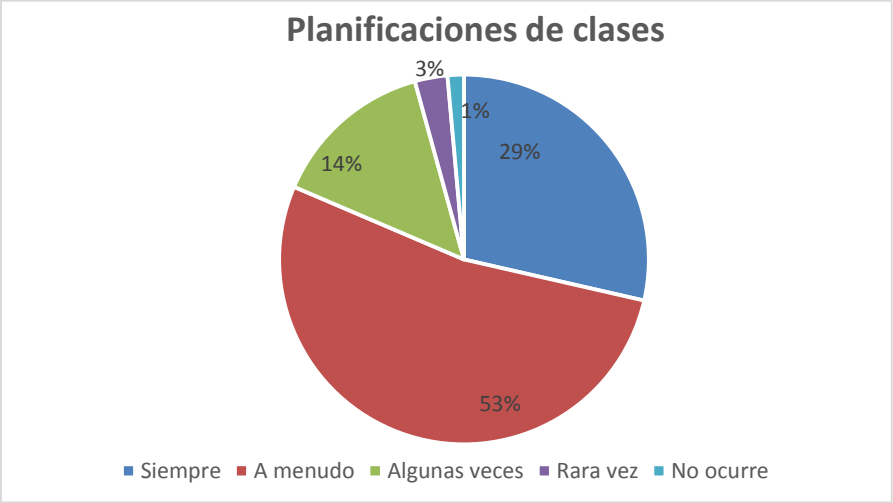
4. ¿Se verifica que las planificaciones de clases en los distintos niveles, contemplen el uso adecuado de materiales didácticos y los espacios físicos como recursos para alcanzar los objetivos planteados?

Cuadro 20. Planificaciones de clases

Respuesta y % Equivalencia	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Siempre	20	29%
A menudo	37	53%
Algunas veces	10	14%
Rara vez	2	3%
No ocurre	1	1%
Total	**70**	**100%**

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Gráfico 18. Planificaciones de clases



Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Análisis e interpretación de resultados

De los 70 docentes y autoridades encuestados: 20 corresponde al 29% responde que siempre, 37 que corresponde al 53% dicen que a menudo, 10 que corresponde al 14% indican que algunas veces, 2 corresponde a 3% que rara vez y 1 corresponde al 1% que no ocurre.

Mediante la encuesta se establece que a menudo se verifica que las planificaciones de clases en los distintos niveles, contemplen el uso adecuado de materiales didácticos y los espacios físicos como recursos para alcanzar los objetivos planteados

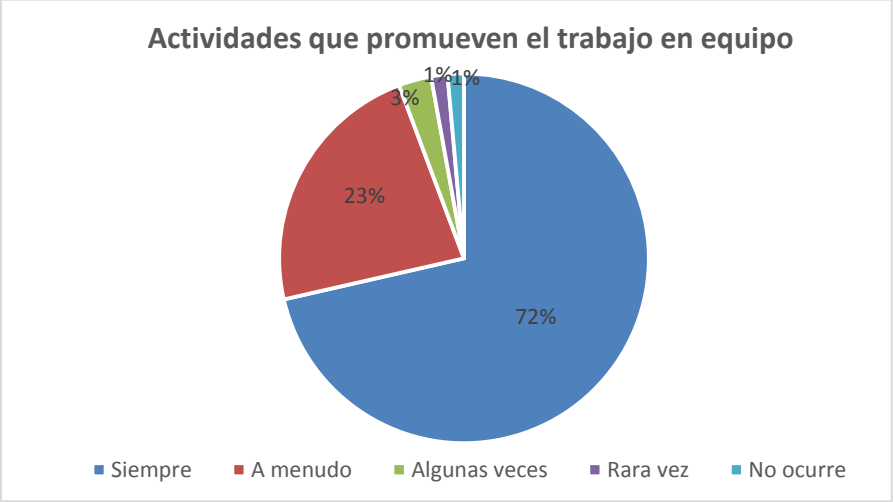
5. ¿Se organizan actividades que promueven el trabajo en equipo de los estudiantes dentro y fuera del aula?

Cuadro 21. Actividades que promueven el trabajo en equipo

Respuesta y % Equivalencia	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Siempre	50	72%
A menudo	16	23%
Algunas veces	2	3%
Rara vez	1	1%
No ocurre	1	1%
Total	**70**	**100%**

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Gráfico 19. Actividades que promueven el trabajo en equipo



Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Análisis e interpretación de resultados

De los 70 docentes y autoridades encuestados: 50 corresponde al 72% responde que siempre, 16 que corresponde al 23% dicen que a menudo, 2 que corresponde al 3% indican que algunas veces, y 1 corresponde al 1% que no ocurre y rara vez.

De acuerdo a esta pregunta nos podemos dar cuenta que a la mayoría de docentes específica que siempre se organizan actividades que promueven el trabajo en equipo de los estudiantes dentro y fuera del aula.

6. ¿Se realiza el seguimiento a la práctica docente aplicando procedimientos e instrumentos de recolección de datos?

Cuadro 22. Seguimiento a la práctica docente

Respuesta y % Equivalencia	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Siempre	20	28%
A menudo	25	36%
Algunas veces	23	33%
Rara vez	0	0%
No ocurre	2	3%
Total	**70**	**100%**

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Gráfico 20. Seguimiento a la práctica docente

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Análisis e interpretación de resultados

De los 70 docentes y autoridades encuestados: 28 corresponde al 40% responde que siempre, 14 que corresponde al 20% dicen que a menudo, 20 que corresponde al 29% indican que algunas veces, ninguna persona responde rara vez y 8 corresponde al 11% que no ocurre.

