

**NIVELES DE CALIDAD EDUCATIVA EN  
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE SECUNDARIA  
DE LA RED 02 DEL DISTRITO DEL CALLAO.**

**Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación  
en la Mención**

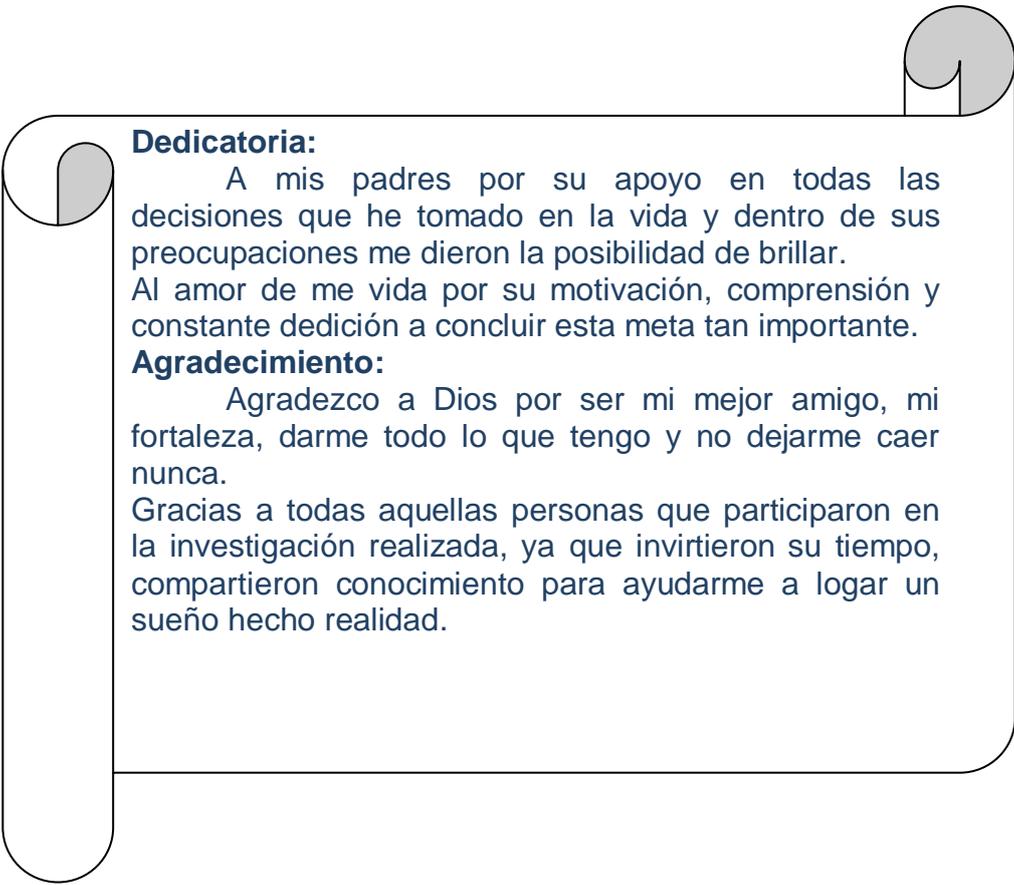
**Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación**

**ALICIA MARTHA ROMERO SALOMÈ**

**Lima –Perú**

**2010**

Dr.Hernàn Flores Valdiviezo  
ASESOR

A decorative scroll graphic with a black outline and rounded corners. It features two grey circular elements at the top corners, resembling the ends of a rolled-up scroll. The text is contained within the central rectangular area of the scroll.

**Dedicatoria:**

A mis padres por su apoyo en todas las decisiones que he tomado en la vida y dentro de sus preocupaciones me dieron la posibilidad de brillar. Al amor de mi vida por su motivación, comprensión y constante dedicación a concluir esta meta tan importante.

**Agradecimiento:**

Agradezco a Dios por ser mi mejor amigo, mi fortaleza, darme todo lo que tengo y no dejarme caer nunca.

Gracias a todas aquellas personas que participaron en la investigación realizada, ya que invirtieron su tiempo, compartieron conocimiento para ayudarme a lograr un sueño hecho realidad.

## Índice de contenidos

<b>Introducción</b>	1
Marco teórico	2
Antecedentes	24
Problema de investigación	30
Objetivos	31
<b>Método</b>	32
Tipo y diseño de investigación	32
Variable	32
Operacionalización de la variable	33
Participantes	34
Instrumentos de investigación	34
Procedimientos	35
<b>Resultados</b>	36
<b>Discusión, conclusiones y sugerencias</b>	51
<b>Referencias</b>	55
<b>Anexos</b>	59

## Índice de tablas

Tabla 1. Calificación total en directivos	36
Tabla 2. Calificación total en docentes	37
Tabla 3. Calificación total en personal de apoyo	38
Tabla 4. Calificación total en padres de familia	39
Tabla 5. Calificación total en alumnos	40
Tabla 6. Resultados indicador Usuarios	41
Tabla 7. Resultados indicador Liderazgo	42
Tabla 8. Resultados indicador Planeación	43
Tabla 9. Resultados indicador Información y conocimiento	44
Tabla 10. Resultados indicador Personal	45
Tabla 11. Resultados indicador Procesos	46
Tabla 12. Resultados indicador Responsabilidad Social	47
Tabla 13. Resultados indicador Competitividad en la organización	48
Tabla 14. Resultado 1 según indicadores	49
Tabla 15. Resultado 2 según agentes educativos	50

## Índice de figuras

Figura 1. Calificación total en directivos	36
Figura 2. Calificación total en docentes	37
Figura 3. Calificación total en personal de apoyo	38
Figura 4. Calificación total en padres de familia	39
Figura 5. Calificación total en alumnos	40
Figura 6. Resultados indicador Usuarios	41
Figura 7. Resultados indicador Liderazgo	42
Figura 8. Resultados indicador Planeación	43
Figura 9. Resultados indicador Información y conocimiento	44
Figura 10. Resultados indicador Personal	45
Figura 11. Resultados indicador Procesos	46
Figura 12. Resultados indicador Responsabilidad Social	47
Figura 13. Resultados indicador Competitividad en la organización	48

## Introducción

Una Institución Educativa de calidad es aquella que asume de manera colectiva la responsabilidad por los resultados de aprendizaje de todos sus alumnos y se compromete con el mejoramiento continuo del aprovechamiento escolar. Es una comunidad educativa integrada y comprometida que garantiza que los educandos adquieran los conocimientos y desarrollen las habilidades, actitudes y valores necesarios para alcanzar una vida personal y familiar plena, ejercer una ciudadanía competente, activa y comprometida, participar en el trabajo productivo y continuar aprendiendo a lo largo de la vida. En este marco, la Calidad, entendida como una búsqueda de la excelencia en su funcionamiento y en sus resultados, se ha convertido en un factor estratégico fundamental. Por ellos no sólo hemos considerado en el proceso de autoevaluación a los directivos, docentes y personal de apoyo, sino también se ha diseñado un sistema para evaluar de manera objetiva a los alumnos y padres de familia, con el fin de conocer su satisfacción y aprovechamiento de los recursos.

Siendo que la evaluación, así como la calidad educativa es una realidad compleja (Bertoni, A., Poggi, M. & Teobaldo, M., 1997), depende de una gran cantidad de factores y no permite ser acotada por un solo indicador que de un resultado, dado que la evaluación está relacionado con "un rendimiento de cuentas" esta permite ser usadas por las autoridades educativas como el medio para determinar los apoyos brindados y permite analizar cada una de las acciones realizadas, encaminadas a una educación dinámica integral, la evaluación debe de dejar de ser instrumento que se utiliza para controlar el nivel educativo de la población estudiantil, es preciso que estos instrumentos educativos sean transformados en un medio que utilicen las propias instituciones para mejorar su calidad educativa, ya que la enseñanza en las condiciones de la practica real o en el servicio debe preparar profesionales capaces de trabajar en colectivo para enfrentar los cambios acelerados que ocurren en el ámbito de toda la sociedad. Considerando la creciente implementación de sistemas para el control, el aseguramiento, el perfeccionamiento o la planificación de la calidad dándose en las empresas, así como, el renovado tratamiento que durante los últimos años sufrieron los conceptos de calidad, evidencia que esta se ha convertido en una "arma competitiva" de una importancia no solo en las organizaciones modernas (Cañedo, 1996) sino también en las instituciones educativas. Sin embargo, López Rupérez (1997) afirma que en el ámbito de la educación el cliente es el ciudadano

-colectividad, dándose esto a través de la opinión pública y los diferentes organismos sociales, con una visión de los retos productivos del país. Se requiere de personas creando, aportando ideas que ejerzan un liderazgo, ya que la verdadera educación de calidad significa más que seguir cierto curso de estudios. Es amplia, incluye el desarrollo armonioso de todas las facultades físicas y mentales.

Marco teórico

#### *Definición de la calidad educativa*

Según el Módulo de Evaluación de Programas, Instituciones Educativas y Docentes, la calidad, inicialmente, se relacionó con acciones de inspección. Interesaba comprobar la conformidad del producto con respecto a una norma. Nos hallábamos en plena Revolución Industrial y la inspección de calidad se impuso como método para asegurar la normalización y estandarización de las piezas industriales, mientras que la filosofía imperante en el sector empresarial se correspondía con estilos de gestión basados en los principios de la Organización Científica del Trabajo de FW Taylor.

Con posterioridad, la inspección dio paso al control estadístico de la calidad, extendiendo los métodos de control a todas las fases de la producción. La idea era sencilla, se definían unos niveles aceptables de calidad y se controlaba la calidad en virtud de las especificaciones de diseño del producto. El objetivo de las acciones de control de la calidad en las organizaciones consiste en identificar las causas y la magnitud de la variabilidad para establecer métodos de corrección.

De la Orden (1988, p.65) ha definido la calidad en torno a tres factores: funcionalidad, eficacia y eficiencia, "lo que genéricamente denominamos calidad de la educación es un complejo constructo valorativo apoyado en la consideración conjunta de tres dimensiones interrelacionadas: funcionalidad, eficacia y eficiencia, expresión de un sistema de coherencias múltiples entre los componentes básicos de los sistemas y centros educativos".

#### *Enfoques de la calidad educativa*

Según Toranzos (1999, p.22) un programa educativo será considerado de calidad si logra sus metas y objetivos previstos. Llevado esto al salón de clases podríamos decir que se alcanza la calidad si el alumno aprende lo que se supone debe aprender.

Citando nuevamente algunas de las ideas de Toranzos (1999), un segundo punto de vista se refiere a considerar la calidad en términos de relevancia. En este sentido los programas educativos de calidad serán aquellos que incluyan contenidos valiosos y útiles: que respondan a los requerimientos necesarios para formar integralmente al alumno, para preparar excelentes profesionistas, acordes con las necesidades sociales, o bien que provean de herramientas valiosas para el trabajo o la integración del individuo a la sociedad.

Dávila (1999) considera que una tercera perspectiva del concepto de calidad se refiere a los recursos y a los procesos. Un programa de calidad será aquel que cuente con los recursos necesarios y además que los emplee eficientemente. Así, una buena planta física, laboratorios, programas de capacitación docente, un buen sistema académico o administrativo, apropiadas técnicas de enseñanza y suficiente equipo, serán necesarios para el logro de la calidad.

#### *El enfoque de excelencia en la calidad educativa*

Según Pérez (2001, p.10) en nuestro país, el advenimiento de la democracia ha traído consigo una gran profundización en el tema de las libertades, que ha conllevado una extensión de los derechos de los padres y de los niños en las escuelas, limitándose el poder de profesores y directivos hasta cosas en alguna medida excesivas, pero que han modificado profundamente los sistemas disciplinarios. No se ha hecho sino seguir con retraso lo que otros países de clara tradición democrática ya habían experimentado. Pero nuestro sistema de enseñanza se ha situado ya en un nivel comparable al de los países de nuestro entorno.

Citando nuevamente algunas de las ideas de Pérez (2001, p.15), es en nombre de la calidad, término sinónimo de "excelencia", utilizado en el ámbito anglosajón, desde donde se busca el más elevado nivel de consecuciones educativas. Se pretende el grado más alto de calidad o excelencia y aparece como tópico en cuantas reuniones, publicaciones, conferencias y seminarios se celebran en torno a la mejora de la enseñanza y de la educación.

Edwards, (2001, p.65) define así el término calidad: "Se denomina calidad de un bien o servicio al conjunto de sus características fundamentales, que lo distinguen y hacen útil, a la aplicación para la que ha sido producido... Nivel de calidad es el grado que han de alcanzar las características citadas, definitorias del producto, para que se considere aceptable".

### *El docente y la excelencia educativa*

¿Qué puede hacer el profesor para la consecución de la excelencia en la calidad educativa? Algunas sugerencias útiles podrían ser las siguientes:

- Conocer claramente cuál es su función dentro de la institución educativa y del currículo. Si el maestro sabe cuál es su misión como docente y qué espera de él su escuela, estará en condiciones de cumplir mejor su tarea. Si, además, tiene bien claro cuál es el perfil de egreso del estudiante que está formando y cómo contribuye a él con las asignaturas que tiene a su cargo, podrá más eficientemente realizar su función.
- Conocer bien su disciplina y mantenerse actualizado. Esta es una condición sin la cual no se puede dar una buena clase. Si no se tienen los conocimientos suficientes no se puede enseñar o orientar al alumno en su aprendizaje.
- Mejorar la práctica docente. La preparación pedagógica es necesaria para mejorar la práctica docente, aún en aquellos profesores que pueden ser "de vocación" o "natos". Aunque el profesor suele estar muy ocupado, es necesario que dedique el tiempo necesario a capacitarse, a planear adecuadamente su clase, a mejorar sus habilidades docentes y a reflexionar sobre cómo está haciendo las cosas y cómo puede mejorarlas.
- Transmitir una disciplina de superación. La mayoría de los profesores estamos de acuerdo en que una de las partes más importantes de la educación es la formación de actitudes, valores y virtudes. Sin embargo, en nuestra clase prácticamente lo ignoramos, y nos dedicamos a cubrir el programa. El maestro puede contribuir a desarrollar en el alumno una disciplina de superación si busca la transmisión de estándares de excelencia y autoexigencia que formen en los alumnos deseos de superación y actitudes razonables de autoexigencia.
- El trabajo colegiado.- un solo profesor poco puede hacer por incrementar la calidad educativa, pero varios profesores, planeando, programando, asumiendo responsabilidades y evaluando sus acciones, más fácilmente lograrán su cometido.

Mejorar la relación con sus alumnos. Mucho se habla del "servicio al cliente" cuando se aborda el tema de la calidad. En el aspecto educativo el alumno es mucho

más que un cliente. Es una persona en formación que requiere guía y apoyo, y sólo se le podrá brindar esta ayuda si el profesor logra establecer un clima cordial, de confianza mutua. En condiciones adversas es muy difícil que se logre esa orientación. La función del maestro no es vigilar y castigar, sino estar pendiente de las necesidades del alumno, para ayudar.

### *Evaluación de la calidad educativa*

Según Edwards (2001) el concepto de evaluación ha sido otro de los más discutidos en el ámbito educativo contemporáneo dada la necesidad creciente de controlar los procesos con el fin de lograr sistemas eficientes y eficaces.

La evaluación intencionada y sistemática supone poner en evidencia los supuestos, valoraciones y contextos de referencia desde los cuales se evalúa.

La evaluación así realizada es, entonces, un proceso de investigación de una realidad educativa.

La evaluación como medición se refiere a la cuantificación, es decir, la asignación de números o puntajes a los objetos, personas o situaciones evaluadas.

Una evaluación sistemática merece llamarse “investigación evaluativo” cuando el proceso del análisis ha sido guiado por un esquema conceptual adecuado al objeto de estudio y en el cual se utiliza un conjunto de procedimientos cualitativo y/o cuantitativo con el fin de asegurar la validez del conocimiento obtenido.

Para Piñeiro, (1990), el núcleo del proceso educativo es la formación del alumno. Esta formación ocurre en la relación pedagógica. Es allí donde debe focalizarse la evaluación, en el tipo de formación que se genera a propósito del hecho educativo. Una investigación evaluativo debe producir información para la toma de decisiones acerca de las futuras acciones. En este sentido, la evaluación de procesos y de resultados debe considerarse interrelacionadas. Procesos y resultados forman parte de un todo en la práctica educativa. Los procesos general ciertos resultados. No hay “buenos” procesos y “malos” resultados o al revés. Los resultados del proceso pedagógico son los aprendizajes, estos pueden ser insuficientes, inútiles, inadecuados o sus contrarios y tienen estrecha relación con los procesos de transmisión y apropiación.

### *Modelos de evaluación de la calidad educativa*

a) Modelo de logro de objetivos

Generalmente, cuando se piensa evaluar cualquier actividad que se haya realizado o esté en ejecución, preguntamos qué es lo que se va a evaluar. Se busca algo que nos oriente, es decir, se recurre a los objetivos, y si éstos no existen o no están claramente establecidos, el proceso de evaluación se hace difícil y los resultados a que se llegue imprecisos. Para Rotger. (1989, p.65), *“la falta de objetivos, hacen inviable una correcta evaluación de los resultados alcanzados,... no hay dirección en el proceso y los resultados serán impredecibles”*. Alvira (1991) al conceptualizar el modelo de objetivos, señala que éste *“es un modelo de evaluación bastante sencillo, que implica una relación directa que se establece entre los objetivos y los resultados”*. El modelo consiste en formulaciones medibles de resultados propuestos; mediante la evaluación se pretende comprobar hasta qué grado los objetivos programados han sido alcanzados. Villarroel (1974) define la evaluación como *“el proceso mediante el cual se comparan los objetivos previstos en un curso con los logros (aprendizajes) alcanzados en el alumno.”* Tyler (1973) *“afirma que el proceso de evaluación significa, fundamentalmente, determinar en qué medida el currículo y la enseñanza satisfacen realmente los objetivos de la educación”*. Él fue uno de los primeros en presentar un esquema metodológico de organización del currículum que contempla cuatro cuestiones fundamentales, en la que la evaluación es una etapa esencial. Vilchez, (1991, p.55) las define a continuación:

- ¿Qué propósitos educacionales debe seguir la escuela?
- ¿Cómo seleccionar las experiencias educativas que ofrezcan la mayor probabilidad de alcanzar esos fines?
- ¿Cómo organizar efectivamente las experiencias educativas?
- ¿Cómo se puede comprobar si los alumnos han logrado los objetivos?”

Considerando los elementos anteriores, la actividad educativa es un proceso en el cual se puede distinguir tres focos principales: los objetivos educacionales, las estrategias de aprendizaje y las estrategias de verificación. Lafourcade (1974), al comentar cada uno de estos focos, indica: *“el establecimiento de los objetivos implica una primera toma de decisión que requiere una vasta información sobre los elementos o aspectos que intervendrán en el proceso, las reglas que pueden aplicarse, las posibilidades de éxito, los costos, todo incide a que la formulación se haga de una manera racional”*.

En cuanto a las estrategias de aprendizaje, ellas implican la utilización de diversas alternativas y/o estrategias que garanticen lograr el cumplimiento de los objetivos previamente establecidos. Las estrategias de verificación son aquellas que proporcionan la información sobre la cantidad y calidad de objetivos logrados. De esta manera, la evaluación significa comprobar si los objetivos educacionales deseados se logran o no. En el modelo de evaluación por objetivos, según Colas & Rebolledo (1993) la evaluación “se concibe como un proceso terminal, orientado hacia la toma de decisiones” que se fundamenta en valorar la coincidencia real entre los objetivos del programa y los resultados obtenidos. El modelo puede ser aplicado en el ámbito institucional o para evaluar los aprendizajes. El primer caso referido a los objetivos de la institución comprende los logros concretos y específicos que se fija la institución como tal. El otro está relacionado con los objetivos del aprendizaje, los cuales enmarcan lo que el estudiante es capaz de hacer después de ser sometido a la acción instruccional.

Respecto a la evaluación del centro educativo, la misma se basa en la comparación entre los objetivos y metas establecidos en los programas comparados con los datos recolectados, utilizando múltiples medios (test, cuestionarios), términos de la eficiencia y satisfacción de las expectativas.

Alvira (1991) & Requena (1995) señalan una serie de etapas que se deben considerar cuando se diseña la evaluación de un programa, el cual contempla cinco grandes aspectos:

- Especificación de metas y objetivos del programa formulados operativamente.
- Estricta delimitación de estos objetivos de modo jerárquico.
- Selección o elaboración de los instrumentos adecuados para medir las situaciones o condiciones del programa en que se produce o no la consecución de dichos objetivos.
- Recopilación de los datos necesarios utilizando los instrumentos de medida seleccionados en el punto tres.
- Análisis comparativo de los logros, que se deduce de la información recopilada, y de lo que se quería conseguir. Es decir, ver hasta qué punto se ha conseguido los objetivos propuestos”

En lo atinente a los aprendizajes, la evaluación se refiere a los cambios de conducta que el alumno alcanza a partir de unos objetivos, en el que los

objetivos son definidos como aquellos cambios de conducta que deben alcanzar los alumnos (concepción educativa del conductismo), lo que implica la enunciación clara y precisa de sus propósitos y los resultados como aquello que realmente aprendió; el evaluador juzgará lo que el sujeto intentaba lograr, de la discrepancia entre lo previsto y la planificación inicial (clase, año o ciclo) y lo mensurado dependerá el éxito o el fracaso del estudiante. Stufflebeam & Shinkfield (1987) conceptualizan la evaluación como la valoración de los logros alcanzados por los estudiantes una vez que han sido sometidos a una acción educativa. Popham (1975) en este mismo orden de ideas, “considera a la evaluación básicamente como la determinación del grado en que los aprendices han alcanzado los objetivos.”