De acuerdo a esta pregunta podemos observar que la mayoría de padres de familia opinan que si se aplican medidas para que los estudiantes puedan cumplir con sus obligaciones, sin embargo hay que trabajar mucho más en este tema para llegar a tener un 100% de satisfacción.

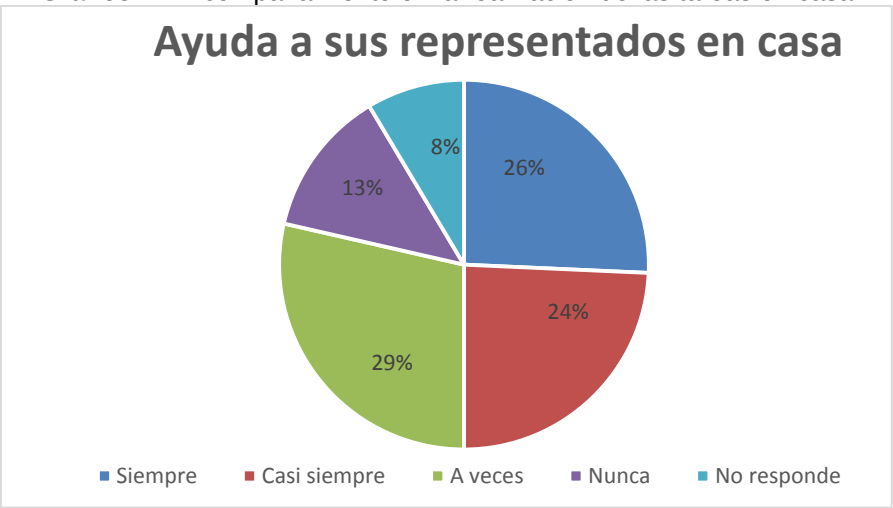
7. ¿Se mantiene actualizados inventarios, planes de mantenimiento y adquisiciones?

Cuadro 23. Actualización de inventarios

Respuesta y % Equivalencia	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Siempre	18	26%
A menudo	17	24%
Algunas veces	20	29%
Rara vez	9	13%
No ocurre	6	8%
Total	**70**	**100%**

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Gráfico 21. Acompañamiento en la realización de las tareas en casa



Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Análisis e interpretación de resultados

De los 70 docentes y autoridades encuestados: 18 corresponde al 26% responde que siempre, 17 que corresponde al 24% dicen que a menudo, 20 que corresponde al 29% indican que algunas veces, 9 responde al 13% y 6 corresponde al 8% que no ocurre.

Se determina que la mayoría de los docentes determinan que a veces se mantiene actualizados inventarios, planes de mantenimiento y adquisiciones, un mínimo determina que no ocurre.

8. ¿Se cumple con las normas legales y vigentes para la administración del personal?

Cuadro 24. Normas legales

Respuesta y % Equivalencia	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Siempre	32	46%
A menudo	6	9%
Algunas veces	6	9%
Rara vez	11	16%
No ocurre	15	21%
Total	**70**	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria M.

Gráfico 22. Negociación de conflictos

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria

Análisis e interpretación de resultados

De los 70 docentes y autoridades encuestados: 32 corresponde al 46% responde que siempre, 6 que corresponde al 9% dicen que a menudo, 6 que corresponde al 9% indican que algunas veces, 11 con un 16% respectivo y 15 corresponde al 21% que no ocurre.

La mayoría determina que siempre se cumple con las normas legales y vigentes para la administración del personal.

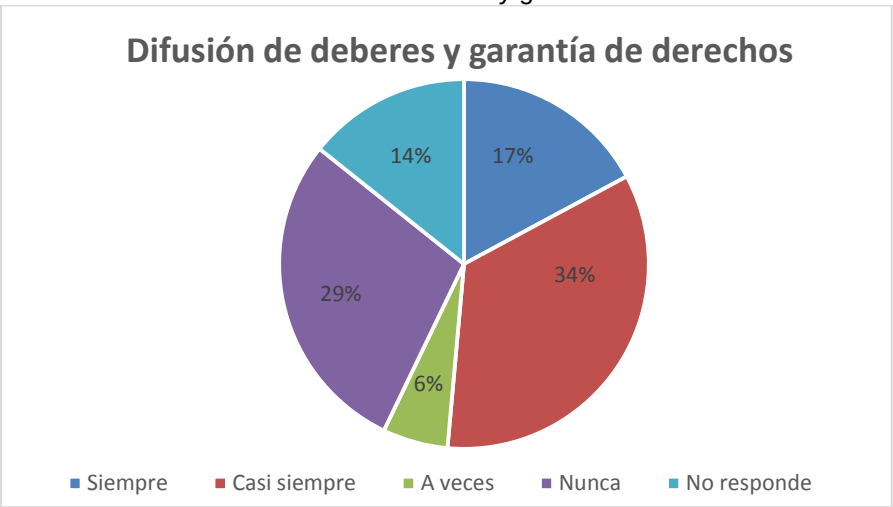
9. ¿Se dispone de un programa institucional de desarrollo profesional para (capacitaciones, actualizaciones) las competencias especializadas de los diferentes miembros del equipo docente?

Cuadro 25. Disposición de Programas

Respuesta y % Equivalencia	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Siempre	12	29%
A menudo	24	34%
Algunas veces	4	6%
Rara vez	20	17%
No ocurre	10	14%
Total	**70**	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria M.

Gráfico 23. Difusión de deberes y garantías de derechos



Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria M.

Análisis e interpretación de resultados

De los 70 docentes y autoridades encuestados: 12 corresponde al 29% responde que siempre, 24 que corresponde al 34% dicen que a menudo, 4 que corresponde al 6% indican que algunas veces, 20 responde rara vez, 17% correspondiente, y 10 corresponde al 14% que no ocurre.

La mayoría de los docente emiten, que a menudo si dispone de un programa institucional de desarrollo profesional para (capacitaciones, actualizaciones) las competencias especializadas de los diferentes miembros del equipo docente.

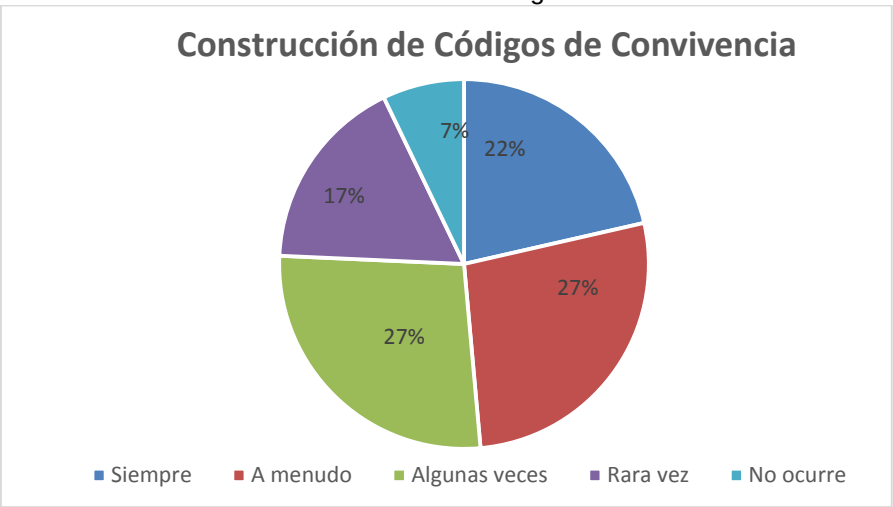
10. ¿Se construye el Código de Convivencia con representantes del gobierno escolar y la comunidad educativa, que recoge los principios planteados en la Constitución?

Cuadro 26. Construcción de Códigos de Convivencia

Respuesta y % Equivalencia	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Siempre	15	22%
A menudo	19	27%
Algunas veces	19	27%
Rara vez	12	17%
No ocurre	5	7%
Total	**70**	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria M.

Gráfico 24. Construcción de Códigos de Convivencia



Fuente: Encuesta a padres de familia A.P.CH
Elaborado por: Sandra Soria M.

Análisis e interpretación de resultados

De los 70 docentes y autoridades encuestados: 15 corresponde al 22% responde que siempre, 19 que corresponde al 27% dicen que a menudo, 19 que corresponde al 27% indican que algunas veces, 12 personas responde que rara vez, correspondiendo al 17% y 5corresponde al 7% que no ocurre.

Los docentes determinan que son algunas veces y a menudo se construye el Código de Convivencia con representantes del gobierno escolar y la comunidad educativa, que recoge los principios planteados en la Constitución

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones:

- El ejercicio de autoevaluación fue importante porque permitió obtener una versión integral de la institución e identificar nuestras fortalezas y debilidades, considerando evidencias de puntos fuertes para determinar áreas susceptibles de mejora.

- La autoevaluación nos lleva a aplicar un Plan de Mejora que nos permita mejorar todo tipo de proceso.

- Mediante la autoevaluación nos pudimos dar cuenta que para llegar a la excelencia debemos trabajar en equipo.

- Los problemas priorizados en esta autoevaluación fueron:
  - Se debe elaborar y aplicar encuestas para medir la satisfacción de familias, estudiantes y personal.
  - Se debe elaborar y aplicar un sistema de gestión de indicadores.
  - Se debe elaborar un plan de comunicación interna y externa que permita optimizar el uso de canales de comunicación.
  - Se debe elaborar un plan de capacitación y formación adaptado a las realidades del personal.
  - Se debe revisar la misión, visión y valores institucionales para alinearlos a la mejora continua.

La autoevaluación no se la debe aplicar alineada solamente a los estándares de calidad establecidos por el Ministerio de Educación sino que se debe alinear a las necesidades y prioridades del plantel.

5.2 Recomendaciones:

Para poder llegar a una certificación internacional debemos trabajar en un plan de mejora que a continuación se propone:

- Mejorar los procesos de comunicación con padres de familia y alumnos, usar diariamente el correo Institucional.
- Brindar facilidad de recursos a los docentes para su formación continua.
- Archivar las encuestas aplicadas a los padres de familia como verificadores para las respectivas auditorías externas.
- Implementar una guia de evaluacion de aprendizaje para los estudiantes con necesidades educativas especiales.
- Elaborar un plan de objetivos, acciones y programas, con una metodología de aprendizaje basada en el constructivismo para los estudiantes de la institución.
- Diseñar la metodología de evaluación de la institución.
- Mantener el nivel de exigencia académica; potenciar el nivel profesional de los docentes; aplicar nuevas técnicas y metodologías de enseñanza y aprendizaje.
- Ejecutar un diagnostico a la institución completo, oportuno y veraz.
- Mejorar la gestión por procesos de la institución
- Dar a conocer a la comunidad educativa la misión, visión y valores de la institución difundiendo su implicación en las actividades cotidianas de la misma.
- Considero que una próxima autoevaluación podríamos realizarla en más tiempo y con un mayor número de participantes, de esta forma podríamos compartir el trabajo realizado y obtener una mayor retroalimentación de este ejercicio

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1. Tema de la Propuesta

Elaboración de un Plan de Mejora basado en los resultados obtenidos en el proceso de autoevaluación institucional realizado en la Unidad Educativa Particular Bilingüe "Ángel Polibio Chaves", el mismo que nos permitirá construir soluciones compartidas, el aprovechamiento de las fortalezas institucionales, la implementación de proyectos de mejora continua de la calidad de la educación que oferta la institución, pero principalmente nos permitirá obtener una certificación internacional en excelencia educativa.