Está diseñado para desarrollarse de manera sincronizada, en la que los objetivos son la parte central de las expectativas iniciales de aprendizaje que serán expuestas a los sujetos. Este señalamiento supone la implantación de estrategias procedimentales, para hacer que los objetivos cumplan con los fines previamente establecidos.

Dentro del proceso deben planearse los procedimientos y medios que nos guiarán a conocer el grado de dominio de los objetivos, con lo que podemos establecer la confrontación entre lo logrado y lo esperado que conduce en una decisión que para algunos es “logro” o “no” del aprendizaje y para otros enriquecimientos de la conducta.

b) Modelo libre de metas

Como respuesta a los modelos en los que se advierte previamente cuáles son las metas y objetivos de la Institución para realizar evaluaciones de programas, Scriven propone la puesta en práctica de un modelo en el que el evaluador no conozca los propósitos y objetivos relacionados con lo que se evaluará, para de esta manera no verse atado a preceptos preestablecidos por los diseñadores del programa, y de esta forma evitar sesgarse y concentrarse, en consecuencia, tanto en los resultados planeados como en los no planeados. Al respecto Tejada (1999:52) señala que el modelo de evaluación “tiene la peculiaridad en principio de obviar los objetivos del programa, creyendo que con esta ignorancia por parte del evaluador, será más objetivo al evaluar los resultados del programa, tanto los previstos como los no previstos”. Es decir, la evaluación debe centrarse en indagar lo concerniente a los resultados reales

de un programa, sin necesidad de conocer anticipadamente sus objetivos. De acuerdo con Stufflebeam & Shinkfield (1987), Scriven concibe la evaluación como la determinación sistemática y objetiva del valor o el mérito de algún objeto y subraya que los evaluadores deben ser capaces de llegar a juicios de valor basándose en la aplicación de pruebas a otros objetos distintos, a la hora de satisfacer las necesidades del consumidor. La evaluación es preferentemente de carácter comparativo y atiende tanto a los costos como a los beneficios. Su énfasis lo centra en determinar las consecuencias reales y totales que se producen tras una intervención, considerando como referente principal las necesidades que confrontan y manifiestan los usuarios y consumidores y no los objetivos.

House (1994) indica que para la evaluación libre de metas o de objetivos la preocupación más significativa es reducir al mínimo los efectos sesgados en la evaluación. El conocimiento de los objetivos indica cierta direccionalidad que encasilla al evaluador a no prestarle atención a otros aspectos. Popham (1975), al respecto, señala que el evaluador deberá estar atento a un número más amplio de resultados de los que podría captar un evaluador que se concentra en las metas, que se dedica a buscar resultados de acuerdo con los objetivos del proyecto.

En este modelo, a los efectos secundarios, es decir, los no planeados que giran en torno al objeto que se trata de evaluar, se les debe prestar atención, puesto que éstos inciden de manera positiva o negativa al valorar la actividad que se ejecuta; de lo contrario, se corre el riesgo de centrarnos solo en las metas fijadas como principales.

Alvira (1991) resalta entre los aspectos a considerar cuando se realiza un proceso de evaluación, y en el que no se conocen las metas establecidas, los siguientes:

- Antecedentes, contexto, recursos y función del programa que se quiere evaluar.
- La descripción de los usuarios o población objeto de estudio.
- El sistema de distribución del programa.
- Las necesidades y valores de los que se ven realmente afectados.
- La existencia o no de normas previas para la evaluación.
- El proceso de intervención social.
- Los resultados de la misma.

- Los costos de la intervención.
- La comparación con programas alternativos”.

Requena (1995) considera que la evaluación se debe realizar valorando la calidad de las metas más que determinando si éstas han sido alcanzadas o no en el proceso de evaluación se debe indicar las metas seleccionadas y la valoración que se establece a las mismas, desde la necesidad de los usuarios y explicitar los procedimientos utilizados para la consecución de los datos. De acuerdo con lo que se ha señalado, la evaluación consiste básicamente en emitir un juicio sobre el valor o mérito de un programa o actividad, lo que implica seguir unos criterios establecidos de forma clara considerando tres fases:

- Desarrollar criterios de mérito razonables que describan qué tiene que hacer o cómo tiene que funcionar un programa para ser considerado como bueno.
- Para cada uno de los criterios señalados, se deben especificar los estándares o normas de funcionamiento que indiquen los niveles o grado de mérito.
- La evaluación consiste en recoger la información sobre el comportamiento de estos criterios y determinar si han alcanzado o no los estándares prefijados de funcionamiento

El trabajo del evaluador en una situación “libre de metas” es bastante difícil, ya que no tiene una guía que le oriente en el programa, sino que su capacidad de indagación y deducción serán lo que le permitirán establecer el estado del programa; por lo tanto, ha de ser un experto dotado de conocimientos en disciplinas como: Planificación, Administración, Supervisión, Sociología, Política, Evaluación, etc., que le permita discriminar los aspectos reales de los concomitantes. En su labor investigativa, House (1980) advierte: el evaluador puede valerse de técnicas en las que se incluyan experimento de “doble ceguera” en la que ni el sujeto, ni el evaluador sabe cuál es el tratamiento real y cuál el placebo.

Otras técnicas incluyen un pre y post mezcla de elementos que se han de juzgar, consistente en sacar al individuo del personal del programa, establecer códigos de ética, replicaciones concurrentes, análisis secundario a cargo de personas independientes, etc.

c) Modelo basado en el método científico

Schuman es considerado su máximo exponente. De acuerdo con Stufflebeam & Shinkfield (1987) *“la investigación evaluativa es un tipo de investigación aplicada cuya meta a diferencia de la investigación no evaluativa, no es el descubrimiento de conocimientos, sino valorar la aplicación de ese conocimiento. Poniendo principalmente el énfasis en la utilidad, así como también en proporcionar la información para la planificación del programa, su realización y su desarrollo.”* Siguiendo a los autores antes mencionados, el mismo Schuman considera que la investigación evaluativa no tiene una metodología propia; como se trata de una investigación, debe acogerse a los principios del método científico tanto como le es posible. Por lo tanto, utiliza diversos planes de investigación y de técnicas científicas para recopilar y analizar los datos.

Los propósitos y principios de este modelo evaluativo para Stufflebeam & Shinkfield (1987) son:

- Describir si los objetivos han sido alcanzados y de qué manera.
- Determinar las razones de cada uno de los éxitos y fracasos.
- Descubrir los principios que subyacen en el programa que ha tenido éxito.
- Dirigir el curso de los experimentos mediante técnicas que aumenten su efectividad.
- Sentar las bases de una futura investigación sobre las razones del relativo éxito de las técnicas alternativas.
- Redefinir los medios que hay que utilizar para alcanzar los objetivos, así como incluso las submetas, a la luz de los descubrimientos de la investigación”.

Según los principios y propósitos señalados, Tejada (1999, p.32) señala que *“se observa una estrecha relación entre la planificación, desarrollo del programa y su evaluación. La investigación proporcionará la información básica para planificar y, si es necesario, replanificar”*.

En tal sentido, la investigación se convierte en una alternativa metodológica de trabajo indispensable que para ayudar a comprender la realidad compleja del

sistema educativo; debe establecer juicios precisos y tomar las decisiones con cierta base científica.

La actividad investigativa puede centrar su objetivo en el análisis de políticas, formas de enseñanza, currículo, uso de recursos, alumnado, procesos administrativos, auto-estudios institucionales, interacción, planificación, etc.

Rutman (1974) conceptualiza la investigación evaluativa *“como el primero y más importante proceso de aplicación de procedimientos científicos para recoger informaciones válidas y confiables sobre la manera y alcance en que actividades específicas producen efectos particulares”*. Weiss (1978), por su parte, expresa que la investigación evaluativa consiste en aplicar las herramientas de la investigación al servicio de la evaluación para hacer más preciso y objetivo el proceso de juzgar.

En este sentido, la investigación evaluativa es un medio que nos provee información racional del estado en que se encuentra un centro escolar, información que nos permite tomar decisiones atinadas en materia de asignación de partidas presupuestarias y de planificación de programas.

El objetivo de la investigación evaluativa es medir los efectos de un programa y compararlos con las metas que se propuso alcanzar a fin de contribuir a la toma de decisiones que busquen mejorar el funcionamiento y la calidad institucional para ello. Para Schuman, en Stufflebeam & Shinkfield (1987), la investigación evaluativa es una investigación aplicada y su propósito es determinar hasta qué punto un programa ha conseguido el resultado deseado. Los resultados serán utilizados por el administrador para tomar decisiones respecto al programa.

De lo anterior se deduce que “la evaluación, al establecer un valor concreto (sea éste explícito o implícito), luego procede a definir el objetivo entre todos los objetivos planteados. Seguidamente se seleccionan los criterios para valorar la consecución de los objetivos.

La próxima etapa es la identificar las actividades para alcanzar el objetivo y la operacionalización de esta actividad, es decir, incluye la determinación del grado en que el programa operativo ha alcanzado el objetivo predeterminado. Finalmente, basándose en esta evaluación, se emite un juicio para determinar si la actividad dirigida hacia el objetivo ha sido útil”.

Del mismo modo, Schuman (citado por Alvira, 1991), establece tres tipos de investigación:

- La evaluación última o de los resultados, se refiere a la determinación del éxito global de un programa o institución de acuerdo a los objetivos que se habían fijado.
- La evaluación previa que se centra en la delimitación de necesidades, metas, objetivos y puesta en marcha de la intervención.
- La evaluación durante el proceso para ver qué actividades o procedimientos son más útiles.

Por último dentro del modelo de Schuman se establecen cinco categorías que contemplan los criterios de valoración para determinar el éxito o el fracaso de un programa:

- Esfuerzo. Para la evaluación se considera la calidad y cantidad de las actividades producidas.
- Trabajo. En esta se valoran los resultados del esfuerzo.
- Suficiencia del trabajo. Éste se refiere al grado en que el trabajo efectuado coincide con las necesidades establecidas en los objetivos.
- Eficiencia. Se determina al comparar los resultados obtenidos en proporción al esfuerzo realizado, tomando en cuenta la capacidad del individuo, la organización, las facilidades, y los procedimientos
- Proceso. Para analizar el proceso se consideran: a) los atributos del programa; b) la gente a la que afecta el programa; c) el contexto en el que se desarrolla el programa y d) los diferentes tipos de efectos producidos por el programa.

#### d) Modelo de análisis de sistemas

El análisis de sistemas es un modelo de evaluación que concibe la enseñanza como un proceso tecnológico, que busca la optimización de los objetivos preestablecidos. En el mismo, de acuerdo con House (1994), el evaluador define unas medidas de resultados, y trata de relacionar las diferencias que observa en los programas con las variaciones en los indicadores: los datos son de tipo cuantitativo y las medidas de resultados los realiza por medio de análisis de correlaciones y de otros procedimientos estadísticos.

El modelo fue desarrollado y promovido por Robert McNamara en el Departamento de Defensa en sus inicios y posteriormente fue aplicado a otras áreas de interés social como la educación; se basa en criterios microeconómicos.

La suposición básica consiste en que los individuos y las organizaciones se comportan de tal modo que eleven al máximo algún resultado, por lo que un analista debe ser capaz de escoger o elaborar formas organizativas, de deducir los objetivos deseados y la eficacia de las distintas estrategias para lograrlo.

El esquema de evaluación, para Pérez (1989:432), “supone una réplica exacta del modelo de investigación sobre enseñanza denominado “proceso-producto”, donde se intenta correlacionar las diferentes formas de comportamiento docente con los resultados pretendidos del programa..., para establecer tales relaciones causa-efecto entre programas, comportamientos docentes y resultados, se precisan potentes diseños experimentales que garanticen la objetividad y la replicabilidad de la evaluación.”. Así pues, las evaluaciones establecidas utilizarán los puntajes del test como la medida de éxito, aunque también se pueden considerar la proporción de alumno-profesor, el número de participantes, el tiempo de realización. Para House, la misión principal del proceso de evaluación es recolectar e integrar los resultados y no su distribución. Entre las cuestiones y problemas que pueden tratarse con este modelo de evaluación, para Rossi y otros (citados por House, 1994), se encuentran:

- ¿La intervención educativa alcanza a la población prevista?
- ¿El programa se ha desarrollado de acuerdo a como fue establecido?
- ¿Su eficacia?
- ¿Cuáles son sus costos?
- ¿El análisis de costos-beneficios?

La evaluación debe ser tan objetiva como sean posibles, es decir, los resultados deben ser tan firmes que ellos no cambiarán si la evaluación fuera hecha por otros evaluadores o reaplicada por quienes la hicieron inicialmente.

Finalmente, es bueno resaltar que el modelo de sistemas utiliza fundamentalmente una metodología cuantitativa-positivista, en la que la objetividad se establece por medio de la confiabilidad de los instrumentos utilizados y los procedimientos para analizar los datos. La imparcialidad y la validez se sacrifican en aras de la confiabilidad.

e) Modelo orientado hacia la toma de decisiones

Mateo (2000) “*considera la evaluación como un proceso continuo. La información evaluativa es recogida con el propósito de orientar adecuadamente*

*la toma de decisiones*". El principal exponente del modelo es Stufflebeam, quien considera la evaluación "como el proceso de delinear, obtener y proveer información útil para enjuiciar las alternativas de decisión acerca de un programa educacional."

Sobre estos componentes del concepto se comenta lo siguiente:

- Es un proceso. Por cuanto responde a una planificación que involucra métodos, procedimientos y actividades a realizarse en un espacio y tiempo determinado.
- La delimitación. Se refiere a los requisitos informativos requeridos. Se debe tomar en cuenta las posibilidades y criterios con los cuales cuenta la institución.
- La obtención. Contempla la recolección, organización y análisis de la información usando técnicas estadísticas o de programación.
- La provisión. Es organizar la información a objeto de tenerla lista para usarla en el proceso evaluativo.
- La información. Consiste en el conjunto de datos descriptivos o interpretativos, sobre la entidad, programas, operaciones, componentes, planes, objetivos y los propósitos mismos de la organización.
- La utilidad. Se refiere a sí la información satisface ciertos criterios científicos, prácticos y razonables que la hagan válida, confiable, objetiva, pertinente, importante, alcanzable, manejable, interpretable, etc.
- El juicio. Es elegir entre varias alternativas de decisión.
- Posibilidades de decisión. Consiste en examinar las diferentes acciones que pueden llevarse a cabo como respuesta a una situación.

Para Pérez (1989), "La esencia del rol del evaluador es posibilitar que quienes adoptan decisiones curriculares, realicen su tarea de la forma más racional. La función y el carácter del proceso de evaluación se define, pues, en función del modelo que desarrolla y prescribe los procesos de adopción de decisiones".

En este modelo la evaluación está vinculada a las diferentes etapas del desarrollo de proyectos, así como en aquellos programas ya en operación o en etapa de asimilación; de ahí que su importancia esté expresada por la cantidad y la calidad de información que pueda recoger el evaluador y por los diferentes programas alternativos de solución que se le presenten a quien compete tomar las decisiones.

A través del proceso se identifican cuatro tipos de evaluación:

- De contexto.
- De insumo.
- De proceso.
- De producto.

f) Modelo de la crítica de arte

De igual forma como existen críticos literarios, teatrales y cinematográficos, se precisa la existencia de críticos educacionales que valoren programas o sub-programas curriculares, a partir de la determinación de ciertas cualidades que poseen los programas, situaciones o hechos.

Para Pérez (1989), el modelo de la crítica artística aplicado a la evaluación educativa se asienta en una concepción de la enseñanza como arte y del profesor como artista. El evaluador es una especie de experto en educación que interpreta lo que observa y tal como ocurre en un medio cultural saturado de significados. Tal interpretación, depende de la comprensión del contexto, de los símbolos, reglas y tradiciones de los que participa cualquier persona, objeto, fenómeno o acontecimiento.

El conocimiento educativo proporciona las bases para adentrarnos en los aspectos que envuelven un fenómeno educativo y de esta manera obtener los datos que se necesitan para actuar como críticos. Entendiéndose por conocimiento la parte correspondiente al arte de la apreciación y la crítica el de la revelación. Para hacer esto el crítico debe ser un experto en cuestiones educativas. Hacer de la crítica una forma de trabajo, implica que ésta será una tarea empírica y cualitativa, en la que se revelan cualidades de eventos o programas que se perciben mediante la pericia. Estas cualidades deben ser estudiadas, integradas y evaluadas.

Los criterios de evaluación pueden ser tomados:

- En función de normas y patrones establecidos.
- Como producto de las experiencias de trabajo.

La crítica no es una evaluación negativa, sino más bien la descripción e interpretación de las cualidades de un programa o fenómeno, para que se puedan hacer juicios acerca de su valor. Sería un grave error creer que el crítico educacional es una persona con facultades especiales, capaz de corregir por sí mismo los errores y desaciertos encontrados en su tarea. El

debe adentrarse en la investigación, la teorización y el análisis de elementos para comprender lo más significativo de un componente curricular.

A propósito de ello, Peran (1985) comenta:

Uno se llena de teorías, istmos y se da cuenta luego que no está juzgando sino prejuzgando. Hay una insaciable búsqueda y ello es lo que define al crítico, sea de arte o de cualquier cosa. Pérez (1989), al hablar sobre las cualidades que ha de poseer el crítico, señala que el mismo “utiliza, por lo tanto, teorías, modelos, esquemas y conceptos para distinguir y discriminar lo relevante y explicar lo complejo y latente, pero requiere también el uso de capacidades de intuición, de comprensión y empatía, para sumergirse en el curso vivo de los acontecimientos”.

En definitiva, el trabajo del crítico es reflexivo y complejo, por lo que éste ha de ser profundo conocedor de la temática para apreciar, percibir y reconocer cualidades substanciales del programa institucional. Este conocimiento le debe permitir separar los aspectos importantes de aquellos considerados menos trascendentes.

No se debe confundir las conclusiones y recomendaciones de la evaluación de un programa como la parte correspondiente a la crítica educacional, ya que ésta se centra en traer a colación lo más específico que se detecte en situaciones y procesos de los programas curriculares.

La tarea del crítico es ilustrar, interpretar y valorar las cualidades que ha experimentado; de esta manera, cada acto de crítica consiste en una reconstrucción que se hace mediante un restablecimiento en la que se describen e interpreta una situación.

La crítica educativa se puede implementar de acuerdo a Eisner (1998), en cuatro fases: descripción, interpretación, evaluación y temáticos:

- Descripción. Consiste en describir como es el lugar o un proceso; el texto debe transmitir una sensación del lugar o el proceso y, en la medida de lo posible, la experiencia de quienes viven la situación. Para comprender el contexto de la escuela o situación se necesita que el informe sea lo suficientemente claro, que diga lo que realmente parecería estar allí. No es un conjunto de palabras vacías sin sentido, sino que la narración debe ayudar al lector a estar al tanto de las cualidades de la experiencia vivida.

- La interpretación. Se refiere a explicar el significado de las acciones llevadas a cabo por el profesor y las actividades de los niños, apoyada en las ideas teóricas de las disciplinas científicas como mecanismo que sirva para justificar el significado de tales factores y hacerlo comprensible. En otras palabras, es justificar el porqué o el cómo.
- Evaluación. La evaluación es un aspecto fundamental en el trabajo del crítico educativo, ya que nada se hace con describir lo que hacen los estudiantes o los procesos de la vida de un aula sino sabemos cómo establecer el valor de esa práctica o experiencia; de ahí que se requiera implantar los criterios de juicio que sirvan como base de comparación y que la crítica no se realice sin bases. Las comparaciones se pueden hacer tomando como referencia, un criterio, el grupo o el referente personal.
- Temática. La formulación de temas significa identificar los contenidos recurrentes que prevalecen en la descripción narrativa de la situación o la persona. En cierto modo, los temas son el resumen de los rasgos esenciales que se han encontrado. En fin, es conveniente señalar que la crítica de arte como forma evaluativa es realmente nueva en el campo educacional, ya que la misma es vista como un procedimiento que en algunas ocasiones conduce a polémicas que desbordan las pasiones personales. Si no se asimila la parte constructiva envuelta en ella, en lugar de ser un apoyo en la solución de situación, se convierte en perturbador al ver que los intereses personales u organizacionales han sido aludidos a través de los señalamientos. Esto hace de la crítica una actividad estéril.

Según el Modelo Nacional para la calidad total México versión educativa (s. f.: 86, 91, 96, 101, 104, 110, 116, 118).

Menciona los indicadores del instrumento aplicado:

- Usuarios: Se refiere a la forma como el Centro Educativo profundiza en el conocimiento de los usuarios y como ellos perciben el valor proporcionado por el centro. Incluye la manera en que se fortalece con sus usuarios y la evaluación de su satisfacción y su preferencia.
- Liderazgo: Se refiere a la función y a la participación de los directivos en la gestión del Centro Educativo ejerciendo un liderazgo visionario, participativo, ético y efectivo que crea una cultura que sustenta la competitividad y la viabilidad del centro escolar, diseña, implanta y evalúa un sistema de mejora continua.