6.2. Título de la Propuesta

Plan de Mejora y certificación internacional EFQM de la Unidad Educativa Particular Bilingüe "Ángel Polibio Chaves".

6.3. Objetivos:

6.3.1. Objetivo General

Mejorar la gestión para alcanzar prácticas pedagógicas e institucionales que conduzcan al logro de la calidad educativa mediante una certificación internacional.

6.3.2 Objetivos Específicos

- Generar un sistema de gestión que permita generar indicadores para el monitoreo y la mejora.
- Lograr el compromiso de las partes que interactúan en el sistema educativo para procurar acciones que favorezcan la mejora continua.

- Mantener el nivel de exigencia académica; potenciar el nivel profesional de los docentes; aplicar nuevas técnicas y metodologías de enseñanza y aprendizaje.
- Lograr el mejoramiento de la infraestructura y la calidad de los servicios en toda la Unidad Educativa.
- Implementar un Modelo de Gestión de la calidad y excelencia educativa para los niveles de formación inicial, básica y bachillerato con docentes altamente capacitados en idiomas extranjeros, certificaciones avaladas internacionalmente, aplicando una cultura de liderazgo fundamentada en los valores y políticas institucionales
- Mejorar la gestión por procesos de la institución
- Actualizar, difundir y medir el impacto de la misión, visión y valores entre los miembros de la comunidad educativa.
- Elaborar un Sistema de Gestión de Indicadores (Cuadro de Mando Integral)

6.4. Población objeto

La población a la que se aplicará este proyecto será a toda la comunidad educativa de la Unidad Educativa Particular Ángel Polibio Chaves comprendida de la siguiente manera:

Cuadro 27. Población objeto

Autoridades	6
Docentes	70
Personal administrativo	22
Personal de servicio	8
Padres de familia	1800
Estudiantes	900

Elaborado por: la investigadora

6.5 Localización

Institución: Unidad Educativa Particular Bilingüe “Ángel Polibio Chaves”
Dirección: Calle Los Piqueros s/n y Av. Ilaló
Zona: Urbana
Provincia: Pichincha
Cantón: Quito
Parroquia: Alangasí

6.6 Antecedentes

Dentro de las prioridades educativas establecidas en la Constitución de la República del Ecuador, en los tratados Internacionales para el mejoramiento de la educación, el Plan Decenal de Educación, el Plan Nacional de Desarrollo, La ley de Educación Intercultural LOEI, establecen la necesidad de una mejora continua, sustancial de la calidad y calidez de la educación. La garantía de calidad puede describirse como una atención sistemática, basada en las necesidades y expectativas de todos los miembros de la comunidad educativa.

Una vez que se realizó la autoevaluación institucional donde se detectó y priorizó las debilidades, se hace indispensable la elaboración de un plan de mejora con estrategias que contribuyan de forma eficaz y eficiente a elevar la calidad de la educación.

Las líneas de acción se enmarcan en procesos de capacitación y formación permanente para autoridades, docentes, estudiantes, padres y madres de familia, enfocados a temas de la gestión escolar y pedagógica y relaciones humanas que tienen notable incidencia en la calidad educativa; así como también en el mejoramiento de la infraestructura y el rescate de nuestra identidad Institucional.

6.7. Listado de contenidos temáticos

En el marco de la educación, en todos los niveles se ha establecido la necesidad de que se planifique el proceso de elaboración del Plan de Mejoramiento o Plan de Mejoras, el mismo que orientará a toda la comunidad educativa en el cumplimiento de los compromisos, otorgando una visión integral de todo el proceso. La organización y planificación del proceso generalmente contiene las siguientes etapas:

1.- Organización inicial: La planificación de esta etapa, incluye acciones como:

- Acuerdo de procedimientos y actividades entre las autoridades y equipos directivos.
- Identificación y selección del apoyo que se requiere para el diagnóstico y la elaboración del Plan de Mejoras.
- Definición y selección del equipo que conducirá el proceso de mejoramiento educativo, con el liderazgo de la rectora.
- Definición de la pe
- riodicidad de las reuniones del equipo conductor.
- Definición de los plazos para las principales etapas del ciclo de mejoramiento.
- Difusión y comunicación del proceso de mejoramiento.

2.- Diagnóstico: Las actividades que aportan al desarrollo de esta etapa son:

- Organización de los docentes para un buen análisis de los resultados.
- Definición de procedimientos metodológicos, tiempos, instrumentos y apoyos que se utilizaran para las evaluaciones.
- Verificación de la existencia de un diagnostico institucional realizado en otras instancias, que pudiese ser utilizado.
- Generación de instancias de participación de la comunidad educativa en el desarrollo del proceso de diagnóstico.
- Desarrollo del Diagnóstico: levantamiento de información y análisis e interpretación de ella.

3.- Elaboración del Plan de Mejoramiento: Esta etapa incluye acciones como las siguientes:

- Generación de instancias de participación de toda la comunidad educativa, para el levantamiento de propuestas de mejoramiento.
- Realización de consultas a las y los asistentes de la educación y los estudiantes, respecto de los ámbitos que consideran necesario abordar y mejorar.
- Coordinación de espacios de trabajo con las y los docentes para el análisis y la definición de las metas de aprendizaje y las acciones orientadas a mejorarlas.
- Creación de instancias de retroalimentación, por parte de toda la comunidad educativa, a medida que avanza la elaboración del Plan de Mejora Educativo.
- Coordinación de los modos de monitorear y evaluar el cumplimiento de las actividades. La comunidad educativa tiene un rol central en el diseño, ejecución y evaluación de las acciones de mejoramiento. La modalidad de colaboración depende de la cultura institucional y del Proyecto.

6.8 Desarrollo de la Propuesta

La aplicación de la propuesta es de responsabilidad de los miembros de la comunidad educativa, comprometidos con un proceso de cambio y mejora para brindar una educación para el tercer milenio, de avances significativos en la ciencia y en la tecnología.

Considero que para una formación integral de los/as estudiantes es necesario el compromiso de todos los actores de la comunidad educativa, qué fortalecerá el éxito escolar.

La excelencia educativa es posible si todos los integrantes de la Comunidad Educativa de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Ángel Polibio Chaves” identificados con el cambio diseñan y ponen en práctica su propio delineamiento

en la planificación institucional, al partir de la realidad mediante la capacitación de los docentes para que adquieran más destrezas, habilidades, técnicas que se conviertan en críticas positivas emprendedoras con una estructura social capaces de dar soluciones a los problemas de la comunidad.

Los estudiantes necesitan interiorizar no solo sus derechos sino las responsabilidades como miembros de un conglomerado estudiantil para que puedan ejercerlos de manera equilibrada y armonizada.

Con la autoevaluación que es el proceso continuo, integral, participativo, se identifica la problemática y como resultado proporciona juicios de valor, se centra en el análisis funcional y en la eficiencia de los procesos de gestión. Desde una concepción sistémica la Unidad Educativa Particular Bilingüe "Ángel Polibio Chaves" es la protagonista del resultado de un conjunto integrado de procesos, productos, personas, recursos, alumnos, relación con el entorno, que coopera de forma coordinada y convergente para el cumplimiento de un fin (plan de mejoramiento).

Como consecuencia de los análisis realizados, se sostiene que la tarea de colaborar con la formación de la persona se hace posible siempre que la puesta en marcha de los procesos evaluativos impliquen procesos reflexivos y de participación; que conduzcan al encuentro con el otro y a la elaboración de proyectos; y que los criterios de autoevaluación que se determinen se encuentren vinculados a la definición de los aspectos esenciales de una situación y a su manifestación en una realidad concreta aplicada en un Plan de Mejoras.

En el Plan de mejora se consideraran los cinco componentes de gestión:

- Pedagógica curricular
- Convivencia escolar
- Administrativa
- Talento Humano
- Mejoramiento de la infraestructura educativa

PLAN DE MEJORA APCH DEL 2014 AL 2017

Cuadro 28. GESTION PEDAGOGICA CURRICULAR

PROBLEMA	META	ACCIONES Y RECURSOS	RESPONSABLES	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	RESULTADO	FECHAS Inicio/ término
1. Bajo nivel de aprendizaje en las asignaturas de bachillerato y necesidad de fortalecer la calidad de aprendizaje en todos los niveles.	En un año lectivo, se mejorará y fortalecerá el rendimiento académico de los estudiantes de todos los grados y cursos, en las asignaturas a niveles de alcance y dominio.	*Seminarios, talleres de capacitación docente. * Planificaciones de clase con estrategias metodológicas activas, participativas y de pensamiento crítico. * Desarrollo de un plan de acompañamiento pedagógico a los docentes. Desarrollo del aprendizaje autónomo y trabajo cooperativo. Incorporación de las TIC como recurso en la práctica pedagógica de los docentes.	Autoridades, Vicerrectorado, Coordinadores de Área, Docentes, Estudiantes, Representantes legales de los estudiantes.	Comunidades de aprendizaje de docentes pares para: El intercambio de experiencias. Establecimiento de estrategias metodológicas para el logro de aprendizajes significativo y cooperativo. Estrategias de retroalimentación de los aprendizajes. Elaboración de informes parciales y quimestrales de los avances en el nivel de comprensión y desempeño de los estudiantes.	Incremento en los niveles de comprensión de los aprendizajes y en el desempeño de los estudiantes, con base en los estándares de calidad educativa. Desarrollo de capacidades para el trabajo cooperativo y aprendizaje autónomo de los estudiantes con relación a los indicadores de evaluación. Niveles en la evaluación de los aprendizajes de alcance y dominio. 9 10	Septiembre 2014 a julio del 2015

2. No se da uso de la pedagogía de las Tecnologías de la información y la comunicación en el aula.	Implementar servicios tecnológicos en red en toda la Institución Educativa para estudiantes y docentes, con la capacitación correspondiente al personal de la institución; presupuesto contemplado por la institución.	* Incluir en el presupuesto económico de la institución el costo de adquisición de equipos tecnológicos. * Instalación de servicios tecnológicos en red en toda la Institución Educativa. *Buscar convenios de capacitación al personal de la institución en este nuevo servicio tecnológico.	Msc. Martha Chaves Rectora de la Institución Departamento de Sistemas	Reunión para generar presupuesto Reunión para analizar posibles alternativas de servicios. Capacitación al personal.	Asignación del presupuesto Informes de resultados de investigación de alternativas. Personal capacitado en el uso de las tecnologías.	Septiembre 2014 a julio del 2015
3. Desconocimiento de los procesos prácticos que operativizan la inclusión de los estudiantes con capacidades educativas especiales	En un año lectivo se crearán condiciones de aprendizaje adecuadas que permitirán la total inclusión de estudiantes con necesidades educativas especiales.	Jornadas de capacitación sobre inclusión escolar a todos los miembros de la comunidad educativa. Establecimiento de convenios interinstitucionales. Reuniones de trabajo con padres y madres de familia para establecer compromisos de colaboración y participación. Orientación a los docentes para la utilización de los recursos y estrategias didácticas adecuadas para lograr un desempeño eficiente de los/as estudiantes.	Autoridades, Departamento de Consejería Estudiantil, Vicerrectorado Coordinadores de Área, Docentes, Estudiantes, Representantes legales de los estudiantes, Personal Administrativo y de Apoyo,	Mesas de diálogo para la evaluación del avance, y para realizar los ajustes necesarios. Acompañamiento a los docentes en la aplicación del plan de atención a los estudiantes con necesidades educativas especiales. Elaboración del informe de seguimiento,	Inclusión de estudiantes con necesidades educativas especiales.	Septiembre 2014 a julio del 2015