- **Planeación:** Se refiere a la forma en que la planeación orienta al Centro Educativo hacia la mejora a través de la definición y despliegue de objetivos y estrategias prioritarias.
- **Información y conocimiento:** Se refiere a la forma como se obtiene, analiza, estructura y comunica la información y el conocimiento para la gestión, tanto en el ámbito académico como en el administrativo, para apoyar el logro de las estrategias, desarrollo del Centro Educativo y promueve el cambio y la innovación.
- **Personal:** Se refiere a la forma como el Centro Educativo crea las condiciones necesarias para propiciar del desarrollo del personal, a fin de mejorar su desempeño y calidad de vida como fundamento para el desarrollo organizacional.
- **Proceso:** Se refiere a la forma como el Centro Educativo diseña, evalúa y mejora los servicios y procesos a fin de aportar valor de forma consistente a los usuarios y alcanzar los objetivos del proyecto institucional.
- **Responsabilidad social:** Se refiere a la forma en que el Centro Educativo asume su responsabilidad social para contribuir al desarrollo sustentable de su entorno, al bienestar de la comunidad inmediata y a la promoción de una cultura de calidad.
- **Competitividad de la organización:** Se refiere al desempeño del Centro Educativo en la creación de valor para los grupos de interés como resultado de su planeación estratégica y mejoramiento de procesos, así como la relación causal entre el mejoramiento de su posición competitiva y su proceso de calidad, para asegurar su desarrollo y crecimiento a largo plazo.

#### *La autoevaluación institucional*

Para Cardona (1997, p.110) considera que se debe priorizar el conocimiento, respeto y contrastación de las percepciones y expectativas que tienen las personas de la organización sobre su funcionamiento, es otra forma de guiar el proceso de autoevaluación. Se trata, en este caso, de arbitrar mecanismos que faciliten el intercambio de experiencias y la implicación de todo el personal en la mejora. Un ejemplo de aplicación, referido a instituciones de formación del ámbito de la educación no formal, se comenta a continuación:

- Los objetivos básicos que se persiguen habitualmente en esta perspectiva son:
- Determinar fortalezas y debilidades de la institución

- Fomentar la creación de una cultura común y un compromiso con la mejora
- Facilitar el intercambio de ideas y el desarrollo institucional

El diagnóstico institucional dirigido a la mejora se fundamenta en los siguientes principios de acción:

- **Globalidad:** La evaluación debe considerar todos los aspectos del funcionamiento de la institución (misiones, estructura de organización y funcionamiento y sistema de relaciones) y, especialmente, la coherencia que se establece entre ellos. Se trata de evaluar, en un primer momento, la institución en su totalidad y no un aspecto específico de ella.
- **Participación:** Que supone el conocimiento y la posibilidad de incidir en los resultados por parte de todas las personas y estamentos implicados en la evaluación, tratando así de garantizar la vinculación de todas las personas de la institución en las propuestas de mejora realizadas.
- **Utilidad:** Los informes parciales o finales que se realizan deben ser entregados con tiempo suficiente para incorporar las mejoras sugeridas.
- **Funcionalidad:** Entendida como practicidad y realismo, tanto por lo que se refiere al análisis como a los resultados.
- **Sistemicidad:** La institución y su evaluación se consideran como dos conjuntos holísticos en interacción permanente y en relación de interdependencia.

#### *Condiciones para la autoevaluación*

Para Castillo (2001, p.9) un proceso tan novedoso entre nosotros como es la autoevaluación no puede incorporarse de manera automática al quehacer de las instituciones. Se precisa de unas condiciones previas cuya existencia potenciará o limitará la capacidad que tiene la autoevaluación para generar cambio. Algunas de ellas quedan recogidas a continuación.

Castillo (2001, p.13) considera que desarrollar la autoevaluación tan sólo tiene sentido en un marco de autonomía institucional. Si la evaluación ha de conducir al cambio, adquiere sentido cuando los protagonistas pueden intervenir sobre la realidad. Pensar en la autoevaluación como un instrumento para la revisión externa de procesos de innovación o de control es pensar en «ahogarla» en enfoques tecnocráticos y administrativistas.

Favorece también la autoevaluación, el reconocimiento y la conciencia de la existencia de una diversidad de intereses. La asunción de las diferencias de concepciones, puntos de vista, intereses tanto personales y profesionales como

sociales e institucionales, es el primer paso para la construcción de una cultura común en la que la autoevaluación pueda ser el elemento significativo que actúe como motor del cambio.

La existencia de un clima escolar adecuado que no comprometa el resultado de la evaluación o vicie su proceso, la autoconfianza de los implicados en los propios logros y deseo de mejora, su confianza en la institución y la presencia de un estilo de dirección participativo y comprometido con la experiencia son otros aspectos que hay que tener en cuenta.

#### *La autoevaluación como actividad integradora*

La evaluación como actividad es objeto frecuente de atención por parte de los diferentes protagonistas: la aplica el monitor/profesor en el aula, la utiliza el estudiante en los procesos de autoevaluación, la esgrimen los responsables de la institución y a menudo la mencionan los administradores de sistemas. No obstante, se utiliza, cuando se hace, en momentos diferentes, con perspectivas diferentes y no siempre bajo el mismo esquema de acción. (Castillo, 2001, p.98).

Parece que lo ideal fuera que el proceso de evaluación se pensara y aplicara desde una perspectiva unitaria que tuviera en cuenta los diferentes protagonistas e intereses. Más aún, pudiera integrarse en el proceso de gestión de la formación como una actividad más.

Para Castillo (2001, p.108) plantearse la evaluación desde una perspectiva integral exige considerar globalmente las diferentes propuestas dentro de un mismo esquema de actuación. Una aproximación que nos parece válida como ejemplo es la que realiza Kilpatrick, en referencia a los procesos de formación:

- El primer nivel hace referencia al efecto que la formación ha tenido sobre las opiniones y satisfacción de los usuarios.
- El análisis de los aprendizajes obtenidos constituye el segundo nivel.
- El tercero se centra en los cambios de conducta en el trabajo que ha realizado el usuario de la formación como consecuencia de la misma.
- El cuarto analiza los resultados obtenidos por la organización.

#### *La práctica de la autoevaluación*

Revilla (2007, p.20) señala que el efecto producido por la formación puede ser personal o contextual. Cuando consideramos los dos primeros niveles citados podemos hablar de un efecto personal, ya que las consecuencias de la formación inciden en

capacidades personales que no necesariamente se traducen en cambios y manifestaciones externas.

Pero la formación puede también tener un efecto sobre la realidad contextual, incidiendo en el puesto de trabajo, en la organización donde se realiza la actividad laboral, en la realidad económica a la que sirve e incluso en la incidencia que pueda tener en la realidad socio-cultural.

Reducir la evaluación de impacto al análisis de los resultados para la organización o a la verificación de los cambios de conducta en el puesto de trabajo es, por tanto, un reduccionismo. Esta orientación puede ser explicable, que no justificable, por el mayor desarrollo que la evaluación de impacto ha tenido en las organizaciones productivas, lo que le ha dado una orientación economicista y muy centrada en los resultados. No obstante, puede ser un buen punto de partida para analizar esta nueva preocupación de la evaluación.

La evaluación de los comportamientos en el puesto de trabajo resulta esencial si entendemos que la formación debe estar dirigida al cambio. De nada sirve el aprendizaje si no se lleva al puesto de trabajo o si no sirve para disminuir las necesidades detectadas a la hora de elaborar el plan de formación.

La evaluación de la conducta, en la propuesta de Kipatnik que analizamos, incluye la verificación de los deseos de cambiar y de los aprendizajes realizados (¿se saben hacer las cosas") pero también las posibilidades reales de llevar a cabo a la práctica esos aprendizajes. Podría ser que la falta de recursos (infraestructuras obsoletas, inadecuadas o insuficientes), la existencia de un clima humano contrario a la innovación o la presencia de directivos reacios a asumir planteamientos de los trabajadores impidieran que se llevaran a cabo los aprendizajes adquiridos.

### *Calidad, evaluación y acreditación*

Para Farro (2003, p.40-42) la evaluación y la acreditación, como paradigmas universales del sistema de educación superior, están llegando tardíamente al Perú. La evaluación y acreditación están siendo planteadas como un mecanismo para fomentar la calidad de la educación peruana. La búsqueda de la calidad es el tema, preocupación y meta expresados en normas nacionales e institucionales desde el inicio de la presente década. La necesidad de lograr una mayor calidad de los procesos y resultados de la educación ha sido también una inquietud planteada cada vez, con mayor intensidad, hasta el punto de considerar que la calidad es un atributo imprescindible de la propia educación; toda educación debe ser de calidad.

A escala mundial, la evaluación y la acreditación son procesos reconocidos como medios idóneos para el mejoramiento de los sistemas de educación superior. Además, en el caso de Perú, al igual que en muchos otros países latinoamericanos, los planteamientos en esta materia se han venido haciendo con el interés creciente de que éstos puedan responder a sus propias circunstancias históricas, sociales y educativas. La preocupación por aumentar la calidad se mantendrá en los próximos años, dada la importancia que la educación superior tiene en el desarrollo económico y socio-cultural de las naciones (Farro, 2003).

La acreditación, en su connotación institucional e individual, implica una búsqueda de reconocimiento social y de prestigio por parte de los individuos que transitan por las instituciones educativas. En este sentido, los procesos de acreditación se han constituido en un requerimiento en nuestros días, ya que están destinados a garantizar calidad y proporcionar credibilidad respecto a un proceso educativo y sus resultados.

En la medida en que la acreditación institucional y especializada representa un mecanismo para orientar las tareas educativas de la formación profesional, de acuerdo con prácticas y resultados ampliamente conocidos, nacional e internacionalmente, se convierte en un medio indispensable para el mejoramiento general en la calidad de los sistemas de educación superior. De ahí que la acreditación tenga un papel estratégico, dentro de las políticas educativas orientadas a promover cambios relevantes en la organización, eficiencia y eficacia de los sistemas de educación superior.

De este modo, acreditación, evaluación y calidad están relacionadas entre sí, y resulta muy difícil considerarlas separadamente. Se acredita conforme a un proceso de evaluación y de seguimiento, con el fin de disponer de información fidedigna y objetiva sobre la calidad relativa de instituciones y programas universitarios, sea que estén en su fase de reconocimiento inicial o en pleno desarrollo de su proyecto institucional.

Se entiende que la evaluación precede a la acreditación, en la medida en que la primera aporta los elementos de juicio sobre las características y cualidades de los sujetos e instituciones, de tal modo que sea posible determinar el grado de calidad con el que se cumplen funciones y tareas educativas.

## Antecedentes

### -Antecedentes Internacionales

Arrizabalaga & Landeta (2005:165) realizaron el estudio *Eficacia y satisfacción en la aplicación del modelo EFQM en los Centros Educativos Preuniversitarios del País Vasco*. Este trabajo buscó responder a algunas cuestiones clave que preocupan a gestores y académicos respecto a la aplicabilidad del modelo EFQM en el ámbito educativo preuniversitario y a la satisfacción que su empleo genera en los principales implicados: profesorado, alumnado y padres. Los resultados del análisis de los datos poblacionales y muestrales de los centros de educación preuniversitarios del País Vasco de los últimos tres cursos escolares revelan que, si bien el grado de aplicación del modelo EFQM en educación es relativamente elevado y que su asunción por los centros más avanzados parece ser garantía de su validez, también es cierto que parece no ser igualmente apropiado para todo tipo de centros, y que entre las organizaciones educativas que lo han adoptado el grado de éxito en su implementación difiere en función de las características y condiciones del centro, lo que conlleva que baya que tener cautela en identificar automática y exclusivamente la puntuación EFQM de un centro con su grado de calidad docente y de gestión. Por otra parte, se observa un incremento gradual en la satisfacción interna y externa de los centros que emplean EFQM, correspondiendo la mejora más significativa a los centros que parten de unos niveles de satisfacción más bajos.

Gonzales (2007) realizó la investigación *Propuesta de evaluación educativa para la UPIICSA-IPN*. El estudio fue llevado a cabo en el Instituto Politécnico Nacional respecto a la evaluación y la acreditación de sus carreras profesionales por medio de los organismos acreditadores registrados por el Consejo Nacional para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES) los cuales determinan las condiciones en que se llevan a cabo las actividades académicas y administrativas que ofrecen a los estudiantes de los programas de estudio. La UPIICSA, es de notar, contó con el primer programa acreditado en el País, el cual dio pie a continuar con esta tarea en toda la institución.

Se concluyó que la evaluación es un mecanismo útil para asegurar a la sociedad el óptimo desempeño de los profesionistas a quienes confía su desarrollo en todos los órdenes, y para definir los términos de su mejora

constante. Sus resultados permiten comparar la calidad de las distintas instituciones educativas y programas pedagógicos y aportan criterios objetivos para elegir una u otra. Esto es particularmente importante en un sistema de educación superior como el mexicano, caracterizado por los agudos contrastes en la calidad de las instituciones y programas.

Se encontró como diagnóstico en el trabajo:

- La información que se presenta usualmente no tiene continuidad en cuanto a tiempo.
- No hay homogeneidad en la forma de presentación de información
- La comunidad interpreta de diversa manera lo que es la evaluación
- Se dejan lagunas de tiempo para recabar información.
- Los parámetros de evaluación de los organismos evaluadores es esencialmente la misma.

Oelsner. (2001) realizó la investigación *Las evaluaciones nacionales de la calidad de la educación: sus usos y funciones en el sistema educativo argentino (1994-2001)*. Este estudio se realizó con el objetivo de identificar y describir las funciones efectivamente cumplidas por el Sistema Nacional de Evaluación de la Calidad educativa (SINEC) desde su implementación hasta el año 2001. Para ello, se reconstruyeron y se analizaron las acciones que el Ministerio Nacional de Educación elaboró durante el periodo 1994-2001 a partir de los Operativos Nacionales de Evaluación (ONE) aplicados cada año. El análisis muestra cómo el SINEC ha sido utilizado en tanto instrumento político estrechamente vinculado con la puesta en marcha de la reforma, antes que como herramienta de mejoramiento de la calidad de la educación.

Morales (2002) realizó el estudio *Evaluación psicosocial de la calidad en los servicios municipales deportivos: aportaciones desde el análisis de variabilidad*, para la Universidad de Málaga. El desarrollo de esta investigación, fue fruto del Convenio de colaboración entre el Patronato Deportivo Municipal de Benalmádena y el entonces, departamento de Psicología Social y de la Personalidad, de la Facultad de Psicología de la Universidad de Málaga, para la evaluación de la calidad de sus servicios deportivos a través, de los programas de actividad física, como orientación de sus objetivos hacia una gestión eficaz de la calidad y aumentar así, la satisfacción de sus usuarios.

Los objetivos del estudio fueron:

- Evaluar la calidad en los servicios municipales deportivos.

- Evaluar la calidad de los programas de actividad física
- Analizar las distintas dimensiones del constructo de la calidad en los servicios municipales deportivos.
- Comparar las distintas dimensiones del constructo de la calidad en los servicios municipales deportivos con las establecidas en la literatura científica en organizaciones de servicios.
- Contrastar las dimensiones propuestas por Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1988) en el modelo SERVQUAL, con las evaluadas en los servicios deportivos. Si se mantienen, se perciben de forma independiente o por el contrario existen solapamiento entre ellas.
- Analizar si las dimensiones propuestas por Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1988) en el modelo SERVQUAL definen el espectro del constructo de calidad.
- Comprobar si la estructura dimensional subyacente en la calidad de servicios deportivos se ajusta a la estructura teórica propuesta en la literatura científica existente.
- Establecer un plan de calidad, con una adecuada optimización de los recursos, para una reducción de costes y una mejora continua.
- Estimar las fuentes de variabilidad y sus respectivos componentes de varianza en la evaluación de la calidad.
- Estimar los diseños de medida óptimos para una adecuada evaluación de la calidad

En esta investigación, la evaluación se realizó a 930 usuarios de las instalaciones deportivas del Municipio de Benalmádena (Málaga). La recogida de información fue realizada en tres momentos diferentes, los cuales se distribuyeron de la siguiente manera:

En el primer momento: realizado en Marzo de 1998 participaron 240 personas de distintas actividades. El rango de edad oscilaba entre los 14 a los 75 años. La distribución porcentual por género es: 60,3% de mujeres y 39,7% de hombres.

En el segundo momento de evaluación: Noviembre de 1999 participaron 420 personas, de las cuales 274 eran usuarios de distintas actividades, el rango de edad oscilaba entre los 14 a los 75 años, la distribución porcentual por género es de 68,4% de mujeres y 31,6% de hombres. Los jugadores de Ligas de Fútbol eran un total de 146 y el 100% de hombres en las Ligas de Fútbol.

En el tercer momento de evaluación: Mayo del 2001 participaron 270 personas. El rango de edad oscilaba entre los 14 a los 75 años. La distribución porcentual por género es: 52,7% de mujeres y 52,3% de hombres.

Para la realización de las encuestas a los usuarios de las distintas actividades de los servicios municipales deportivos, colaboraron 28 alumnos de la asignatura de Psicología del Consumo y del Marketing, que fueron formados previamente para la recogida de datos.

La investigación en su totalidad suponía evaluar la calidad de los servicios municipales deportivos a través de los usuarios de los distintos programas de actividad física, del personal de contacto (profesores, monitores, empleados de primera línea, etc.) y de los gerentes de los Servicios municipales Deportivos de Benalmádena (Málaga). El Patronato Deportivo Municipal de Benalmádena es un organismo autónomo local, dependiente del Ayuntamiento, que tiene como misión fomentar y promocionar las actividades deportivas en el municipio, creando y manteniendo la infraestructura necesaria, tanto de programas como instalaciones, para satisfacer los intereses físicos -deportivos de la Población Local, así como del Turismo deportivo.

*Tal y como lo observamos en los antecedentes nacional, a nivel extranjero existe mayor énfasis en la determinación diagnóstica para diseñar estrategias a partir de descripciones situacionales. En estos argumentos se basa nuestro estudio.*

#### -Antecedentes Nacionales

Canchero (2003) realizó el estudio *Autoevaluación de los procesos de Gestión Administrativa e Institucional en la Institución Educativa Dos de Mayo – Región Callao*, considerando a alumnos, docentes, personal administrativo y directivos de esta Institución. Este estudio tenía como principales objetivos el análisis de los niveles de calidad de la organización y gestión de los procesos administrativos, recursos físicos y financieros, así como el bienestar de la comunidad educativa. El clima institucional y las relaciones institucionales, en el nivel de eficacia de la gestión administrativa e institucional en una Institución Educativa. También se tuvo como propósito básico establecer correlaciones entre estas variables.

Entre los principales resultados del estudio se encontró que la comunidad educativa de la I.E. Dos de Mayo del Callao tiene insuficiente compromiso

(motivación y expectativa) para coadyuvar en la organización y gestión de los procesos administrativos a partir del Plan Estratégico de la Institución. En relación con la gestión de los recursos financieros, los recursos no son suficientes, sino además están inadecuadamente utilizados para responder a las exigencias de la I.E. moderna. Relacionado con el bienestar de la comunidad educativa, se encontró que la calidad de las políticas de bienestar planeadas y ejecutadas por la Dirección sería insuficiente en relación con la exigencia de apoyo académico y social de la comunidad educativa.

Luego podemos citar a Boy (2007) quien realizó el estudio *La Gestión Institucional y la Calidad Educativa en la I.E. Privada San Agustín de San Juan de Lurigancho*, teniendo como objetivo principal: determinar la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad educativa.

Los principales resultados obtenidos en el estudio fueron, el hallazgo que determinó que existía una relación directa y positiva entre la gestión institución desarrollada por los directivos y la calidad educativa ejecutada por los docentes de la I.E. Privada San Agustín de San Juan de Lurigancho, en el año 2007. Se obtuvo que la aplicación de una dirección estratégica eficaz incrementa significativamente el nivel de la gestión institucional desarrollada en la I.E. Privada San Agustín de San Juan de Lurigancho, en el año 2007. Asimismo también se concluyó que la interacción de los factores nivel académico de los docentes y desarrollo de tecnologías educativas producen efectos significativos en los niveles de calidad desarrollados en la I.E. Privada "San Agustín" de San Juan de Lurigancho, en el año 2007. Según el resultado del análisis estadístico se establece que el grado de correlación de las variables es alto debido a un nivel de significancia 0,01, es decir una confianza del 99%. Concluyendo que existe relación lineal significativa entre las variables y esta relación es muy alta. Existe una relación directa y positiva entre las variables de gestión institucional y calidad educativa. Y esta relación es muy alta desde la percepción de los directivos y docentes. En la medida que mejore la gestión institucional de la I.E. Privada "San Agustín" de San Juan de Lurigancho, en el año 2007", se alcanzarán y acreditarán de calidad educativa mayores estándares.

Gutiérrez (2008) publicó el estudio *Influencia de la estructura curricular, el Liderazgo de la Dirección y el nivel profesional del Docente en la gestión de la Calidad Educativa de la Facultad de Educación de la UNMSM en la especialidad de Historia y Geografía durante el año académico 2008-II*. La

muestra fueron estudiantes de la facultad de educación en la especialidad de Historia y Geografía de la UNMSM del décimo ciclo y 70 docentes de la facultad de Educación de la Región Callao en el 2008.