Elaborado por: la investigadora

Cuadro 29. GESTION CONVIVENCIA ESCOLAR

PROBLEMA	META	ACCIONES Y RECURSOS	RESPONSABLES	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	RESULTADO	FECHAS Inicio/ término
1. Estudiantes con modelos externos negativos en lo referente a la resolución de conflictos.	Motivar y desarrollar en los estudiantes mecanismos que propicien la resolución pacífica de conflictos dentro del marco del Buen vivir, en un ambiente de calidad y calidez	Talleres vivenciales por niveles sobre valores, resolución de conflictos, autoestima y comunicación a estudiantes, padres de familia y docentes. Contratación de talleres a centros especializados.	Departamento de Consejería Estudiantil.	Reuniones de seguimiento a partir de informes de los tutores y Consejería estudiantil. Control de asistencia a talleres	Estudiantes solucionan sus conflictos de manera pacífica dentro del marco del Buen Vivir. Docentes capacitados en resolución de conflictos	Septiembre 2014 a julio del 2015
2. Insuficiente práctica de valores en los estudiantes.	En un año lectivo se robustecerán los valores para que los estudiantes mejoren su comportamiento, a satisfacción evidenciados en los resultados quimestrales.	Talleres prácticos mensuales de: Comportamiento asertivo. Desarrollo de la autoestima positiva. Control de las emociones. Fortalecimiento de las habilidades pro sociales Aplicación práctica de los talleres en la vida diaria, para mejorar el clima de aula, prevenir y/o corregir las faltas de los estudiantes, y la inasistencia a las actividades educativas.	Autoridades, Inspección General, Departamento de Consejería y Estudiantil, Coordinadores de Área, Docentes, Estudiantes Representantes legales de los estudiantes, Personal Administrativo y de Apoyo	Informe de comportamiento parcial Elaboración del informe quimestral de comportamiento.	Comportamiento muy satisfactorio y satisfactorio de los estudiantes. Compromiso de los Representantes legales de los estudiantes en la formación de sus representados.	Septiembre 2014 a julio 2015

Elaborado por: la investigadora

Cuadro 30. GESTION ADMINISTRATIVA

PROBLEMA	META	ACCIONES Y RECURSOS	RESPONSABLES	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	RESULTADO	FECHAS Inicio/ término
No se realizan actividades que promuevan el desarrollo integral del personal, conociendo intereses y/o desarrollándolos.	Crear un programa de desarrollo profesional dirigido a los docentes involucrando actividades de integración y recreación en base a necesidades.	Capacitar a los docentes en relación con el desarrollo integral. Actividades de integración, recreación y de motivación a los docentes.	Rectorado Vicerrectorado Inspección General	Reunión para definir lineamientos de desarrollo profesional a los docentes. Reunión para definir actividades a los docentes.	Cronograma Institucional de actividades de desarrollo profesional. Cumplimiento del cronograma de actividades.	Septiembre 2014 a julio 2015
Inadecuada infraestructura y calidad de los servicios básicos en todos los bloques de la Unidad Educativa.	En el año lectivo se mejorará en lo posible hasta un 40% de la infraestructura y la calidad de los servicios básicos.	Priorizar las necesidades que deben ser solucionadas inmediatamente. Elaborar el Plan de Gastos con el presupuesto del Gobierno y Autogestión. Participación estudiantil como medio para mejorar los ambientes de la unidad.	Autoridades, Equipo de calidad	Elaboración del informe de seguimiento, Evidencia gráfica de los ambientes mejorados	Mejora de un 40% de la infraestructura	Septiembre 2014 a julio 2017

Elaborado por: la investigadora

Cuadro 31. GESTION DE TALENTO HUMANO

PROBLEMA	META	ACCIONES Y RECURSOS	RESPONSABLES	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	RESULTADO	FECHAS Inicio/ término
No se realizan actividades que promuevan el desarrollo integral del personal, conociendo intereses y/o desarrollándolos.	Crear un programa de desarrollo profesional dirigido a los docentes involucrando actividades de integración y recreación en base a necesidades.	Capacitar a los docentes en relación con el desarrollo integral. Actividades de integración, recreación y de motivación a los docentes.	Rectorado Vicerrectorado	Reunión para definir lineamientos de desarrollo profesional a los docentes. Reunión para definir actividades a los docentes.	Cronograma Institucional de actividades de desarrollo profesional. Cumplimiento del cronograma de actividades.	Septiembre 2014 a julio 2015
Falta de hábitos de estudio y motivación en los estudiantes.	En un año se mejorarán los hábitos de estudio de los estudiantes en un 80% lo cual se evidenciará en las evaluaciones de desempeño académico.	Búsqueda de estrategias para mejorar los hábitos de estudio. Integración y utilización de la agenda escolar. Orientación a estudiantes y padres sobre la distribución del tiempo. Aplicación práctica de las estrategias. Charlas programadas sobre la motivación personal. Reestructuración y fortalecimiento de la cátedra de técnicas de estudio.	Autoridades, Departamento de Consejería Estudiantil, Docentes, Estudiantes, Representantes legales de los estudiantes, Personal Administrativo, Personal de Apoyo.	Evaluación continúa del desempeño de los estudiantes. Informes sobre el grado de satisfacción de las charlas de motivación.	Estudiantes con una adecuada distribución de su tiempo libre y con mejores reportes de calificaciones.	Septiembre 2014 a julio 2017

Elaborado por: la investigadora

Cuadro 32. MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA

PROBLEMA	META	ACCIONES Y RECURSOS	RESPONSABLES	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	RESULTADO	FECHAS Inicio/ término
Mejoras en la infraestructura de la institución	Realizar un levantamiento planimétrico y acrquitéctonico de la institución para detectar las necesidades de infraestructura de acuerdo a estándares	Contratación de profesionales para realizar el levantamiento planimétrico y arquitectónico	Rectorado Dirección Administrativa	Supervisión y monitoreo de los trabajos realizados.	Comunidad educativa satisfecha, que dispone de instalaciones que cumplen con estándares de calidad educativa.	Septiembre 2014 a julio 2016
La página web institucional requiere mejora y mantenimiento.	Mejorar y mantener la página web para brindar mayor información a toda la comunidad educativa	Solicitud de proformas. Contratación del servicio	Departamento de sistemas. Rectorado	Monitoreo del trabajo realizado	Página web institucional con amplia información	Septiembre 2014 a julio 2015
Las aulas de cuarto a séptimo de básica requiere de cielos rasos	Modernizar las aulas de 4 a 7 de básica para cumplir con los estándares de calidad.	Informe sobre el estado del cielo raso. Solicitud de proformas. Obtención de presupuesto Ejecución del proyecto.		Reuniones de la Dirección administrativa con proveedores del serrvicio. Presupuesto asignado Supervisión y monitoreo de los trabajos realizados.	Aulas de cuarto a séptimo de básica cumplen con estándares de calidad.	Octubre 2014

Elaborado por: la investigadora

BIBLIOGRAFÍA.

Azzerboni, Delia, y Ruth Harf. *Conduciendo la Escuela: Manual de Gestion Directiva y Evaluacion Institucional.* Buenos Aires: Edicones Novedades Eduactivas, 2008.

Cano, Elena Garcia. *Evaluacion de la calidad Eduactiva.* Madrid: Editorial La Muralla S.A., 1998.

Catarina. *Capitulo II Calidad de La Educacion.* s.f. http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/mce/fuentes_g_mm/capitulo2.pdf.

CEPAL, Comisión Económica para América Latina y el Caribe. «Calidad de la educación: las desigualdades más allá del acceso y la progresión educativa.» *Panorama social de América Latina* , 2007.

Corpoeducación, Fundación Corona, y PREAL. *Informe de Progreso Educativo en Colombia.* Colombia : Newtenberg, 2009.

Educacion, Ministerio de. *Estandares de Calidad Educativa.* 2015.

Kaplan, Robert, y David Norton. *Mapas estrategicos* . GEstion 2000.com, 2000.

Ministerio de Eduacion del Ecuador. «Evaluación Institucional .» 2013. http://educacion.gob.ec/wp /Autoevaluacion-educativa.pdf (último acceso: 10 de junio de 2015).

Ministerio de Educación del Ecuador. *Autoevaluacion institucional.* Quito, 2008.

—. «Autoevaluación institucional.» *Ministerio de Educación del Ecuador.* 2012. http://remq.edu.ec/colegiosremq/bicentenario/images/EVALUACION/instructivo.pdf (último acceso: 10 de junio de 2015).

Ocaña, Juan Carlos Lara. «“Impacto de la Inversiónen Educación, Ciencia yTecnologíaen El Desarrollo Económicode América Latina Y el Caribe Periodo: 2000– 2012”.» *Journal of Economics and Development Studies*, 2015: 25.

Patzán, William. «Evaluacion del aprendizaje.» 25 de septiembre de 2013. https://docs.google.com/document/d/1UXC1p6xudtw7spJnnyBgg84zIBgqsi8jhu19DDbAY3Y/edit?pli=1 (último acceso: 10 de junio de 2015).

Roman, Marcela. *AUTOEVALUACIÓN: estrategias y componente esencial para el cambio y la mejora escolar.* Chile: REVISTA IBEROAMERICANA DE EDUCACIÓN. N.º 55 (2011), 2010.

Ruiz, Marga Ysabel Lopez. *Calidad Educativa Y lAS nORMAS iSO.* Lima - Peru: ISO, 2000.

Ruiz, Ronald, Obando Guzman, y Josep De la Rosa. *DIRECCION EMPRESARIAL ASISTIDA Cómo Alinear Estratégicamente su Organización.* Mexico: Vision Net, 2007.

Senegal, Dakar. *Foro Mundial Sobre La Educacion* . Dakar Senegal: UNESCO, 2000.

Teresa, Terán Manjarrés María. *PROCESOS DE EVALUACIÓN APLICADOS EN EL PRIMER AÑO DE LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA, QUE POTENCIEN LA CALIDAD EDUCATIVA EN EL ÁREA DE LENGUA Y LITERATURA* . Guayaquil: Universidad de Guayaquil , 2012.

Zabalza, Miguel A. *Calidad En La Educacion Infantil.* narcea, 1996.

ANEXOS

Encuesta a padres/madres o representantes de los estudiantes de la Unidad Educativa Particular "Ángel Polibio Chaves"

1. ¿Cómo califica el trabajo de los directivos de la institución?