El estudio tenía como objetivo determinar la influencia que existe entre Estructura curricular, el Estilo de Liderazgo de la dirección y el nivel profesional de los Docentes de la Gestión de la Calidad Educativa de los estudiantes de la Facultad de Educación en la especialidad de Historia y Geografía de la UNMSM, durante el año académico. Entre los resultados se afirmó que existe influencia significativa entre estructura curricular, el tipo de liderazgo de la dirección y el nivel de los docentes en la gestión de la calidad educativa de los estudiantes y se ha hallado un grado de relación significativa entre objetivos curriculares y la gestión de la calidad educativa en la facultad. Se pudo afirmar en un 95% que el manejo de estrategias de aprendizaje del docente no se asocia significativamente con la gestión de la calidad educativa. En un 95% existe relación directa entre el estilo de liderazgo de la dirección con la Gestión de la Calidad Educativa.

Ramos (2007) realizó el estudio *Material didáctico y Calidad educativa en las I.E. del nivel primario N° 5077 e I.E. N° 5130-2 del distrito de Ventanilla de la Región Callao. 2007*; planteando los siguientes objetivos: Establecer las relaciones significativas del uso de los materiales didácticos en la calidad educativa de las Instituciones Educativas N° 5077 y 5130-2, ambas del nivel primario, del distrito de Ventanilla de la Región Callao, en el período de marzo a noviembre del 2006; Evaluar y determinar la calidad educativa en el proceso de aprendizaje y enseñanza; Describir el uso del material didáctico en las aulas; Establecer la relación existente entre la calidad y el uso del material didáctico en el nivel primario. Los resultados obtenidos en el presente estudio muestran que existe un buen nivel en el proceso de aprendizaje que se refleja en la calidad educativa. Los docentes que conocen métodos y su aplicación en el proceso A-E lograron más y mejores aprendizajes, así como la aplicación de los materiales. Los docentes, en el proceso de E-A tienen una actitud ética y objetiva que se expresa en el concepto de justicia en la evaluación. El uso del material didáctico siempre despierta la creatividad en los educandos, pues hace posible que afloren sus habilidades. Adecuado uso de los materiales didácticos propicia un comportamiento sistemático en el alumno que le permite relacionar actitudes y aptitudes en el aula.

García (2003) realizó el estudio *Calidad en la Universidad: un caso de benchmarking internacional*. La investigación llevada a cabo, está referida a la implantación de la Guía de Evaluación del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades a la Facultad de Economía de la Universidad Nacional de Piura como metodología en su proceso de evaluación interna con una perspectiva del referido Plan (1995-2000): su creación, objetivos, sus fases y su Guía de Evaluación, así como algunas experiencias españolas. Se estudian las principales fortalezas y debilidades que el Comité de Autoevaluación de la Facultad de Economía identificó en el proceso de autoevaluación, así como las acciones de mejora que programo ejecutar en el corto y medio plazo. Se efectúa una valoración de la autoevaluación desarrollada por la Facultad de Economía de la Universidad Nacional de Piura siguiendo la Guía de Evaluación del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. *A manera de conclusión, entendemos que la calidad es el principal indicador de gestión directiva. Las investigaciones realizadas en nuestro país nos muestran un panorama relacional que ha identificado correctamente los criterios que influyen perjudicando los niveles de calidad, sin embargo no existe un panorama diagnóstico en las investigaciones previas. En esto radica nuestro interés, ya que pretendemos establecer niveles estructurados de calificación específica en la calidad, para a partir de ello, diseñar y proponer un plan de mejora.*

#### Problema de Investigación

La calidad educativa se evalúa de manera inferencial en múltiples indicadores que podemos observar frecuentemente en las instituciones educativas de la Red 02 del distrito del Callao. En primer término, las evaluaciones docentes otorgan en la actualidad un creciente nivel de aprobación que, pese a todo, no logra alcanzar las expectativas establecidas por el Ministerio de Educación. Del mismo modo, las condiciones laborales (clima) que se obtienen de la evaluación de diferentes instituciones educativas similares arrojan indicadores de disconformidad con las características estructurales de las instituciones como organización.

Asimismo, el nivel de satisfacción y compromiso de los padres de familia con el quehacer educativo de la institución no corresponde estrictamente a la realidad evaluada. Finalmente, a partir de los resultados obtenidos mediante las

evaluaciones internacionales (PISA), el alumnado peruano presenta niveles muy bajos en su evaluación del rendimiento académico.

Considerando estos indicadores y entendiendo que la calidad educativa representa un elevado nivel de satisfacción para todos los componentes del sistema educativo, consideramos pertinente identificar los niveles de calidad a partir de un enfoque de excelencia que evalúe los diferentes factores y componentes del proceso académico.

A partir de los resultados que se obtengan, se pueden diseñar estrategias de mejora en los niveles de calidad educativa en función al diagnóstico diferencial entre los agentes del proceso, tanto internos (directivos, docentes y personal de apoyo) como externos o beneficiarios (alumnos y padres de familia) tal como se ha enfocado en el presente estudio. La idea es determinar e identificar los niveles de calidad así como los indicadores básicos que nos permitan mejorar o diseñar estrategias que optimicen los procesos de una manera efectiva.

Problema Principal: ¿Cuál es el nivel de calidad educativa de las instituciones educativas de secundaria de la Red 02 del distrito del Callao?

## Objetivos

### *Objetivo general*

Determinar el nivel de calidad educativa de las instituciones educativas de secundaria de la Red 02 del distrito del Callao.

### *Objetivos específicos*

- Identificar el nivel de calidad educativa que perciben los directores de las instituciones educativas de secundaria de la Red 02 del distrito del Callao.
- Identificar el nivel de calidad educativa que perciben los docentes de las instituciones educativas de secundaria de la Red 02 del distrito del Callao.
- Identificar el nivel de calidad educativa que perciben los padres de familia de las instituciones educativas de secundaria de la Red 02 del distrito del Callao.
- Identificar el nivel de calidad educativa que perciben los alumnos de las instituciones educativas de secundaria de la Red 02 del distrito del Callao.
- Identificar el nivel de calidad educativa que percibe el personal de apoyo de las instituciones educativas de secundaria de la Red 02 del distrito del Callao.

## **Método**

### *Tipo y diseño de investigación*

El diseño de investigación fue descriptivo simple, se buscó y recogió datos actuales con respecto al valor de una variable en una determinada muestra. Se describieron las condiciones de los agentes y los indicadores de la variable tal como se encuentran en la realidad sin la manipulación ni control de la variable, mediante tablas de frecuencia en función a criterios de calificación preestablecidos.

El corte en la metodología de recolección de datos fue transversal: sólo se consultó a la muestra en un momento específico de tiempo. El nivel de aplicación fue básico.

Para Sánchez Carlessi, el diseño descriptivo simple está representado mediante el siguiente esquema:

O1 - V

O1: Muestra de Estudio

V: Nivel de Calidad Educativa

### *Variable*

Nivel de calidad educativa (se presenta operacionalización a continuación)

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS				
NIVEL DE CALIDAD EDUCATIVA	Es un complejo constructo valorativo apoyado en la consideración conjunta de tres dimensiones interrelacionadas: funcionalidad, eficacia y eficiencia, expresión de un sistema de coherencias múltiples entre los componentes básicos de los sistemas y centros educativos.	Sistema de calificación a partir de indicadores y en las distintas muestras establecidas para el presente estudio.	AGENTES IMPULSADORES		DIRECTORES	PROFESORES	PADRES	ESTUDIANTES	PERSONAL DE APOYO
				1.USUARIOS	1-10	1-9	1-5	1-4	1-2
				2.LIDERAZGO	11-24	10-23	6-15	5-11	3-14
				3.PLANEACION	25-34	24-35	16	-----	15-16
				4.INFORMACION Y CONOCIMIENTO	35-41	36-42	17-18	-----	17-20
				5.PERSONAL	42-56	43-54	-----	-----	21-29
				6.PROCESO	57-71	55-86	-----	12-26	30-35
				7.RESPONSABILIDAD SOCIAL	72-75	87-88	19-22	27-31	-----
			RESULTADOS	8.COMPETITIVIDAD DE LA ORGANIZACION	76-108	89-115	23-49	32-52	36-40

## Participantes

La población de estudio estuvo conformada por 4 directores, 100 docentes, 441 alumnos, 24 personales de apoyo y 1700 padres de familia, representando un total de 2270. Que abarca dos instituciones educativas: Raúl Porras Barnechea y Augusto Salazar Bondy del nivel secundaria de la Red 02 del Callao

El muestreo fue no probabilístico porque la muestra que se eligió están constituidas por grupos que son determinados en la realidad . Fue una selección intencional al elegir a 4 directores, 47 docentes, y 20 personales de apoyo. Además se obtuvo a través de la estadística de confianza de 0.10 y un error de estimación de 1.96 al seleccionar 90 alumnos, 72 padres de familia

## Instrumentos de investigación

Se utilizó la prueba elaborada en México D.F. por la Secretaría de Educación Pública de México (SEP) y coordinada por la Unidad de simple Planeación y Evaluación de Políticas Educativas a través de la Dirección General de Evaluación de Políticas (DGEP) Mexicanas, tomando como referencia el Modelo Nacional para la Calidad Total. Esta prueba se administra con la intención “apoyar el establecimiento y la difusión del ejercicio sistemático de la autoevaluación escolar como instrumento de diagnóstico y reorientación de las practicas de atención educativa en el aula y en la institución educativa” .En ella se proporcionarán una visión general de la situación en la que se encuentra la institución educativa, estos instrumentos cuentan con ocho criterios: Usuarios, Liderazgo, Planeación, Información y Conocimiento, Personal, Procesos Responsabilidad Social y Competividad de la Organización que se percibe su validez y confiabilidad bien establecidos. Se considera cinco cuestionarios diferentes para cada agente: director, profesor, estudiante, padres de familia y personal de apoyo.

La validez original fue lograda mediante un coeficiente de significancia binomial ante la consulta a 15 expertos maestros principales y psicólogos educativos, dicha significancia fue inferior a 0.05 en todas las opiniones obtenidas.

La confiabilidad por consistencia interna determinada para el instrumento en una muestra de 1504 informantes de la ciudad de México se describe a continuación en paralelo a los indicadores obtenidos en la muestra analizada en nuestro estudio. Observamos que los indicadores son aceptables en ambos casos.

INDICADOR	ALPHA ORIGINAL	ALPHA PERÚ
Usuarios	0,874	0,792
Liderazgo	0,881	0,795
Planeación	0,857	0,789
Información y Conocimiento	0,854	0,805
Personal	0,870	0,797
Proceso	0,884	0,790
Responsabilidad Social	0,875	0,814
Competitividad en la organización	0,853	0,808

### Procedimientos

Inicialmente se aplicó la prueba piloto a una pequeña muestra de 10 personas por cuestionario que no pertenecían al trabajo de investigación, se obtuvo los resultados a través del alfa de cronbach por cada ítem del instrumento original: directores (0,988) anulando 3 ítems, profesores (0,988) anulando 4 ítems, estudiantes (0,986) anulando 3 ítems, padres de familia (0,988) anulando 3 ítems y personal de apoyo (0,988) no se anuló ningún ítem.

Se procedió a solicitar los permisos para la evaluación en las instituciones. Para ello se presentó un proyecto estructurado y con cronograma de actividades en cada una de las instituciones evaluadas.

Luego se calculó el tamaño de la muestra.

Los instrumentos fueron aplicados por etapas no espaciadas con el fin de realizar un corte transversal que conlleve a lograr los objetivos de investigación.

Luego de la aplicación de instrumentos, se tabularon los datos y se procedió al análisis estadístico.

Inicialmente se establecieron normas de percentil para establecer un criterio de calificación uniforme para los grupos por indicadores y por segmento de muestra.

Luego se calcularon frecuencias y porcentajes para cada caso y se graficó dicha tendencia mediante barras y columnas para interpretar dichos niveles de calificación.

## Resultados

Tabla 1.

*Calificación total en directivos*

	N	%
Excelente	0	0,0
Buena	0	0,0
Regular	3	75,0
Mala	1	25,0
Pésima	0	0,0

**Nota: N=4**

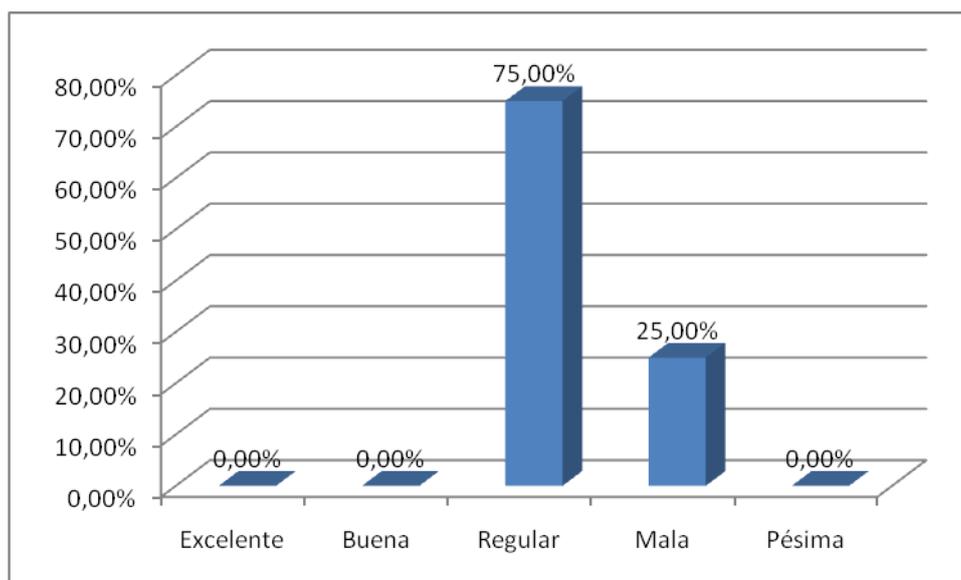


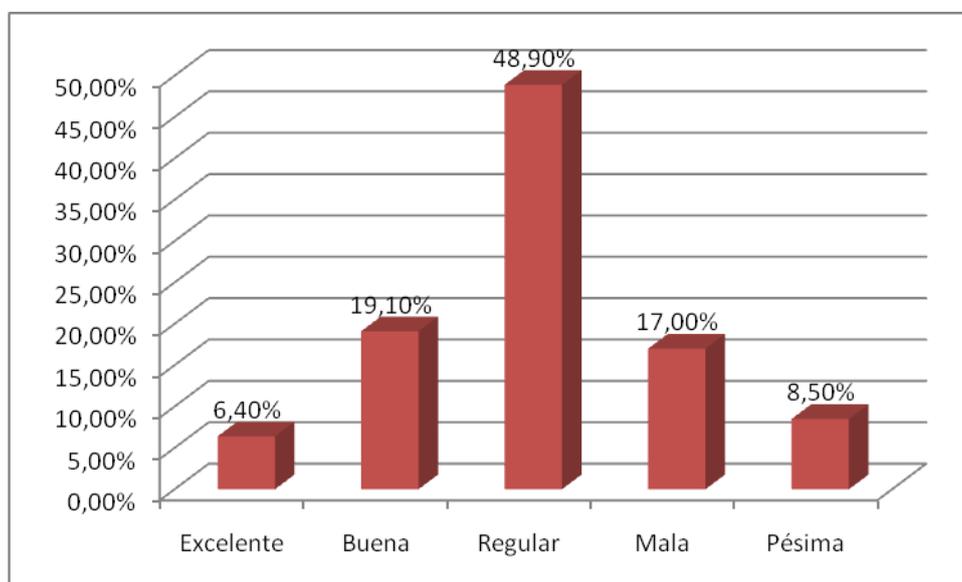
Figura 1. *Calificación total en directivos*

Con respecto a la calificación de la calidad educativa en la percepción de los directores, tenemos que el 75% de encuestados considera que dicha calidad se encuentra en niveles regulares, mientras que un 25% considera que la calidad educativa en las instituciones evaluadas es mala. Observamos que, en general, los directivos consideran que la calidad se encuentra dentro del promedio de resultados esperados.

Tabla 2.

*Calificación total en docentes*

	N	%
Excelente	3	6,4
Buena	9	19,1
Regular	23	48,9
Mala	8	17,0
Pésima	4	8,5

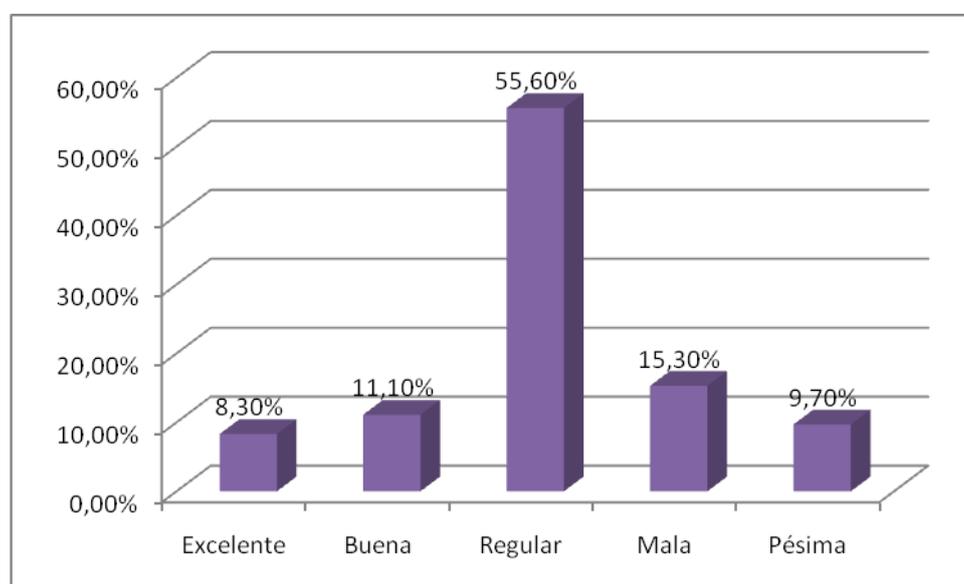
**Nota: N=47**Figura 2. *Calificación total en docentes*

Los docentes evaluados consideran en su mayoría (48,9%) que la calidad educativa en las instituciones donde laboran es regular. Un 17% califica como mala la calidad mencionada, mientras que un 8,5% la considera pésima. En cuanto a calificaciones positivas, tenemos que el 19,1% de docentes considera buena la calidad educativa, y más aún el 6,4% la considera excelente.

Tabla 3.

*Calificación total en padres de familia*

	N	%
Excelente	6	8,3
Buena	8	11,1
Regular	40	55,6
Mala	11	15,3
Pésima	7	9,7

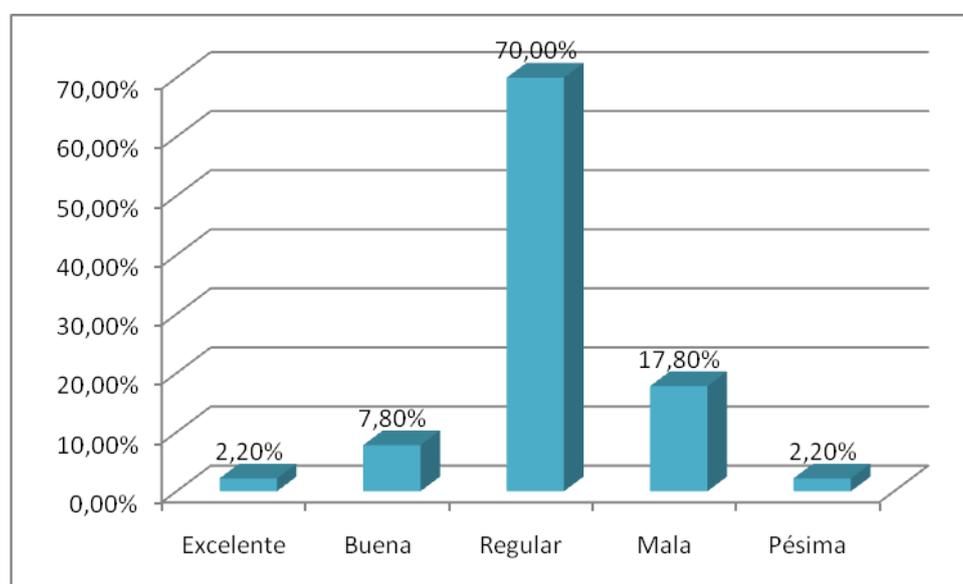
**Nota: N=72**Figura 4. *Calificación total en padres de familia*

El 55,6% de los padres de familia evaluados consideran que el nivel de calidad educativa de la institución se encuentra dentro de los parámetros promedio esperados. La calificación negativa de la calidad señala que el 15,3% de padres la considera mala y el 9,7% la considera pésima. En la calificación positiva, el 11,1% de padres considera que la calidad educativa es buena, mientras que el 8,3% la considera excelente.

Tabla 4.

*Calificación total en alumnos*

	N	%
Excelente	2	2,2
Buena	7	7,8
Regular	63	70,0
Mala	16	17,8
Pésima	2	2,2

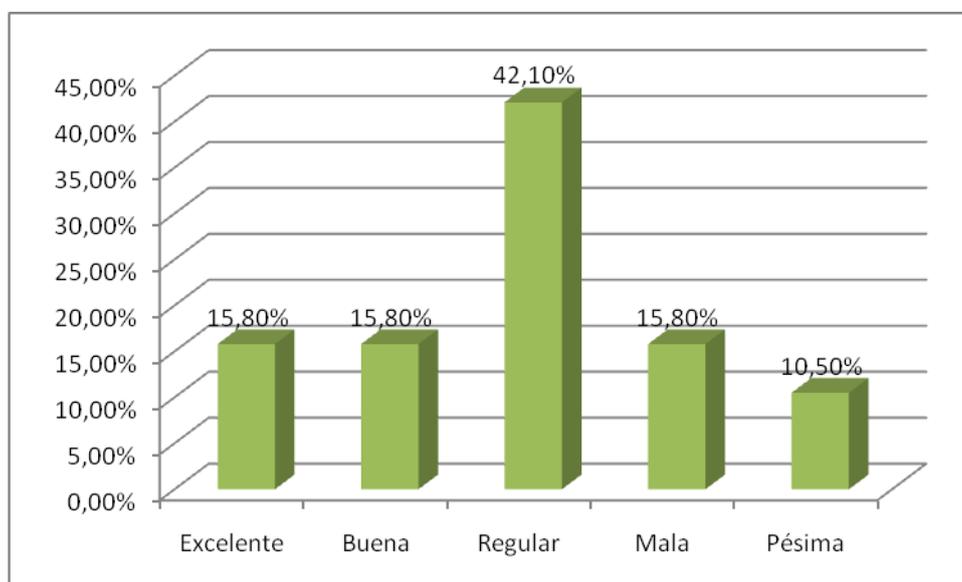
**Nota: N=90**Figura 5. *Calificación total en alumnos*

Una marcada mayoría de alumnos considera que la calidad educativa de la formación que recibe se encuentra dentro de valores regulares (70%). El 17,8% de alumnos considera que la calidad es mala, el 2,2% la considera pésima. El 7,8% considera que la calidad educativa es buena, mientras que el 2,2% la considera excelente.

Tabla 5.

*Calificación total en personal de apoyo*

	N	%
Excelente	3	15,8
Buena	3	15,8
Regular	8	42,1
Mala	3	15,8
Pésima	2	10,5

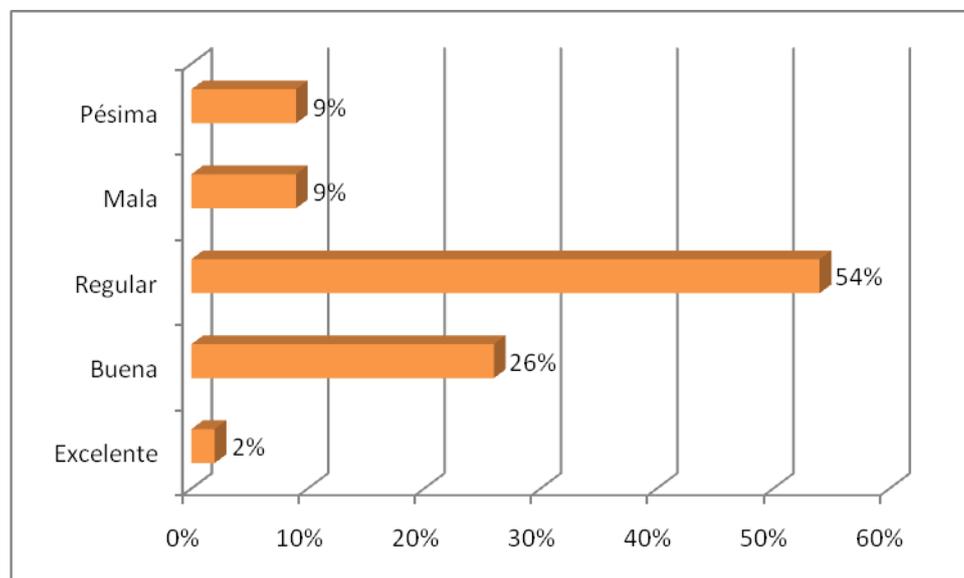
**Nota: N=19**Figura 3. *Calificación total en personal de apoyo*

El criterio de calificación del personal de apoyo sobre la calidad educativa está homogéneamente dividido. La gran mayoría considera que la calidad es regular: 42,1%. La calificación excelente, buena y mala representa el 15,8% de la distribución para cada caso. Finalmente, un 10,5% de personal de apoyo encuestado considera que la calidad en la institución educativa donde laboran es pésima.

Tabla 6.

*Resultados indicador Usuarios*

Usuarios	
Excelente	2%
Buena	26%
Regular	54%
Mala	9%
Pésima	9%

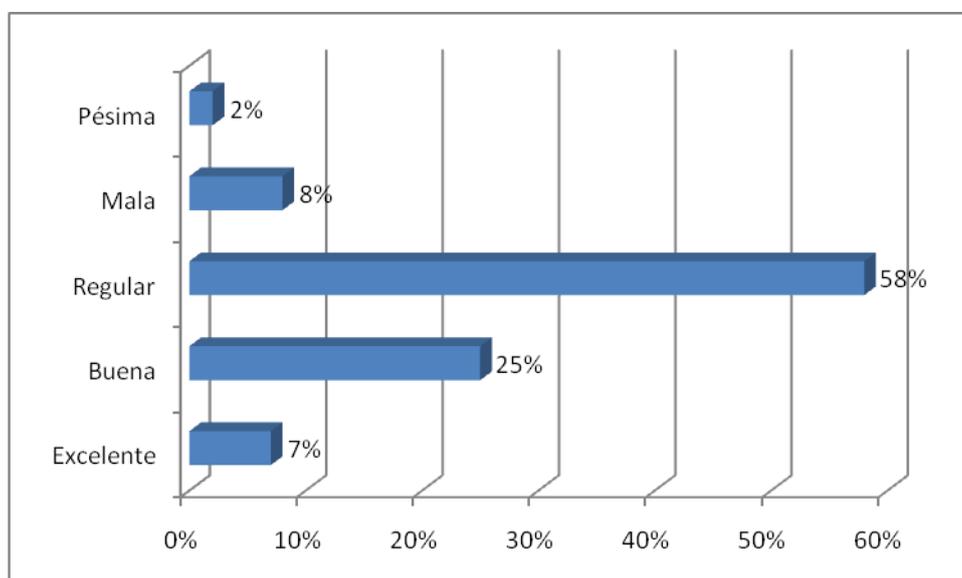
**Nota: N=232**Figura 6. *Resultados indicador Usuarios*

Para el indicador de usuarios, la evaluación de calidad se ubica regular en un 54%, bueno en un 26%, pésimo y malo en 9% para cada caso y excelente en un 2%.

Tabla 7.

*Resultados indicador Liderazgo*

<b>Liderazgo</b>	
Excelente	7%
Buena	25%
Regular	58%
Mala	8%
Pésima	2%

**Nota: N=232**Figura 7. *Resultados indicador Liderazgo*

Para el indicador de liderazgo, la calificación regular predomina en el 58% de la muestra. El 25% lo considera bueno, el 8% malo. Finalmente, el 7% considera excelente al nivel de liderazgo y el 2% lo evalúa como pésimo.

Tabla 8.

*Resultados indicador Planeación*

Planeación	
Excelente	6%
Buena	24%
Regular	45%
Mala	23%
Pésima	2%

**Nota: N=232**

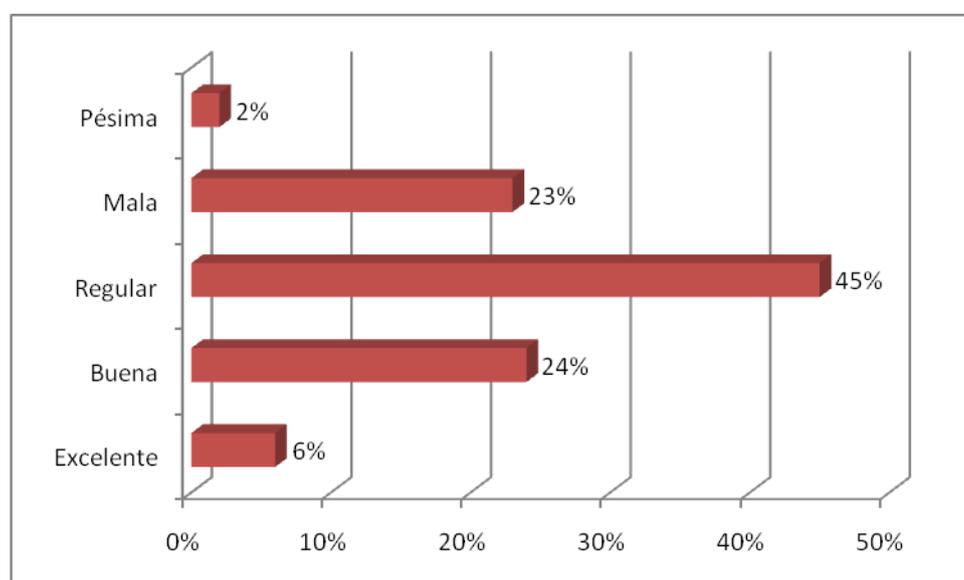


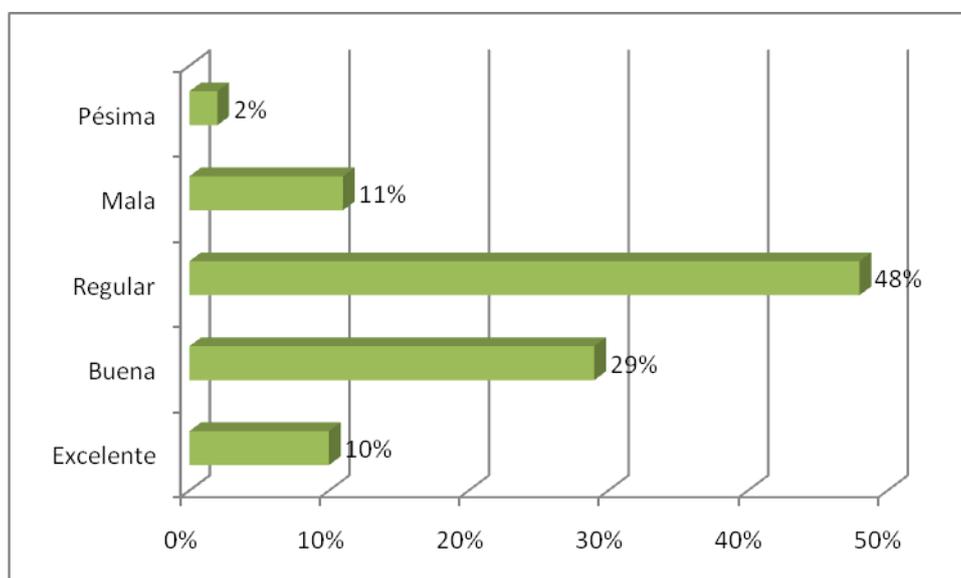
Figura 8. *Resultados indicador Planeación*

Para el indicador de planeación, la evaluación de calidad se ubica en el rango regular en un 45% de la muestra. El 24% la considera buena, sin embargo un 23% la considera mala. En los extremos tenemos que el 6% considera que la planeación es excelente y el 2% la considera pésima.

Tabla 9.

*Resultados indicador Información y conocimiento*

<b>Información y Conocimiento</b>	
Excelente	10%
Buena	29%
Regular	48%
Mala	11%
Pésima	2%

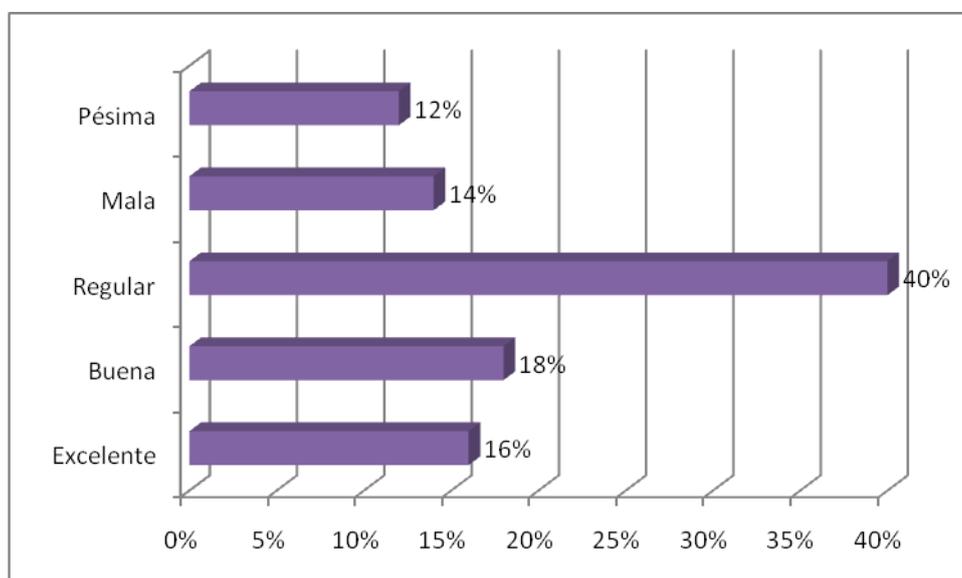
**Nota: N=232**Figura 9. *Resultados indicador Información y conocimiento*

Para el indicador de información y conocimiento, la evaluación de calidad se ubica en el rango regular en un 48%. El 29% considera que dicho indicador muestra un nivel bueno, el 11% lo evalúa como malo, el 10% excelente. Sólo un 2% considera que dicho indicador es pésimo.

Tabla 10.

*Resultados indicador Personal*

<b>Personal</b>	
Excelente	16%
Buena	18%
Regular	40%
Mala	14%
Pésima	12%

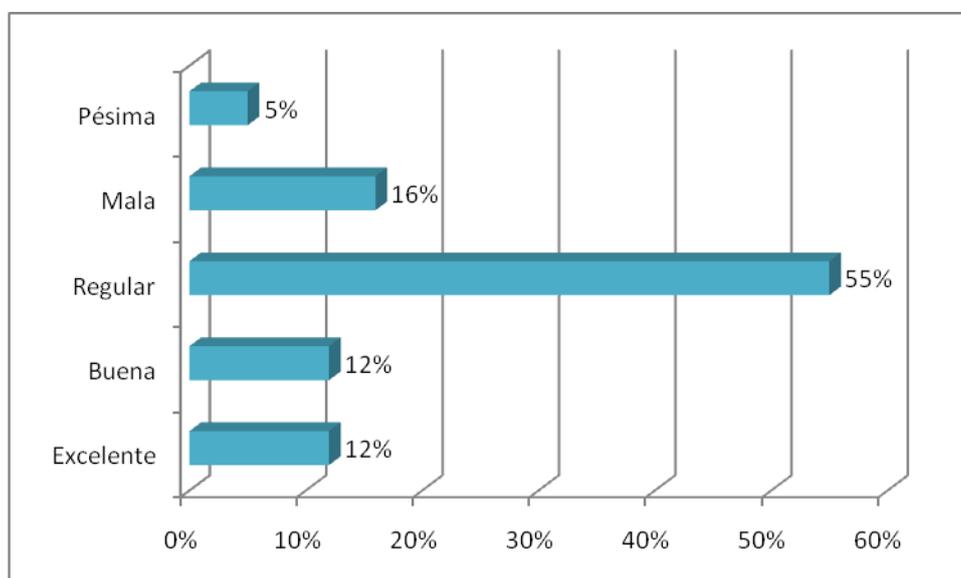
**Nota: N=232**Figura 10. *Resultados indicador Personal*

Para el indicador personal, la evaluación de calidad se ubica en el rango regular en un 40%. En la calificación negativa tenemos que el 14% considera que el indicador personal presenta niveles de desempeño malo y el 12% lo considera pésimo. En la calificación positiva, el 18% considera que la evaluación en este indicador es buena, mientras que el 16% la considera excelente.

Tabla 11.

*Resultados indicador Procesos*

<b>Procesos</b>	
Excelente	12%
Buena	12%
Regular	55%
Mala	16%
Pésima	5%

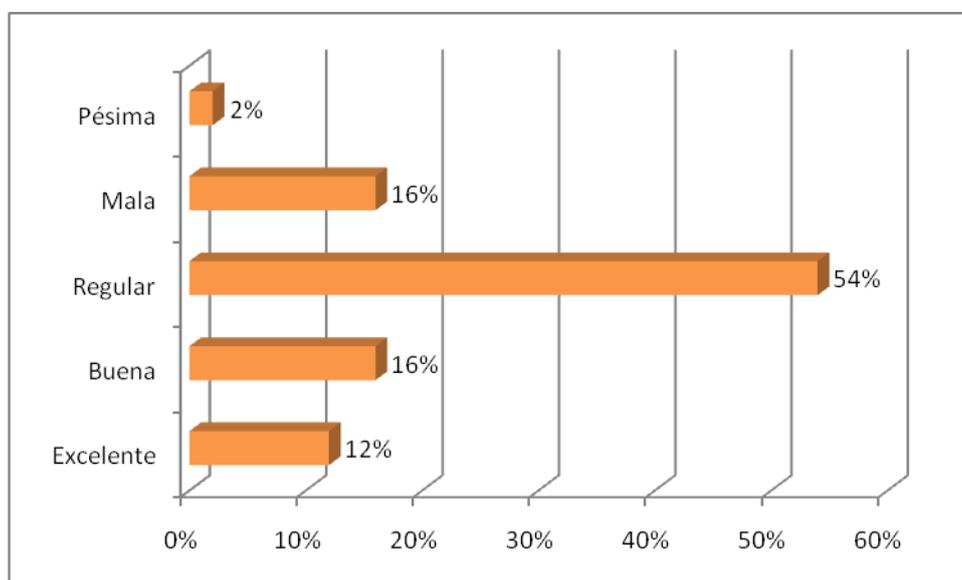
**Nota: N=232**Figura 11. *Resultados indicador Procesos*

Para el indicador de procesos, la evaluación de calidad se ubica en el rango regular en un 55%. La calificación negativa considera que los procesos son malos en un 16% y pésimos en un 5% de la distribución total de la muestra. Para la calificación positiva los niveles bueno y excelente se presentan con un 12% para cada caso.

Tabla 12.

*Resultados indicador Responsabilidad Social*

<b>Responsabilidad Social</b>	
Excelente	12%
Buena	16%
Regular	54%
Mala	16%
Pésima	2%

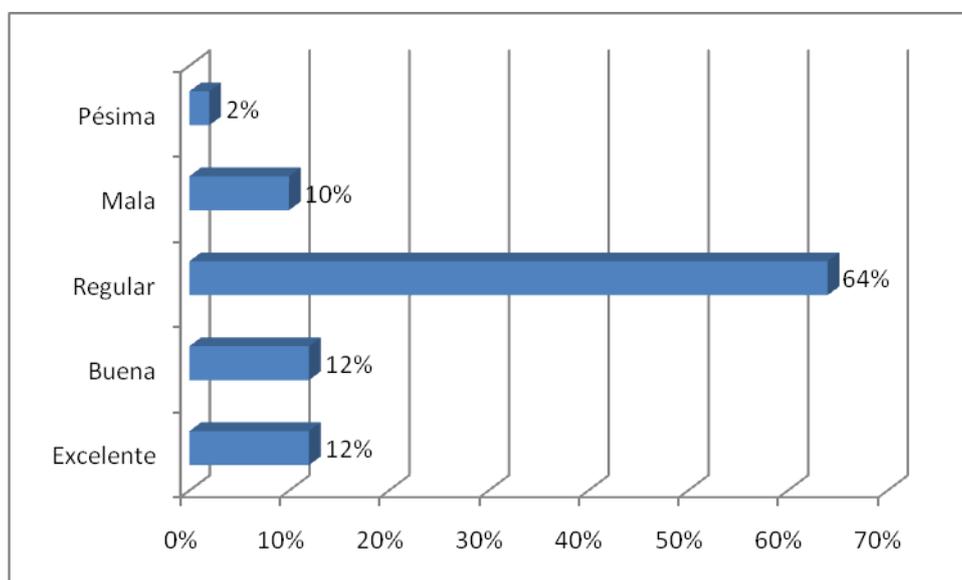
**Nota: N=232**Figura 12. *Resultados indicador Responsabilidad Social*

Para el indicador de responsabilidad social, la evaluación de calidad se ubica en el rango regular en una mayoría del 54%. La calificación negativa es mala en el 16% y pésima en el 2%. La calificación positiva está también dividida, siendo buena en un 16% y excelente en un 12%.

Tabla 13.

*Resultados indicador Competitividad en la organización*

<b>Competitividad en la organización</b>	
Excelente	12%
Buena	12%
Regular	64%
Mala	10%
Pésima	2%

**Nota: N=232**Figura 13. *Resultados indicador Competitividad en la organización*

Para el indicador de competitividad en la organización, la evaluación de calidad se ubica en el rango regular en una marcada mayoría del 64%. La calificación negativa considera que la competitividad es mala en el 10% y pésima en el 2%. La calificación positiva es buena y excelente en un 12% para cada caso.

Tabla 14.  
Resultados según indicadores

	<i>Usuarios</i>	<i>Liderazgo</i>	<i>Planeación</i>	<i>Información y Conocimiento</i>	<i>Personal</i>	<i>Procesos</i>	<i>Responsabilidad Social</i>	<i>Competitividad en la organización</i>
<b>Excelente</b>	2%	7%	6%	10%	16%	12%	12%	12%
<b>Buena</b>	26%	25%	24%	29%	18%	12%	16%	12%
<b>Regular</b>	54%	58%	45%	48%	40%	55%	54%	64%
<b>Mala</b>	9%	8%	23%	11%	14%	16%	16%	10%
<b>Pésima</b>	9%	2%	2%	2%	12%	5%	2%	2%

De acuerdo a estos resultados según los indicadores se observa un nivel regular del nivel de calidad de las instituciones educativas de secundaria de la Red 02 del distrito del Callao, obteniendo un bajo porcentaje el indicador personal ,lo que implica más necesidades que los demás para iniciar a elaborar un plan de mejora inmediata.

Tabla 15.

*Resultados según agentes educativos*

	<b>Director</b>	<b>Profesores</b>	<b>Personal de apoyo</b>	<b>Padres de familia</b>	<b>Alumnos</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>Excelente</b>	0	6,4	15,8	8,3	2,2
<b>Buena</b>	0	19,1	15,8	11,1	7,8
<b>Regular</b>	75	48,9	42,1	55,6	70
<b>Mala</b>	25	17	15,8	15,3	17,8
<b>Pésima</b>	0	8,5	10,5	9,7	2,2

En este cuadro se observa que existe un nivel regular en la calidad educativa según la percepción de los directores, profesores ,personal de apoyo ,padres de familia y alumnos, conforme a los resultados el que presenta menor porcentaje es el personal de apoyo ,lo significa darle mayor prioridad a este agente educativo para el mejoramiento y fortalecimiento de las capacidades de toda la comunidad educativa y así elevar la calidad educativa.

## **Discusión, conclusiones y sugerencias**

### Discusión

Con respecto a la calificación de la calidad educativa en la percepción de los directores, tenemos que el 75% de encuestados considera que dicha calidad se encuentra en niveles regulares, este resultado coincide con la investigación de Canchero (2003) en su estudio realizado en la Región Callao considerando a una muestra multivariada como la utilizada en el presente estudio (alumnos, docentes, personal administrativo y directivos), encontró que la comunidad educativa de la I.E. Dos de Mayo del Callao tiene insuficiente compromiso (motivación y expectativa) para coadyuvar en la organización y gestión de los procesos administrativos a partir del Plan Estratégico de la Institución. Esto puede sustentar temáticamente la percepción es regular (75%). También coincide con García (2003) quien encontró que la calidad es el principal indicador de gestión directiva.

Los docentes evaluados consideran en su mayoría (48,9%) que la calidad educativa en las instituciones donde laboran es regular este resultado es comprable con el estudio de Gutiérrez (2008) que con una muestra de docentes, encontró que en nuestro estudio, predomina una calificación regular con tendencia a valores bajos en docentes (48,9%).

El criterio de calificación del personal de apoyo sobre la calidad educativa está homogéneamente dividido. La gran mayoría considera que la calidad es regular: 42,1%. El 55,6% de los padres de familia evaluados consideran que el nivel de calidad educativa de la institución se encuentra dentro de los parámetros promedio esperados. Existe una marcada mayoría de alumnos considera que la calidad educativa de la formación que recibe se encuentra dentro de valores regulares (70%).

En relación a los usuarios, la evaluación de calidad se ubica regular en un 54%, para el indicador de liderazgo, la calificación regular predomina en el 58% de la muestra. Para el indicador de planeación, la evaluación de calidad se ubica en el rango regular en un 45% de la muestra, para el indicador de información y conocimiento, la evaluación de calidad se ubica en el rango regular en un 48%, para el indicador personal, la evaluación de calidad se ubica en el rango regular en un 40%, para el indicador de procesos, la evaluación de calidad se ubica en el rango regular en un 55%, para el indicador de responsabilidad social, la evaluación de calidad se ubica en el rango regular en una mayoría del 54%. La calificación negativa

es mala en el 16% y pésima en el 2%. La calificación positiva está también dividida, siendo buena en un 16% y excelente en un 12%, para el indicador de competitividad en la organización, la evaluación de calidad se ubica en el rango regular en una marcada mayoría del 64%.

Para que las Instituciones educativas funcionen de una manera aceptable es primordial que haya un liderazgo, este será función de la directiva escolar, pero en la actualidad y por desgracia nos encontramos con que la directiva escolar no tiene el don de liderar a sus docentes debido a que no saben cómo realizar esa función. Si no tenemos un líder en la comunidad escolar es muy fácil caer en la ineptitud en forma general en todos los individuos que componen a la comunidad escolar

Un director de la Institución Educativa debe involucrar a su personal en la realización de los trabajos que la escuela requiere, ya que el personal buscare la manera de evitar el trabajo que podría sustentar el mantenimiento o crecimiento de la institución. Nuestros resultados muestran que tienen una actitud displicente frente a la calidad Educativa

En cualquier Institución Educativa se tiene fermentar capacitación no solo de directores, profesores sino dar prioridad, no excluir esta actividad tan importante a los padres de familia y el personal de apoyo de apoyo. La escuela debe estar pendiente de las necesidades de capacitación de su personal en general para aprovechar la capacidad de todos y cada uno de ellos, para lograr un nivel excelente de calidad educativa. Se debe otorgar al personal los recursos necesarios para realizar de la mejor manera su labor frente a grupo y sobre todo se le debe dar la libertad necesaria para que el personal actúe con responsabilidad.

## Conclusiones

- Para el indicador de usuarios, la evaluación de calidad se ubica regular en un 54%, para el indicador de liderazgo, la calificación regular predomina en el 58%, para el indicador de planeación, la evaluación es regular en el 45% de la muestra. Para el indicador de información y conocimiento, la evaluación de calidad se ubica en el rango regular en un 48%. Para el indicador personal, la evaluación de calidad se ubica en el rango regular en un 40%. Para el indicador de procesos, la evaluación de calidad se ubica en el rango regular en un 55%. Para el indicador de responsabilidad social, la evaluación de calidad se ubica en el rango regular en una mayoría del 54%. Para el indicador de competitividad en la organización, la evaluación de calidad se ubica en el rango regular en una marcada mayoría del 64%.significa que la institución educativa de manera regular estudia las necesidades ,expectativas y relación integral de sus usuarios ;la participación de los directivos en la gestión; define sus objetivos, metas y desarrolla estrategias; obtiene, estructura y comunica la información; diseña sus sistemas de trabajo; desarrolla ventajas competitivas cumple su misión y se desarrolla al brindar una educación ambiental; asegura su desarrollo y crecimiento a largo plazo.
- La investigación demuestra que existe un nivel regular en la calidad educativa según la percepción de los directores de las instituciones educativas de secundaria de la Red 02 del distrito del Callao.significa que los equipos directivos
- Se concluye que existe un nivel regular en la calidad educativa según la percepción de los docentes de las instituciones educativas de secundaria de la Red 02 del distrito del Callao.
- Podemos concluir en base a los resultados que existe un nivel regular en la calidad educativa según la percepción de los padres de familia de las instituciones educativas de secundaria de la Red 02 del distrito del Callao.
- Se concluye existe un nivel regular en la calidad educativa según la percepción de los alumnos de las instituciones educativas de secundaria de la Red 02 del distrito del Callao.
- Esta investigación demuestra que existe un nivel regular en la calidad educativa según la percepción del personal de apoyo de las instituciones educativas de secundaria de la Red 02 del distrito del Callao.

### Sugerencias

- Realizar un estudio experimental entre las variables estudiadas en la presente investigación con una muestra mayor, o a nivel nacional, para estandarizar y establecer criterios más específicos de análisis de la calidad educativa, identificando otras variables relacionadas que la perjudiquen, con el fin de promover el desarrollo del alumnado peruano.
- Realizar investigaciones similares para diagnosticar la realidad educativa y proponer planes de mejora como producto de las investigaciones., asimismo utilizar los instrumentos de medición trabajados en el presente estudio, con el fin de obtener datos de medición precisa en el análisis de características educativas.
- Es indispensable que en el seno de las instituciones educativas de todos los niveles se busque el trabajo colegiado de los docentes, para conseguir elevar la calidad del trabajo en las aulas de clase y con ello mejorar los resultados que los jóvenes obtengan al terminar los estudios en un determinado nivel educativo
- Se debe buscar la capacitación continua de los docentes para desempeñar mejor su labor frente a grupo, aunado a esto buscar el apoyo total de la directiva escolar para el personal que se supere y utilice los conocimientos aprendidos en beneficio de sus alumnos dentro de las aulas de clase.
- Es sumamente importante buscar la unión de los docentes involucrados en la labor educativa en cada escuela en lo particular, será la única manera en que se puedan obtener resultados inmediatos en la superación de sus alumnos, claro que para lograr lo anterior es indispensable la unión de todos los docentes con la directiva escolar y esto se conseguirá cuando estos últimos utilicen un criterio amplio al apoyar a su personal docente con miras a elevar su porcentaje de aprovechamiento en las aulas escolares.

## Referencias

Alvira (1991). Metodología de la evaluación de programas. Madrid: Concejo Superior de Investigaciones Científicas.

Arrizabalaga, G. & Landeta, J. (2005). *Eficacia y Satisfacción en la Aplicación del Modelo EFQM en los Centros Educativos Preuniversitarios del País Vasco*. España: Autor.

Bertoni, A., Poggi, M. & Teobaldo, M. (1997). *Evaluación: Nuevos significados para una práctica compleja*. Buenos Aires: Kapeluz.

Boy (2007) *La Gestión Institucional y la Calidad Educativa en la I.E. Privada San Agustín de San Juan de Lurigancho*. Lima, Perú: UNE.

Canchero (2003) *Autoevaluación de los procesos de Gestión Administrativa e Institucional en la Institución Educativa Dos de Mayo – Región Callao*. Lima- Perú: UNE.

Castillo, S. (2001). *La Evaluación de los Centros Educativos*. Madrid: Editorial Pearson Educación.

Colas, M. & Rebolledo, M. (1993). *Evaluación de Programas. Una guía práctica*. Sevilla: Kronos.

Dávila, S. (1999). *El papel del docente en la calidad educativa*. (1ra. Edición). Madrid – España: Editorial Santillán.

De la Orden, A. (1988). *Calidad Educativa*. Madrid: Editorial Círculo de Lectores.

Donabedian A. (2000). *Definición y métodos de evaluación de la calidad*. México: La prensa médica mexicana.

Edwards, V. (2000). *El concepto de calidad de la educación*. Santiago de Chile: Unesco/orealc.

Edwards, V. (2001). *El concepto de calidad de educación*. Santiago de Chile: Unesco.

Eisner, E. (1988). *El Ojo Ilustrado. Indagación Cualitativa y Mejora de la Práctica Educativa*. Barcelona: Paidós Educador.

Farro, C. (1995). *Gerencia de Centros Educativos. Hacia la Calidad Total*. Lima: Autor.

Farro, C. (2003). *Evaluación y Acreditación para Universidades de Calidad*. Lima: Autor.

Farro, C. (2005). *¿Gestión de Calidad Total en la Universidad Pública?* Lima: Autor.

Gonzalez E. (2007). *Propuesta de evaluación de la calidad educativa en la UPIICSA-IPN*. México.

Gutiérrez (2008) publicó el estudio *Influencia de la estructura curricular, el Liderazgo de la Dirección y el nivel profesional del Docente en la gestión de la Calidad Educativa de la Facultad de Educación de la UNMSM en la especialidad de Historia y Geografía durante el año académico 2008-II*. Lima, Perú: UNE.

House, E. (1980). *Evaluating With Validity*. California. SAGE.

House, E. (1994). *Evaluación, Ética y Poder*. Madrid: Morata.

Lafourcade, P. (1974). *Planeamiento, conducción y evaluación en la enseñanza superior*. Buenos Aires: Kapelusz.

López, F. (1997). *La gestión de calidad en educación*. Madrid. España: Editorial La Muralla.

Mateo, J. (2000): *La Evaluación Educativa, su práctica y otras metáforas*. Barcelona: Ice-Horsori.

Moreno, D., Luzón, F., Preis, J. & Gonzales, T. (2001). Tomado de *Gestión de la calidad de organizaciones*. Madrid: Prentice Hall.

Oelsner, V. (2001). *El sistema Nacional de Evaluación de la Calidad de la Educación: sus usos y funciones en el sistema educativo argentino (1994-2001)* Ponencia al Coloquio Nacional a Diez años de la Ley Federal de Educación, Córdoba,

Perán, E. (1985). *Para qué sirve la crítica de arte*. El Nacional; Caracas. 7/9/85.

Pérez, A. (1989). *Paradigmas Contemporáneos de Investigación Didáctica*. En Gimeno, J. y Pérez, A. *La Enseñanza: su teoría y su práctica*. Madrid: AKAL.

Pérez, M. (2001). *Factores que favorecen la Calidad Educativa*. España: Universidad de Jaén.

Piñeiro, A. (1990). Ejemplares no pertinentes ¿Aspecto natural en la categorización? *Revista Latina de Pensamiento y Lenguaje* 2, 17-26.

Popham, J. (1975): *Educational Evaluation*. Prentice Hall: New Jersey.

Requena, A. (1995): *La Evaluación de Instituciones Educativas*. Granada: Universidad de Granada.

Revilla, D. (2007). *La evaluación y la autoevaluación institucional en las escuelas*. Madrid: Editorial Praxis.

Rotger, B. (1989). *Evaluación formativa*. Madrid: Cincel.

Rutman, L. (1974). *Evaluation Research Methods*. California: SAGE.

Strufflebeam, D. & Shinkfield, A. (1987). *Evaluación Sistemática. Guía Teórica y Práctica*. Madrid. Paidós.

Tejada, J. (1998). *Los Agentes de la Innovación en los Centros Educativos. (Profesores, directivos y asesores)*. Granada: ALJIBE.

Toranzos, L. y otros. (1999). El problema de la calidad en el primer plano de la agenda educativa, en: *Revista Iberoamericana de Educación*. Madrid: OEI. No. 10.

Tyler, R. W., (1973.) *Educational evaluation: New roles, new means*. Chicago: University of Chicago Press.

Villarroel, J. (1974). *Evaluación Educativa. Estudio crítico*. Universidad Técnica de Ibarra.

Vilchez, N. (1991). *Diseño y evaluación del currículo*. Maracaibo, Venezuela: Fondo Editorial Esther María Osses.

Weis, C. (1978): *Investigación Evaluativo*. México: Trillas.

#### **Páginas Web:**

Cañedo, R. (1996). Editorial. *Educación y calidad: dos eslabones en la cadena del servicio de excelencia*. ACIMED 4(1): Enero-abril [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol4\\_1\\_96/aci01196.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol4_1_96/aci01196.htm) (10/5/2002).

Dávila, S. (1999). *El papel del docente en la calidad educativa*. Recuperado el 27 de julio del 2009 de <http://www.nalejandria.com/akademeia/sdavila/docecal.html>.

## **ANEXOS**

## FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO

- Nombre: Autoevaluación de Centros Escolares para la Gestión de la Calidad  
Este documento fue elaborada en México D.F. por la Secretaría de Educación Pública de México (SEP) y coordinada por la Unidad de simple Planeación y Evaluación de Políticas Educativas a través de la Dirección General de Evaluación de Políticas (DGEP) Mexicanas, tomando como referencia el Modelo Nacional para la Calidad Total.
- Dirigido: Este instrumento consta de cinco cuestionarios cada uno con sus respectivos ítems: directores (108) ,profesores(115),alumnos (52),padres de familia (49),personal de apoyo (40)
- Estructurado: En ella se proporcionarán una visión general de la situación en la que se encuentra la institución educativa, estos instrumentos cuentan con ocho criterios: Usuarios, Liderazgo, Planeación, Información y Conocimiento, Personal, Procesos Responsabilidad Social y Competitividad de la Organización.
- Validez: La validez original fue lograda mediante un coeficiente de significancia binomial ante la consulta a 15 expertos maestros principales y psicólogos educativos, dicha significancia fue inferior a 0.05 en todas las opiniones obtenidas.
- Confiabilidad: La confiabilidad por consistencia interna determinada para el instrumento en una muestra de 1504 informantes de la ciudad de México se describe a continuación en paralelo a los indicadores obtenidos en la muestra analizada en nuestro estudio. Observamos que los indicadores son aceptables en ambos casos.
- Alfa de crobach en el Perú: directores (0,988) ,profesores (0,988),alumnos (0,986),padres de familia (0,988),personal de apoyo (0,985) .
- Tiempo de aplicación: colectiva o individual
- Tiempo de aplicación: de 30 a 45minutos
- Año del instrumento: 2006-Mèxico
- Escala de valoración

<b>Escalas de valoración</b>	
5	excelente
4	Bueno
3	Regular
2	Malo
1	Pésimo

## CUESTIONARIO PARA ALUMNOS

Estimado(a) alumno(a): Este cuestionario tiene el propósito de conocer tu opinión acerca de aspectos relevantes de tu Institución Educativa, a través de la cual se tomarán decisiones para mejorarla. Contesta con sinceridad. El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de tus respuestas. MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACION.

### INSTRUCCIONES DE LLENADO

Lee cuidadosamente cada enunciado y selecciona una opción de respuesta de acuerdo con la ESCALA DE VALORACION. Marca con **una X** el recuadro que corresponda a tu respuesta, toma en cuenta que el 5 corresponde al valor más alto y positivo y el 1 al valor más bajo y negativo. Marca 0 cuando no sepas o no puedas contestar. solo selecciona una opción por cada enunciado. A continuación se presenta la ESCALA DE VALORACION con el significado de cada uno de los números.

### ESCALA DE VALORACION

- 1 Nada de acuerdo | Nunca | Nada
- 2 Poco de acuerdo | Casi nunca | Poco
- 3 Regular acuerdo | Algunas veces | Regular
- 4 Muy de acuerdo | Casi siempre | Mucho
- 5 Totalmente de acuerdo | Siempre | Todo
- 0 No sé | No puedo contestar

Num.	Items	Valoración					
1	El maestro toma en cuenta mi opinión para mejorar las clases que da.	1	2	3	4	5	0
2	En mi I.E toman en cuenta mi opinión para mejorar las actividades escolares.						
3	Toman en cuenta mi opinión para mejorar la I.E.	1	2	3	4	5	0
4	En mi I.E me preguntan si estoy contento con los servicios escolares (biblioteca, aula de medios, orientación vocacional, apoyo a los padres, etc.).	1	2	3	4	5	0
5	El director nos trata con amabilidad y respeto.	1	2	3	4	5	0
6	El director trata a todos los maestros con amabilidad y respeto.	1	2	3	4	5	0
7	El director procura que los maestros, secretarias, conserjes, etc., nos traten con amabilidad y respeto.	1	2	3	4	5	0
8	El director nos felicita o estimula cuando hacemos bien las cosas.	1	2	3	4	5	0
9	El director pide que exista respeto entre los alumnos.	1	2	3	4	5	0
10	El director interviene en la solución de los problemas que se presentan entre los alumnos.	1	2	3	4	5	0
11	El director es justo para dar solución a los problemas que se presentan entre los alumnos.	1	2	3	4	5	0
12	Mi maestro es puntual y asiste regularmente a clases.	1	2	3	4	5	0
13	Mi maestro nos dice al inicio del curso las normas que debemos respetar en el salón de clases.	1	2	3	4	5	0
14	Mi maestro nos explica cómo vamos a trabajar durante el curso.	1	2	3	4	5	0
15	Al inicio del curso mi maestro nos explica cómo nos calificará.	1	2	3	4	5	0
16	Mi maestro nos pone actividades entretenidas durante la clase.	1	2	3	4	5	0



Num.	Items	Valoración					
17	Mi maestro nos deja tareas de lo que vimos en clase.	1	2	3	4	5	0
18	Mi maestro utiliza diferentes materiales para enseñarnos.	1	2	3	4	5	0
19	Mi maestro promueve la participación de los alumnos durante la clase.	1	2	3	4	5	0
20	Mi maestro nos motiva para que leamos.	1	2	3	4	5	0
21	Mi maestro nos motiva para trabajar en equipo.	1	2	3	4	5	0
22	Mi maestro resuelve nuestras dudas.	1	2	3	4	5	0
23	Mi maestro nos ayuda para que mejoremos nuestras calificaciones.	1	2	3	4	5	0
24	Mi maestro nos apoya para resolver nuestros problemas personales.	1	2	3	4	5	0
25	Mi maestro me permite opinar acerca de la calificación que me otorga.	1	2	3	4	5	0
26	Mi maestro está pendiente de las actividades que realizo en el salón de clases.	1	2	3	4	5	0
27	Mi maestro nos trata igual a mí y a todos mis compañeros.	1	2	3	4	5	0
28	Mi I.E participa en campañas de limpieza en la comunidad.	1	2	3	4	5	0
29	Mi I.E participa en campañas de reforestación.	1	2	3	4	5	0
30	En mi I.E nos dan charlas sobre la conservación del medio ambiente.	1	2	3	4	5	0
31	Lo que aprendo en la I.E me es útil para resolver los problemas que se me presentan en la vida diaria.	1	2	3	4	5	0
32	Lo que aprendo en la I.E me ayuda a que me lleve bien con las personas que me rodean.	1	2	3	4	5	0
33	Estoy contento con la forma como me enseña mi maestro.	1	2	3	4	5	0
34	Estoy contento con lo que aprendo en clases.	1	2	3	4	5	0
35	Mi maestro es justo en las calificaciones que me asigna.	1	2	3	4	5	0
36	Estoy contento con mi maestro.	1	2	3	4	5	0
37	Estoy orgulloso de mi I.E.	1	2	3	4	5	0
<b>Me gusta mi Institución Educativa porque:</b>							
38	Organiza bien las actividades que se realizan.	1	2	3	4	5	0
39	Está limpia.	1	2	3	4	5	0
40	Los baños funcionan bien.	1	2	3	4	5	0
41	Cada grupo de alumnos tiene su salón de clases.	1	2	3	4	5	0
42	Cuenta con instalaciones deportivas adecuadas.	1	2	3	4	5	0
43	Las aulas están limpias, ordenadas y cuentan con el mobiliario adecuado.	1	2	3	4	5	0
44	Estoy contento porque me informan acerca de las actividades que se van a realizar en la I.E.	1	2	3	4	5	0
45	Me siento parte importante de la I.E.	1	2	3	4	5	0
46	Me gustan las actividades deportivas, culturales y recreativas que ofrece la I.E	1	2	3	4	5	0
47	Las actividades deportivas, culturales y recreativas que ofrece mi I.E me ayudan a aprender mejor.	1	2	3	4	5	0
48	Nos informan de las mejoras realizadas en la I.E.	1	2	3	4	5	0
49	Mi maestro comunica a los padres de familia las calificaciones que obtienen los alumnos.	1	2	3	4	5	0
50	Las campañas de mejora ambiental que realiza mi I.E (limpieza, reciclaje, reforestación, etc.) han mejorado mi comunidad.	1	2	3	4	5	0
51	Mi I.E ha mejorado sus instalaciones (salones, baños, canchas).	1	2	3	4	5	0
52	Mi I.E ha mejorado su equipo (computadoras, pizarrones, bancas).	1	2	3	4	5	0

**GRACIAS POR TU PARTICIPACION**



## CUESTIONARIO PARA DOCENTES

Estimado(a) maestro(a): Este cuestionario tiene el propósito de obtener información de los aspectos relevantes sobre la Institución Educativa, a través de la cual se observarán los puntos fuertes y las posibles áreas de mejora para la toma de decisiones hacia la Calidad Educativa. Conteste con sinceridad y transparencia las preguntas. El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de sus respuestas. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION.

### INSTRUCCIONES DE LLENADO

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione una opción de respuesta de acuerdo con la ESCALA DE VALORACION. Marque con **una X** el recuadro que corresponda a su respuesta, tome en cuenta que el 5 corresponde al valor más alto o positivo y el 1 al valor más bajo o negativo. Sólo seleccione una opción por cada enunciado. A continuación se presenta la ESCALA DE VALORACION con el significado de cada uno de los números.

### ESCALA DE VALORACION

- 1 **Nada de acuerdo | Nunca | Nada**
- 2 **Poco de acuerdo | Casi nunca | Poco**
- 3 **Regular acuerdo | Algunas veces | Regular**
- 4 **Muy de acuerdo | Casi siempre | Mucho**
- 5 **Totalmente de acuerdo | Siempre | Todo**

Num	Items	Valoración				
1	Conozco las características socioeconómicas y escolares de las familias de mis alumnos.	1	2	3	4	5
2	Estoy informado sobre los antecedentes escolares de mis alumnos.	1	2	3	4	5
3	Me reúno periódicamente con los docentes del mismo grado y/o asignatura a para comparar con otros centros y proponer mejoras a nuestras prácticas pedagógicas.	1	2	3	4	5
4	Aplico una prueba a mis alumnos al inicio del curso para conocer sus habilidades y su dominio de contenidos.	1	2	3	4	5
5	Tomo en cuenta la opinión de mis alumnos para mejorar mi práctica pedagógica.	1	2	3	4	5
6	Considero las sugerencias de los padres de mis alumnos para mejorar mi práctica pedagógica.	1	2	3	4	5
7	Invito a los padres de mis alumnos a participar en distintas actividades de la I.E como clase abierta, exposiciones, escuela para padres, control de vialidad, quermeses, entre otras.	1	2	3	4	5
8	Comunico a los padres de mis alumnos sobre mi práctica pedagógica, el avance académico y las actividades de apoyo programadas en la I.E.	1	2	3	4	5
9	Pregunto a mis alumnos y a sus padres si están satisfechos con mi práctica pedagógica y resultados académicos que obtienen.	1	2	3	4	5
10	El director informa constantemente a la comunidad escolar el cumplimiento de la misión, visión y valores de la I.E.	1	2	3	4	5
11	La dirección promueve la capacitación del personal.	1	2	3	4	5
12	El director mantiene y fomenta el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales en la comunidad escolar.	1	2	3	4	5
13	El director promueve e impulsa acciones para la mejora de la I.E.	1	2	3	4	5



Num.	Items	Valoración				
		1	2	3	4	5
14	La dirección reconoce la labor y participación de todo el personal en las actividades de la I.E.	1	2	3	4	5
15	En la I.E se manifiestan actitudes de respeto y cordialidad entre los docentes.	1	2	3	4	5
16	El director toma en cuenta las necesidades y expectativas de los padres y alumnos para proponer actividades de mejora de la I.E.	1	2	3	4	5
17	El director recibe apoyo de la asociación de padres de familia, el municipio y otros grupos interesados para la mejora continua de la I.E.	1	2	3	4	5
18	La dirección informa a los padres de familia, al personal y a los grupos interesados sobre las principales actividades académicas y administrativas programadas durante el ciclo escolar.	1	2	3	4	5
19	El director promueve los principios éticos y valores que contribuyen a la mejora continua.	1	2	3	4	5
20	El director motiva a la comunidad escolar a realizar actividades y acciones novedosas.	1	2	3	4	5
21	La dirección distribuye equitativamente el trabajo escolar entre el personal.	1	2	3	4	5
22	El director involucra en las acciones de mejora a padres de familia y grupos interesados.	1	2	3	4	5
23	La dirección toma en cuenta las opiniones y sugerencias de la comunidad escolar para llevar a cabo acciones que mejoran el funcionamiento de la I.E.	1	2	3	4	5
24	La planeación de I.E se lleva a cabo en forma colegiada.	1	2	3	4	5
25	La planeación de la I.E se realiza considerando las necesidades y expectativas de la comunidad escolar y de su entorno.	1	2	3	4	5
26	La definición de objetivos y metas que orientan la organización y funcionamiento de la I.E considera las necesidades de la comunidad escolar.	1	2	3	4	5
27	La organización y los servicios que la I.E ofrece se planean a corto, mediano y largo plazo.	1	2	3	4	5
28	Se planean acciones con los padres de familia a corto, mediano y largo plazo.	1	2	3	4	5
29	El trabajo en el aula se planea a corto y mediano plazos.	1	2	3	4	5
30	En la I.E se planifican programas de capacitación y actualización para el desarrollo del personal a corto, mediano y largo plazo.	1	2	3	4	5
31	En la I.E se formalizan compromisos con la comunidad escolar y grupos interesados para hacer mejoras.	1	2	3	4	5
32	Incorporo innovaciones en mi práctica pedagógica.	1	2	3	4	5
33	Programo la incorporación paulatina de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la práctica pedagógica.	1	2	3	4	5
34	En la I.E se planea la distribución de los recursos humanos, materiales y financieros.	1	2	3	4	5
35	En la I.E se evalúa y da seguimiento al logro de los objetivos planteados en la planeación de la I.E.	1	2	3	4	5
36	En la I.E se utiliza información actualizada para la toma de decisiones y la modificación de las prácticas pedagógicas.	1	2	3	4	5
37	En la I.E se utiliza información actualizada para la toma de decisiones y la modificación de su organización y funcionamiento.	1	2	3	4	5
38	En la I.E se difunde información de interés para la comunidad escolar que propicie la mejora continua.	1	2	3	4	5
39	En la I.E se cuenta con diferentes técnicas y procedimientos para que la información recabada sea de utilidad.	1	2	3	4	5
40	Los canales de comunicación establecidos con la comunidad escolar y los grupos interesados son fluidos y oportunos.	1	2	3	4	5



Num.	Items	Valoración				
		1	2	3	4	5
41	En la I.E documentamos y compartimos las prácticas que han dado buenos resultados.	1	2	3	4	5
42	La I.E utiliza información relevante y las nuevas tecnologías para mejorar sus servicios.	1	2	3	4	5
43	Al personal se le involucra a trabajar colegiadamente.	1	2	3	4	5
44	El desempeño laboral del personal se evalúa.	1	2	3	4	5
45	En la I.E se difunden las formas de evaluación que emplea el director para valorar el desempeño del personal.	1	2	3	4	5
46	El directivo promueve la autoevaluación del personal para mejorar su desempeño.	1	2	3	4	5
47	El directivo reconoce con equidad los logros alcanzados por el personal.	1	2	3	4	5
48	El director reconoce la innovación y uso de tecnologías en el trabajo que permiten mejorar el desempeño del personal.	1	2	3	4	5
49	Las actividades se asignan de acuerdo con el perfil profesional del personal y las necesidades de la I.E.	1	2	3	4	5
50	En la I.E se identifican las necesidades de capacitación y actualización del personal.	1	2	3	4	5
51	En la I.E se promueve la participación del personal en programas de capacitación y actualización que permiten su desarrollo laboral y el intercambio de experiencias.	1	2	3	4	5
52	En la I.E se realizan acciones que motivan, satisfacen y fortalecen las relaciones y el compromiso laboral.	1	2	3	4	5
53	Se apoya al personal por medio de políticas, servicios y prestaciones.	1	2	3	4	5
54	En la I.E se promueven y fomentan hábitos que previenen enfermedades y riesgos físicos o psicológicos del personal.	1	2	3	4	5
55	Las prácticas pedagógicas de la I.E se realizan de acuerdo con el Plan Anual de Trabajo.	1	2	3	4	5
56	La organización y funcionamiento de la I.E se desarrollan de acuerdo con lo establecido en el Plan Anual de Trabajo.	1	2	3	4	5
57	Los cursos y talleres que promueve la I.E satisfacen mis necesidades de capacitación y actualización.	1	2	3	4	5
58	Registro y doy seguimiento a la planeación, desarrollo y evaluación de mi práctica pedagógica.	1	2	3	4	5
59	En la I.E se lleva el registro y seguimiento de las estrategias de organización y funcionamiento.	1	2	3	4	5
60	Identifico las necesidades de mi grupo según su importancia para desarrollar mi práctica pedagógica.	1	2	3	4	5
61	Los nuevos servicios que se ofrecen en la I.E se diseñan de acuerdo con las necesidades de la comunidad escolar.	1	2	3	4	5
62	La I.E participa en diversos programas que proporcionan apoyos para mejorar los servicios que se ofrecen.	1	2	3	4	5
63	Mi práctica pedagógica la realizo de acuerdo con el plan de clase previsto.	1	2	3	4	5
64	Reviso mi práctica pedagógica para adaptarla a las capacidades de mis alumnos.	1	2	3	4	5
65	Los materiales didácticos que utilizo los diseño y/o selecciono tomando en cuenta los contenidos de aprendizaje y capacidades de mis alumnos.	1	2	3	4	5
66	Los criterios que empleo para evaluar a mis alumnos consideran diferentes aspectos como participación, actitudes y desempeño.	1	2	3	4	5
67	Informo a mis alumnos y a sus padres de los resultados y criterios que utilizo para evaluar el aprendizaje.	1	2	3	4	5
68	Mis alumnos y sus padres aprecian mi desempeño docente.	1	2	3	4	5



Items		Valoración				
69	La relación que establezco con mis alumnos favorece su autoestima y el fomento de valores.	1	2	3	4	5
70	En mi práctica pedagógica promuevo la comunicación entre los alumnos y la igualdad de oportunidades de aprendizaje.	1	2	3	4	5
71	En mi práctica pedagógica desarrollo actividades que me ayudan a mantener la atención e interés de mis alumnos.	1	2	3	4	5
72	El director supervisa periódicamente mi práctica pedagógica para proponerme estrategias de mejora.	1	2	3	4	5
73	En el I.E se realiza el seguimiento del aprovechamiento escolar de los alumnos oportuna y eficazmente.	1	2	3	4	5
<b>A partir de los resultados de las evaluaciones que se realizan en la escuela, he modificado:</b>						
74	Mi plan de clase.	1	2	3	4	5
75	Mi práctica pedagógica.	1	2	3	4	5
76	Mis formas de evaluación.	1	2	3	4	5
77	La comunicación con mis alumnos y sus padres.	1	2	3	4	5
<b>El conocimiento de prácticas exitosas de otras escuelas me ha permitido:</b>						
78	Optimizar mi planeación.	1	2	3	4	5
79	Incorporar nuevas estrategias a mi práctica pedagógica.	1	2	3	4	5
80	Ampliar el uso de materiales didácticos.	1	2	3	4	5
81	Fortalecer mis métodos de evaluación.	1	2	3	4	5
82	Utilizo las tecnologías de información y comunicación (TIC) para mejorar mi práctica pedagógica.	1	2	3	4	5
83	En el Consejo Técnico Escolar propongo estrategias innovadoras para la práctica pedagógica.	1	2	3	4	5
84	En la I.E se incorporan estrategias innovadoras para su organización y funcionamiento.	1	2	3	4	5
85	Participo en las actividades de capacitación y actualización que se promueven en la I.E.	1	2	3	4	5
86	Asisto a actividades de capacitación y actualización independientes a las que se promueven en mi I.E.	1	2	3	4	5
87	En mi clase vinculo los problemas ambientales con los contenidos y actividades de aprendizaje.	1	2	3	4	5
88	En mi grupo realizo actividades de reciclado de materiales y reducción de desechos orgánicos e inorgánicos.	1	2	3	4	5
89	La I.E realiza acciones que benefician a la comunidad.	1	2	3	4	5
90	He atendido a los padres de mis alumnos cuando me lo solicitan.	1	2	3	4	5
91	En la I.E se ofrecen más y mejores servicios que las del resto de la zona.	1	2	3	4	5
92	En la I.E se obtienen mejores resultados del aprovechamiento escolar que los del resto de la zona.	1	2	3	4	5
93	La I.E ha alcanzado satisfactoriamente los objetivos del Plan Anual de Trabajo.	1	2	3	4	5
94	La I.E ha logrado los objetivos establecidos de los programas de mejora en los que participa.	1	2	3	4	5
95	Las actividades extraescolares que se han realizado fortalecen la formación académica de los alumnos.	1	2	3	4	5
<b>La escuela ha tenido comunicación con:</b>						
96	Sus alumnos y padres de familia.	1	2	3	4	5
97	Los exalumnos.	1	2	3	4	5



Num.	Items	Valoración				
98	La comunidad.	1	2	3	4	5
99	Las autoridades educativas.	1	2	3	4	5
<b>Estoy satisfecho por:</b>						
100	La forma en que es dirigida la I.E.	1	2	3	4	5
101	El trabajo colegiado que se realiza en la I.E.	1	2	3	4	5
102	Que mis propuestas se toman en cuenta en las decisiones de la I.E.	1	2	3	4	5
103	El nivel de logro que alcanzaron mis alumnos.	1	2	3	4	5
104	El nivel del logro de los objetivos y metas de la I.E.	1	2	3	4	5
105	Mi participación en los programas de capacitación y actualización ha mejorado mi práctica pedagógica.	1	2	3	4	5
106	Los resultados de los proyectos de investigación e innovación han permitido mejorar la organización y funcionamiento de la I.E.	1	2	3	4	5
107	Las actividades para la mejora de la escuela estimulan mi capacitación y actualización.	1	2	3	4	5
108	La asignación de comisiones y grupos a los docentes es equitativa.	1	2	3	4	5
109	La I.E ha tomado en cuenta la opinión de la comunidad escolar para mejorar las relaciones interpersonales.	1	2	3	4	5
110	Los mecanismos de comunicación con los padres de los alumnos han incrementado su sentido de pertenencia.	1	2	3	4	5
111	Los mecanismos de comunicación de la escuela lograron que la comunidad escolar participara en las actividades programadas.	1	2	3	4	5
112	La comunidad escolar reconoce los beneficios de los programas y servicios que ofrece en la I.E.	1	2	3	4	5
113	La infraestructura de la I.E cubre las necesidades de la comunidad escolar.	1	2	3	4	5
114	La I.E cuenta con el equipo y material didáctico suficiente.	1	2	3	4	5
115	Las mejoras de la infraestructura y equipamiento de la I.E se deben a las gestiones realizadas por la dirección.	1	2	3	4	5

**GRACIAS POR SU PARTICIPACION**



## CUESTIONARIO PARA PERSONAL DE APOYO

Este cuestionario tiene el propósito de obtener información de aspectos relevantes de la Institución Educativa, a través de la cual se detecten los puntos fuertes y las posibles áreas de mejora y sea la base para la toma de decisiones. Conteste con sinceridad. El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de sus respuestas. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION.

### INSTRUCCIONES DE LLENADO

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione una opción de respuesta de acuerdo con la ESCALA DE VALORACION. Marque con **una X** el recuadro que corresponda a su respuesta, tome en cuenta que el 5 corresponde al valor más alto o positivo y el 1 al valor más bajo o negativo. Marque 0 cuando no sepa o no pueda contestar. Sólo seleccione una opción por cada enunciado. A continuación se presenta la ESCALA DE VALORACION con el significado de cada uno de los números.

#### ESCALA DE VALORACION

- 1 Nada de acuerdo | Nunca | Nada**
- 2 Poco de acuerdo | Casi nunca | Poco**
- 3 Regular acuerdo | Algunas veces | Regular**
- 4 Muy de acuerdo | Casi siempre | Mucho**
- 5 Totalmente de acuerdo | Siempre | Todo**
- 0 No sé | No puedo contestar**

Num.	Items	Valoración					
1	Tomo en cuenta la opinión de los alumnos para mejorar el servicio que brindo.	1	2	3	4	5	0
2	Considero las sugerencias de los padres de los alumnos para mejorar el servicio que brindo.	1	2	3	4	5	0
3	La dirección me anima a tomar cursos de capacitación, dentro o fuera de la I.E para mejorar los servicios que brindo.	1	2	3	4	5	0
4	El director fomenta el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales entre todos los que trabajamos en la I.E.	1	2	3	4	5	0
5	El director promueve e impulsa acciones para la mejora de la I.E.	1	2	3	4	5	0
6	La dirección reconoce mi labor y participación en las actividades de la I.E.	1	2	3	4	5	0
7	Se manifiestan actitudes de respeto y cordialidad entre todos los que trabajamos en la I.E.	1	2	3	4	5	0
8	Los conflictos que se presentan en la I.E son resueltos de manera eficaz y oportuna entre el director y el personal involucrado.	1	2	3	4	5	0
9	La dirección me informa acerca de las principales actividades académicas y administrativas programadas durante el ciclo escolar.	1	2	3	4	5	0
10	El director promueve los principios éticos y valores que contribuyen a la mejora continua.	1	2	3	4	5	0
11	El director me motiva a realizar actividades y acciones novedosas.	1	2	3	4	5	0
12	El director distribuye equitativamente el trabajo.	1	2	3	4	5	0
13	El director me involucra en las acciones de mejora de la I.E.	1	2	3	4	5	0
14	La dirección toma en cuenta mis opiniones y sugerencias para llevar a cabo acciones que mejoran el funcionamiento del plantel.	1	2	3	4	5	0
15	Me siento comprometido para llevar a cabo las mejoras en la I.E.	1	2	3	4	5	0
16	Incorporo formas novedosas en la prestación de mis servicios.	1	2	3	4	5	0



Num.	Items	Valoración					
17	En la I.E. se utiliza información actualizada para la toma de decisiones y la modificación de los servicios que brindo.	1	2	3	4	5	0
18	Los canales de comunicación establecidos en la I.E son claros y oportunos.	1	2	3	4	5	0
19	En la I.E registro y comparto las prácticas que han dado buenos resultados.	1	2	3	4	5	0
20	En la I.E utilizo información relevante y las nuevas tecnologías para mejorar los servicios que ofrezco.	1	2	3	4	5	0
21	Me involucro en el trabajo colegiado.	1	2	3	4	5	0
22	Se evalúa mi desempeño laboral en la I.E.	1	2	3	4	5	0
23	El directivo promueve la autoevaluación para mejorar mi desempeño.	1	2	3	4	5	0
24	El directivo reconoce mis logros.	1	2	3	4	5	0
25	El director reconoce la importancia de las formas novedosas y el uso de tecnologías como un elemento que permite mejorar mi desempeño.	1	2	3	4	5	0
26	Se me asignan actividades de acuerdo con mi perfil profesional y necesidades de la I.E.	1	2	3	4	5	0
27	En la I.E se realizan acciones que motivan, satisfacen y fortalecen mis relaciones y mi compromiso laboral.	1	2	3	4	5	0
28	Se me motiva a participar en programas de salud, seguridad y culturales.	1	2	3	4	5	0
29	En la I.E se promueven y fomentan hábitos que nos previenen enfermedades y riesgos físicos o psicológicos.	1	2	3	4	5	0
30	Registro y doy seguimiento a la planeación, desarrollo y evaluación de la presentación de mis servicios.	1	2	3	4	5	0
31	El director supervisa periódicamente mi desempeño para proponerme estrategias de mejora.	1	2	3	4	5	0
32	A partir de los resultados de las evaluaciones que se realizan en la I.E he modificado la prestación de mis servicios.	1	2	3	4	5	0
33	El conocimiento de prácticas exitosas de otros centros relacionadas con la actividad que desempeño, me ha permitido incorporar nuevas estrategias en la prestación de mis servicios.	1	2	3	4	5	0
34	Participo en las actividades de capacitación y actualización que se promueven en la I.E.	1	2	3	4	5	0
35	Conozco los procesos de selección de los proveedores que apoyan los servicios de la I.E.	1	2	3	4	5	0
36	He logrado los objetivos establecidos en los programas de mejora en los que participo.	1	2	3	4	5	0
37	Estoy satisfecho(a) porque mis propuestas se toman en cuenta en las decisiones de la I.E.	1	2	3	4	5	0
38	Me siento satisfecho(a) por el nivel de logro de los objetivos y metas planteados en el centro escolar, para los servicios que brindo.	1	2	3	4	5	0
39	Mi participación en programas de capacitación y actualización ha mejorado los servicios que brindo.	1	2	3	4	5	0
40	Las instalaciones de la I.E cubren las necesidades de la comunidad escolar.	1	2	3	4	5	0

**GRACIAS POR SU PARTICIPACION**



## CUESTIONARIO PARA PADRES DE FAMILIA

Estimado(a) padre o madre de familia: este cuestionario tiene el propósito de conocer su opinión acerca de aspectos relevantes de la Institución Educativa de su hijo(a), a través de la cual se tomarán decisiones para mejorarla. Conteste con sinceridad. El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de sus respuestas. **MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION.**

### INSTRUCCIONES DE LLENADO

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione una opción de respuesta de acuerdo con la ESCALA DE VALORACION. Marque con **una X** el recuadro que corresponda a su respuesta, tome en cuenta que el 5 corresponde al valor más alto o positivo y el 1 al valor más bajo o negativo. Marque 0 cuando no sepa o no pueda contestar. Solo seleccione una opción por cada enunciado. A continuación se presenta la ESCALA DE VALORACION con el significado de cada uno de los números.

#### ESCALA DE VALORACION

- 1 Nada de acuerdo | Nunca | Nada**
- 2 Poco de acuerdo | Casi nunca | Poco**
- 3 Regular acuerdo | Algunas veces | Regular**
- 4 Muy de acuerdo | Casi siempre | Mucho**
- 5 Totalmente de acuerdo | Siempre | Todo**
- 0 No sé | No puedo contestar**

Num.	Items	Valoración					
1	En la I.E me preguntan acerca de las necesidades de aprendizaje de mi hijo.	1	2	3	4	5	0
2	La I.E me orienta para atender los problemas escolares de mi hijo.	1	2	3	4	5	0
3	El maestro conoce las necesidades de aprendizaje de mi hijo.	1	2	3	4	5	0
4	La I.E solicita mi opinión para mejorar los servicios que ofrece.	1	2	3	4	5	0
5	La I.E organiza actividades extras (convivios, ceremonias, competencias deportivas, campanas de salud, limpieza y otras) para que yo participe.	1	2	3	4	5	0
6	El director da a conocer lo que pretende la escuela a corto y mediano plazos (financiera y valores).	1	2	3	4	5	0
7	El director me informa sobre los planes que tiene para mejorar la I.E. (política de calidad).	1	2	3	4	5	0
8	El director reconoce mi participación en la I.E.	1	2	3	4	5	0
9	El director me trata con respeto y cordialidad.	1	2	3	4	5	0
10	El director toma buenas decisiones para resolver los problemas que surgen en la I.E.	1	2	3	4	5	0
11	El director da respuesta a la solicitud de nuevos servicios escolares.	1	2	3	4	5	0
12	El director toma en cuenta las opiniones de la Asociación de Padres de Familia para tomar decisiones.	1	2	3	4	5	0
13	El director favorece la colaboración de los padres de familia.	1	2	3	4	5	0
14	El director permite que la Asociación de Padres de Familia colabore en la organización de actividades.	1	2	3	4	5	0
15	La Asociación de Padres de Familia ha participado en la elaboración del Proyecto Escolar.	1	2	3	4	5	0
16	En la I.E se realizan actividades para mejorar las condiciones del edificio y mobiliario.	1	2	3	4	5	0



Num.	Items	Valoración					
17	La comunidad participa en las actividades que organiza la I.E para conservar el medio ambiente.	1	2	3	4	5	0
18	La I.E prepara a mi hijo para que resuelva sus problemas cotidianos y para su vida futura.	1	2	3	4	5	0
19	Lo que aprenden los niños en la I.E ayuda a resolver algunos problemas de la comunidad (limpieza, reciclaje de la basura, etc.).	1	2	3	4	5	0
20	La I.E colabora con la comunidad en la solución de problemas educativos, sociales y de salud que se presentan.	1	2	3	4	5	0
21	Me gusta como le enseña el profesor a mi hijo.	1	2	3	4	5	0
22	Estoy contento con la manera en que la I.E me informa como va mi hijo.	1	2	3	4	5	0
23	Las actividades extras (juegos, competencias, deportes, música, oratoria y otras) que realiza mi hijo en la I.E contribuyen a mejorar su aprendizaje.	1	2	3	4	5	0
24	Me siento satisfecho con la disciplina que hay en la I.E.	1	2	3	4	5	0
25	Estoy satisfecho de la comunicación que establezco con el director y maestros	1	2	3	4	5	0
<b>Estoy satisfecho con la organización de la Institución Educativa en cuanto a :</b>							
26	Horarios.	1	2	3	4	5	0
27	Eventos.	1	2	3	4	5	0
28	Puntualidad y asistencia de docentes.	1	2	3	4	5	0
29	Actividades internas.	1	2	3	4	5	0
30	Actividades externas.	1	2	3	4	5	0
31	Se han tomado en cuenta las sugerencias que hacen los padres de familia para mejorar la I.E.	1	2	3	4	5	0
32	Me siento orgulloso de que mi hijo este en esta I.E.	1	2	3	4	5	0
33	Me gusta participar en las actividades de la I.E.	1	2	3	4	5	0
34	Recomendarla la I.E a otros padres o madres de familia.	1	2	3	4	5	0
35	Me siento satisfecho con las actividades extraescolares (visitas a museos, excursiones, visitas a la I.E y otras) que organiza la escuela para mi hijo.	1	2	3	4	5	0
36	La I.E tiene mas servicios que otras cercanas (clases de ingles, computación, música, baile, trabajadora social, psicologo, medico y otros).	1	2	3	4	5	0
37	Estoy satisfecho porque esta I.E es una de las mejores de la localidad.	1	2	3	4	5	0
38	La mayoría de la gente de la comunidad desea que sus hijos entren en esta I.E.	1	2	3	4	5	0
39	Las actividades de apoyo al aprendizaje, culturales y deportivas que realiza la I.E contribuyen a que mi hijo obtenga mejores calificaciones.	1	2	3	4	5	0
40	Me informan periodicamente acerca de las mejoras que se realizan en la I.E.	1	2	3	4	5	0
41	El personal de la I.E atiende mis solicitudes adecuadamente.	1	2	3	4	5	0
42	Puedo hablar con el maestro de mi hijo cuando lo necesito.	1	2	3	4	5	0
43	Puedo hablar con el director de la I.E cuando lo necesito.	1	2	3	4	5	0
44	Si mi hijo presenta problemas de aprendizaje, el maestro me orienta con quien acudir.	1	2	3	4	5	0
45	Participo en actividades que benefician a la I.E.	1	2	3	4	5	0
46	He visto cambios favorables en la comunidad debido a la influencia de la I.E.	1	2	3	4	5	0
47	Con la participación del director se han obtenido recursos adicionales para la I.E (libros, muebles para los salones de clase, computadoras, televisión,	1	2	3	4	5	0
48	Me siento satisfecho con los cambios que ha realizado recientemente la I.E en el edificio y el mobiliario.	1	2	3	4	5	0
49	La I.E me informa frecuentemente como utiliza los recursos (económicos, materiales y otros).	1	2	3	4	5	0



## CUESTIONARIO PARA DIRECTORES

Estimado(a) Director(a): Este cuestionario tiene el propósito de obtener información de los aspectos relevantes sobre la Institución Educativa, a través de la cual se observarán los puntos fuertes y las posibles áreas de mejora para la toma de decisiones hacia la Calidad Educativa. Conteste con sinceridad y transparencia las preguntas. El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de sus respuestas. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION.

### INSTRUCCIONES DE LLENADO

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione una opción de respuesta de acuerdo con la ESCALA DE VALORACION. Marque con **una X** el recuadro que corresponda a su respuesta, tome en cuenta que el 5 corresponde al valor más alto o positivo y el 1 al valor más bajo o negativo. Sólo seleccione una opción por cada enunciado. A continuación se presenta la ESCALA DE VALORACION con el significado de cada uno de los números.

### ESCALA DE VALORACION

- 1 **Nada de acuerdo | Nunca | Nada**
- 2 **Poco de acuerdo | Casi nunca | Poco**
- 3 **Regular acuerdo | Algunas veces | Regular**
- 4 **Muy de acuerdo | Casi siempre | Mucho**

### Criterio 1.0 Usuarios

Se refiere a la forma como la Institución Educativa profundiza en el conocimiento de los usuarios y como ellos perciben el valor proporcionado por la I.E. Incluye la manera en que se fortalece la relación con sus usuarios y la evaluación de su satisfacción y preferencia.

	Items	Escala 1				Escala 2
		1	2	3	4	%
1	La I.E realiza estudios de manera sistemática para identificar las necesidades y expectativas de los usuarios actuales y potenciales.					
2	La I.E utiliza los estudios de las expectativas de sus usuarios para prever las mejoras en sus servicios.					
3	La I.E realiza estudios para orientar la mejora de competencias y métodos de trabajo.					
4	La I.E realiza estudios para programar servicios de orientación y apoyo a los usuarios.					
5	La I.E atiende los requerimientos detectados en los usuarios para lograr su satisfacción.					
6	La I.E toma en cuenta las opiniones de sus usuarios para establecer mecanismos de mejora.					
7	La I.E involucra a todos los grupos interesados en la consecución de sus objetivos.					
8	La I.E realiza actividades para fortalecer las relaciones con los usuarios y así atraer su preferencia.					
9	La I.E fomenta las relaciones a largo plazo que estimulen el sentido de pertenencia de los usuarios y sus referencias positivas.					
10	La I.E evalúa los niveles de satisfacción y preferencia de sus usuarios respecto a los servicios y resultados.					



## Criterio 2.0 Liderazgo

Se refiere a la función y a la participación de los directivos en la gestión de la I.E, ejerciendo un liderazgo visionario, participativo, ético y efectivo, que crea una cultura que sustenta la competitividad y la viabilidad de la Institución Educativa y diseña, implanta y evalúa un sistema de mejora continua.

	Items	Escala 1				Escala 2
		1	2	3	4	%
11	La dirección ejerce su liderazgo promoviendo la misión, visión y valores de la I.E.					
12	La dirección impulsa el desarrollo del personal en la I.E.					
13	La dirección demuestra su liderazgo en aspectos tales como dar confianza, impulsar el trabajo en equipo y la toma de decisiones compartida.					
14	La dirección apoya y promueve una política de calidad.					
15	La dirección promueve un clima de participación, cordialidad, respeto y reconocimiento en la I.E.					
16	La dirección aplica estrategias eficaces para la resolución de conflictos.					
17	La dirección prioriza y satisface necesidades y expectativas de los usuarios y grupos de interés.					
18	La dirección desarrolla estrategias de mejora continua aprovechando las relaciones de colaboración con los grupos de interés.					
19	La dirección comunica la misión, visión, valores y planeación de la I.E al personal, usuarios y grupos de interés.					
20	La dirección fomenta los principios éticos y valores que constituyen la cultura de la mejora continua.					
21	La dirección promueve acciones innovadoras en la I.E.					
22	La dirección distribuye el trabajo con equidad entre el personal de la I.E.					
23	La dirección desarrolla vínculos eficaces con la comunidad y grupos de interés.					
24	La dirección toma en cuenta las sugerencias que aportan el personal y los grupos de interés para optimizar el trabajo de la I.E.					



### Criterio 3.0 Planeación

Se refiere a la forma en que la planeación orienta a la Institución E hacia la mejora a través de la definición y despliegue de objetivos y estrategias prioritarios.

	Items	Escala 1				Escala 2
		1	2	3	4	%
25	La planeación estratégica se realiza de forma colegiada en función de las necesidades de la I.E y de las expectativas de la comunidad escolar.					
26	En la planeación de la I.E se establecen objetivos y metas que orientan a la I.E hacia la mejora, considerando las necesidades de la comunidad educativa.					
27	En la I.E planea sus servicios a corto, mediano y largo plazos.					
28	La I.E determina en su planeación los mecanismos que aseguren claridad y efectividad en la organización administrativa.					
29	La planeación de la I.E establece los procesos, así como el personal responsable de cada uno de ellos.					
30	La planeación de la I.E establece áreas de mejora y compromisos con la comunidad escolar y grupos interesados.					
31	La planeación de la I.E incorpora innovaciones pedagógicas y tecnológicas tendientes a mejorar la práctica educativa.					
32	La planeación de la I.E instrumenta la capacitación, actualización y superación profesional del personal.					
33	La planeación de la I.E asigna recursos y medios para llevar a cabo sus acciones.					
34	En la planeación de la I.E se aplican estrategias de evaluación para identificar el logro de los objetivos planteados en el proyecto institucional.					

### Criterio 4.0 Información y Conocimiento

Se refiere a la forma como se obtiene, analiza, estructura y comunica la información y el conocimiento para la gestión, tanto en el ámbito académico como en el administrativo, para apoyar el logro de las estrategias, desarrollo del centro educativo y promover el cambio y la innovación.

	Items	Escala 1				Escala 2
		1	2	3	4	%
35	Se cuenta con procedimientos de acopio sistemático de información relevante para la toma de decisiones en la gestión académica y administrativa.					
36	Establece convenios con organizaciones para el intercambio de información y conocimiento.					
37	Recaba periódicamente información externa e interna sobre actividades de su interés y de sus diferentes grupos para la mejora continua.					
38	Aplica diferentes técnicas para el procesamiento de la información.					
39	Establece los canales de comunicación de forma oportuna con el personal y grupos de interés.					
40	Documenta las prácticas exitosas y las comunica verificando que sean relevantes para los usuarios y grupos de interés.					
41	Utiliza la información relevante y la tecnología existentes para innovar sus servicios.					



### Criterio 5.0 Personal

Se refiere a la forma como la Institución Educativa crea las condiciones necesarias para propiciar el desarrollo del personal a fin de mejorar su desempeño y calidad de vida como fundamento para el desarrollo organizacional.

	Items	Escala 1				Escala 2
		1	2	3	4	%
42	Se promueve permanentemente la participación del personal en la toma de decisiones.					
43	Se toman en cuenta los perfiles del personal para organizar el trabajo individual o grupal.					
44	Se evalúa el desempeño del personal en forma individual y colectiva.					
45	Se valora la participación del personal en los procesos de autoevaluación y mejora continua para la calidad de la I.E..					
46	Se estimulan los logros del personal mediante un esquema equitativo de reconocimientos.					
47	Se reconoce el uso de prácticas innovadoras entre el personal para el logro de objetivos.					
48	Se definen los perfiles de trabajo del personal a partir de los principios y políticas de la I.E y de las funciones a desempeñar de acuerdo con las necesidades del mismo.					
49	Se identifican necesidades de capacitación en función de los perfiles del puesto, de las demandas de los usuarios y/o de las necesidades de la I.E.					
50	Se diseña y ejecuta periódicamente un plan de desarrollo del personal que satisface las necesidades presentes y futuras de la I.E.					
51	Se evalúa periódicamente el plan de desarrollo del personal.					
52	Se impulsa el desarrollo del personal a través de la participación en proyectos o programas, el trabajo en equipo y el intercambio de experiencias.					
53	Se realizan acciones que propician las relaciones armoniosas y la autoestima del personal para lograr la satisfacción, motivación en el trabajo y el compromiso con la mejora continua.					
54	Se apoya al personal por medio de políticas, servicios y prestaciones.					
55	Se promueve la participación del personal en acciones culturales, de salud y seguridad.					
56	Se fomentan hábitos que previenen enfermedades y riesgos físicos y psicológicos entre el personal.					

### Criterio 6.0 Procesos

Se refiere a la forma como la Institución Educativa diseña, evalúa y mejora los servicios y procesos a fin de aportar valor de forma consistente a los usuarios y alcanzar los objetivos del proyecto institucional.

	Items	Escala 1				Escala 2
		1	2	3	4	%
57	Los procesos relativos a la gestión académica y administrativa se realizan de acuerdo con el proyecto institucional.					
58	Las mejoras en los servicios se llevan a cabo en función de las necesidades y expectativas de los usuarios.					
59	Se identifican y documentan los procesos.					
60	El personal de la I.E participa en la documentación de los procesos, de las relaciones académicas y administrativas.					
61	Los procesos, incluidos en los servicios que se prestan, se jerarquizan de acuerdo con las prioridades de los usuarios.					
62	Se establecen nuevos servicios para atender y anticiparse a las necesidades y expectativas de los usuarios.					



	Items	Escala 1				Escala 2
		1	2	3	4	%
63	Se establecen relaciones de colaboración con los proveedores para mejorar los procesos y servicios.					
64	El personal participa en la organización y operación de los procesos de acuerdo con sus responsabilidades y funciones.					
65	Se aplican los mecanismos predeterminados para el seguimiento y evaluación de los procesos.					
66	Se identifican las áreas de mejora de los procesos a partir de los resultados de la evaluación y seguimiento.					
67	Se aprovechan experiencias de otros centros escolares para incorporarlas a la mejora de los procesos.					
68	Se incorporan las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar los procesos.					
69	Se promueve la innovación en la gestión de los procesos.					
70	La selección de proveedores se realiza a partir del estudio de las necesidades, de los recursos y perfil del proveedor (calidad, cercanía, cumplimiento de especificaciones, política de compra, etc.).					
71	Se realiza un seguimiento y evaluación de los productos y servicios que ofrecen los proveedores.					

### Criterion 7.0 Responsabilidad Social

Se refiere a la forma en que la Institución Educativa asume su responsabilidad social para contribuir al desarrollo sustentable de su entorno, al bienestar de la comunidad inmediata y a la promoción de una cultura de calidad.

	Items	Escala 1				Escala 2
		1	2	3	4	%
72	La I.E implementa estrategias para obtener y analizar información sobre preservación de los recursos naturales.					
73	La I.E lleva a cabo permanentemente acciones para la preservación y mantenimiento de los recursos naturales con la comunidad.					
74	La I.E realiza acciones para la mejora de la comunidad.					
75	La I.E proporciona apoyo a la comunidad orientado a la solución de sus problemas prioritarios.					

### Criterion 8.0 Competitividad de la Organización

Se refiere al desempeño de la Institución Educativa en la creación de valor para los grupos de interés como resultado de su planeación estratégica y mejoramiento de procesos, así como a la relación causal entre el mejoramiento de su posición competitiva y su proceso de calidad, para asegurar su desarrollo y crecimiento a largo plazo.

	Items	Escala 1				Escala 2
		1	2	3	4	%
76	Las formas de enseñanza, evaluación y apoyos psicopedagógicos que operan en la I.E son satisfactorios para los usuarios.					
77	Las prácticas innovadoras y los resultados académicos satisfacen a los usuarios de la I.E.					
78	Los usuarios se sienten satisfechos con la organización y el funcionamiento general de la I.E.					



	Items	Escala 1				Escala 2
		1	2	3	4	%
79	Los usuarios se sienten satisfechos por los mecanismos de comunicación de la I.E.					
80	La atención de demandas y sugerencias satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios.					
81	Los usuarios sienten que forman parte de la I.E..					
82	Los usuarios se sienten satisfechos con las actividades extraescolares y complementarias.					
83	La I.E resulta competitivo en la oferta educativa, en los servicios y en la demanda de alumnos en relación con los de su zona escolar.					
84	Los indicadores básicos (cobertura, aprovechamiento, deserción, reprobación y eficiencia terminal) muestran una mejora.					
85	Se cumplen los objetivos establecidos en el programa anual.					
86	Se cumplen los objetivos de los programas compensatorios, innovación y mejora en la I.E.					
87	Las actividades extraescolares y complementarias que se realizan contribuyen a la formación académica de los alumnos.					
88	Se informa a los usuarios de las actividades institucionales, de los procesos de evaluación y de los resultados de aprovechamiento y mejora que se generan en la I.E.					
89	Se establecen mecanismos de comunicación adecuados entre los usuarios actuales, exalumnos, la comunidad, las autoridades y la I.E.					
90	El personal de la I.E está satisfecho con el tipo de liderazgo, el trabajo colegiado y la toma de decisiones.					
91	El personal del centro está satisfecho con los resultados obtenidos en relación con los propósitos.					
92	Se cumple el programa anual de formación y desarrollo del personal.					
93	El personal participa en proyectos de investigación e innovación y en equipos de mejora.					
94	La mejora en el desempeño del personal en la I.E ha motivado su desarrollo profesional.					
95	Se revisa la permanencia y rotación del personal de la I.E.					
96	Se evalúan los mecanismos de comunicación con usuarios actuales y potenciales, así como el clima de relación interpersonal.					
97	La I.E propicia un clima institucional que favorece las relaciones armoniosas entre el personal.					
98	El personal atiende las demandas y necesidades de usuarios actuales y potenciales.					
99	La I.E realiza programas de difusión para la protección del medio ambiente.					
100	La I.E lleva a cabo actividades de reforestación en la comunidad.					
101	La comunidad valora positivamente los servicios que presta la I.E.					
102	La comunidad participa en las tareas de la I.E.					
103	La comunidad se beneficia con el Índice de eficiencia terminal de la I.E.					
104	Los servicios y programas ofrecidos por el centro a la comunidad han impactado positivamente.					
105	La I.E consigue elevar progresivamente las tasas de escolaridad.					
106	La I.E logra recursos adicionales a los estipulados.					
107	La I.E mejora la infraestructura y el equipamiento por la gestión realizada.					
108	Existen mecanismos de comunicación para la rendición de cuentas.					