Muy Bueno ☐
Bueno ☐
Regular ☐
Malo ☐
No responde ☐

2. ¿Cómo califica la actitud que tienen los directivos de la institución con los familiares de los y las estudiantes?

Muy Respetuosa ☐
Respetuosa ☐
Poco Respetuosa ☐
Nada Respetuosa ☐
No responde ☐

3. ¿Cómo califica la capacidad que tiene el profesor o la profesora del año en que se encuentra su representado, para enseñar lo necesario a los estudiantes?

Muy Buena ☐
Buena ☐
Regular ☐
Malo ☐
No responde ☐

4. ¿Cómo califica la relación que tiene el profesor o la profesora, con el estudiante del año en que se encuentra su representado?

Muy Buena ☐
Buena ☐
Regular ☐
Malo ☐
No responde ☐

5. ¿A su representado le gusta permanecer en la institución educativa?

Le gusta mucho ☐
Le gusta ☐
Le gusta poco ☐
No le gusta ☐
No responde ☐

6. ¿La institución brinda apoyo especial a los estudiantes, para que puedan cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones escolares?

Siempre ☐
Casi Siempre ☐
A veces ☐
Nunca ☐
No responde ☐

7. ¿Usted u otro miembro del grupo familiar suelen brindar ayuda en las tareas de los estudiantes a su cargo? (No aplica para educación inicial)

Siempre ☐
Casi Siempre ☐
A veces ☐
Nunca ☐
No responde ☐

8. ¿En la institución se resuelven los conflictos a través del diálogo y la negociación?

Siempre ☐
Casi siempre ☐
A veces ☐
Nunca ☐
No responde ☐

9. ¿La institución realiza actividades para enseñar los deberes y garantizar los derechos de los estudiantes?

Siempre ☐
Casi siempre ☐
A veces ☐
Nunca ☐
No responde ☐

10. ¿Las instalaciones de la institución son seguras, cuenta con: cerramiento, extintores de incendio, salidas suficientes, buenas instalaciones eléctricas, para evitar accidentes?

Muy seguras ☐
Seguras ☐
Inseguras ☐
Muy inseguras ☐
No responde ☐

11. ¿Las aulas y los anexos son adecuados en función del número de estudiantes?

Muy adecuados ☐
Adecuados ☐
Inadecuados ☐
Muy inadecuados ☐
No responde ☐

12. ¿Cómo califica el estado de cuidado y mantenimiento de los espacios de aprendizaje?

Muy Buena ☐
Buena ☐
Regular ☐
Malo ☐
No responde ☐

13. Si en la institución existe el programa de alimentación escolar, ¿está usted conforme con los alimentos que le ofrecen?

Muy Conforme ☐
Conforme ☐
Inconforme ☐
Muy inconforme ☐
Sin serv. Aliment. ☐

14. ¿Cómo califica, en general, la calidad educativa de la institución?

Muy Buena ☐
Buena ☐
Regular ☐
Mala ☐
No responde ☐

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Encuesta a Docentes y Autoridades de la Unidad Educativa Particular "Ángel Polibio Chaves"

1. ¿Existen prácticas que ayudan al trabajo en equipo como: reuniones periódicas, sistemáticas, reuniones de seguimiento al quehacer educativo, de planificación actividades, de socialización, juntas de curso, reuniones de área?

Siempre ☐
A menudo ☐
Algunas veces ☐
Rara vez ☐
No ocurre ☐

2. ¿Se involucra a los miembros de la comunidad educativa en la construcción del PEI.?

Siempre ☐
A menudo ☐
Algunas veces ☐
Rara vez ☐
No ocurre ☐

3. ¿Se revisa periódicamente la micro planificación y mejoran tomando en cuenta los contenidos no desarrollados en los tiempos esperados?

Siempre ☐
A menudo ☐
Algunas veces ☐
Rara vez ☐
No ocurre ☐

4. ¿Se verifica que las planificaciones de clases en los distintos niveles, contemplen el uso adecuado de materiales didácticos y los espacios físicos como recursos para alcanzar los objetivos planteados?

Siempre ☐
A menudo ☐
Algunas veces ☐
Rara vez ☐
No ocurre ☐

5. ¿Se organizan actividades que promueven el trabajo en equipo de los estudiantes dentro y fuera del aula?

Siempre ☐
A menudo ☐
Algunas veces ☐
Rara vez ☐
No ocurre ☐

6. ¿Se realiza el seguimiento a la práctica docente aplicando procedimientos e instrumentos de recolección de datos?

Siempre ☐
A menudo ☐
Algunas veces ☐
Rara vez ☐
No ocurre ☐

7. ¿Se mantiene actualizados inventarios, planes de mantenimiento y adquisiciones?

Siempre ☐
A menudo ☐
Algunas veces ☐
Rara vez ☐
No ocurre ☐

8. ¿Se cumple con las normas legales y vigentes para la administración del personal?

Siempre ☐
A menudo ☐
Algunas veces ☐
Rara vez ☐
No ocurre ☐

9. ¿Se dispone de un programa institucional de desarrollo profesional para (capacitaciones, actualizaciones) las competencias especializadas de los diferentes miembros del equipo docente?

Siempre ☐
A menudo ☐
Algunas veces ☐
Rara vez ☐
No ocurre ☐

10. ¿Se construye el Código de Convivencia con representantes del gobierno escolar y la comunidad educativa, que recoge los principios planteados en la Constitución?

Siempre ☐
A menudo ☐
Algunas veces ☐
Rara vez ☐
No ocurre ☐

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN