

## APLICACIÓN PRÁCTICA DE CONOCIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN EN EL ÁMBITO EDUCACIONAL POR ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS EN UNIANDES

### PRACTICAL APPLICATION OF MANAGEMENT KNOWLEDGE IN THE EDUCATIONAL FIELD BY STUDENTS OF THE BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM AT UNIANDES

Betty Valle Fiallos<sup>1</sup>

E-mail: [ua.bettyvalle@uniandes.edu.ec](mailto:ua.bettyvalle@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0993-4008>

Franklin Gerardo Naranjo Armijo<sup>1</sup>

E-mail: [ua.franklinnaranjo@uniandes.edu.ec](mailto:ua.franklinnaranjo@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6005-8886>

Oswaldo Javier Torres Merlo<sup>1</sup>

E-mail: [ua.oswaldotorres@uniandes.edu.ec](mailto:ua.oswaldotorres@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1729-0326>

<sup>1</sup>Universidad Regional Autónoma de Los Andes Ambato. Ecuador

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Valle Fiallos, B., Naranjo Armijo, F. G. & Torres Merlo, O. J. (2022). Aplicación práctica de conocimientos de administración en el ámbito educacional por estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas en UNIANDES. *Revista Conrado*, 18(89), 140-149.

#### RESUMEN

La administración educativa es la actividad que garantiza la adecuada y correcta disposición de bienes y recursos para optimizar y desarrollar todo lo concerniente al sistema educativo. A partir de la aparición de la pandemia de Covid-19, los procesos educativos sufrieron un mayor deterioro con afectaciones en todos los niveles. La carrera de Administración de Empresas en UNIANDES propuso a los estudiantes desarrollar actividades prácticas que les permitan adquirir habilidades y experiencias en planificación estratégica, planteando el objetivo de aplicar la teoría adquirida sobre administración al ámbito educacional mediante la evaluación del estado actual de los estándares de calidad en la Unidad Educativa Ambato a partir de identificar los componentes que afectan los estándares de calidad y trazar estrategias de mejora para el aseguramiento de la calidad. Para la evaluación de los estándares de calidad se empleó la ficha técnica del Manual para la implementación y evaluación de los estándares de calidad educativa. La práctica realizada se considera exitosa toda vez que lograron aplicar la teoría recibida de administración al determinar que más del 50% de los parámetros analizados se encuentran implementados satisfactoriamente. Se encuentran en proceso de implementación 22 y se incumplen 4 aspectos, para los cuales propusieron una estrategia encaminada a alcanzar un nivel superior.

#### Palabras clave:

Educación, estándar de calidad, pedagogía, gestión escolar

#### ABSTRACT

The educational administration is the activity that guarantees the adequate and correct disposition of goods and resources to optimize and to develop all that is concerned to the educational system. As from the appearing of Covid's pandemic 19, the educational processes suffered a bigger deterioration with affectations in all the levels. The race of Business Administration in UNI-ANDES proposed the students developing practical activities that they allow them to acquire skill and experiences in strategic planning, presenting the objective to apply the acquired theory on administration to the educational intervening space the evaluation of the present-day status of the standards of quality in the Unidad Educativa Ambato as from identifying the components that affect the standards of quality and drawing improving strategies for quality assurance. The token ring of the Manual for implementation and evaluation of the standards of educational quality were used for the evaluation of the standards of quality. The accomplished pilot considers herself successful inasmuch as they managed to apply the theory received of administration when determining that over 50 % of the examined parameters find implemented satisfactorily. 22 meet under implementation and they disobey 4 aspects, for the ones that they proposed a strategy for led to catch up with a superior level.

#### Keywords:

Education, standard of quality, pedagogy, school step

## INTRODUCCIÓN

En Ecuador la educación es entendida como un derecho humano fundamental y el Estado ecuatoriano se ha preocupado por crear un sólido basamento normativo en lo que respecta a la educación, desde su Carta Magna, pasando por la Ley Orgánica de Educación Intercultural, Ley de Discapacidades y Código de la Niñez y Adolescencia, las cuales en su texto indican la importancia de la inclusión y la integración al hablar de materia educativa (Atencio et al., 2021). En correspondencia es sumamente importante para la sociedad tener instituciones educativas de gran calibre y calidad, que garanticen procesos educativos no solo inclusivos e integradores, sino que se distingan por su calidad. Para ello es necesario contar con adecuados procesos de planificación, organización, y control de los recursos requeridos para alcanzar este objetivo.

La administración educativa es la actividad que garantiza la adecuada y correcta disposición de bienes y recursos para optimizar y desarrollar todo lo concerniente al sistema educativo. Las funciones de esta administración son:

- Mejorar el proceso administrativo del centro educativo.
- Satisfacer las necesidades y expectativas del personal educativo y los estudiantes.
- Manejar los planes, programas, proyectos, presupuestos, etc., asegurando el cumplimiento de los objetivos.
- Maximizar los objetivos en las instituciones escolares.

La administración educativa se reconoce como un amplio campo que permite la comprensión del sistema educativo de manera integral, para una mejor organización y funcionamiento de manera integral en todos sus procesos que garanticen un sistema educativo de calidad. Refiere (Orozco et al., 2022) que la preocupación por la calidad de la educación ha sido una constante a partir de los procesos de institucionalización de la educación pública y de masas desde finales del siglo XVIII. Así mismo, la discusión teórica sobre la calidad de los sistemas educativos es un tema que ha tenido diversos debates teóricos-metodológicos, ya que son muchas las corrientes que pueden argumentar o respaldar las diferentes formas de medir la calidad y la eficiencia de la educación, e incluso existe una gran diversidad de estudios que tratan de explicar este fenómeno (Alvarado, Morales, & Aguayo, 2016).

Los estándares de calidad señalan las metas pedagógicas establecidas para obtener una educación de calidad en los actores y las instituciones que hacen parte del sistema educativo del Ecuador. La calidad educativa tiene muchos significados, cada uno de ellos depende de los contextos sociales, económicos, culturales y políticos y

de cómo sea vista desde las diversas posturas de los grupos de personas que la trabajan. Por tanto, para que haya una educación de calidad se debe construir una sociedad que contribuya al desarrollo de un sistema educativo que brinde todos los tipos de servicios que permitan y garanticen los aprendizajes necesarios para toda la población.

En el Ecuador la calidad educativa es definida como un concepto complejo y multidimensional, el cual establece que el sistema educativo estará orientado en ofrecer productos de calidad, que conduzcan a alcanzar metas conducentes, que le permitan a la sociedad ecuatoriana ser un ente democrático, armónico, intercultural, próspero y con igualdad de oportunidades para todos. Es por ello que, como estrategia para mejorar la calidad de la educación, el Ministerio de Educación propone estándares de calidad educativa que ayudan a orientar, apoyar y monitorear la gestión de los actores del sistema educativo hacia su mejoramiento continuo, bajo la premisa de que un sistema educativo será de calidad en la medida en que contribuya a la consecución de los objetivos que el país se ha planteado. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2017).

Según (Suasnábar-Pacheco & Francisco, 2020) el objetivo principal de los estándares de calidad es guiar, brindar apoyo y mantener bajo supervisión la acción de quienes se encargan de impartir educación en el país para contribuir siempre en su mejora continua, aportando ideas en las tomas de decisiones que son de gran importancia en las políticas públicas para las mejoras de la calidad de del sistema educativo en general en todas sus etapas. Por tanto, sirven para proveer información a las familias y a los demás actores de la sociedad y del sistema educativo, para determinar cuáles son los mejores procesos que deben llevar tanto alumnos como docentes para ejecutar los distintos programas, igualmente podrán diseñar y ejecutar estrategias de mejoramiento y fortalecimiento para las instituciones educativas en torno a los estándares establecidos. Además, sirven para orientar, apoyar y monitorear los actos que son realizados por los diferentes entes del sistema educativo ecuatoriano, además, permiten que se tomen decisiones en torno a la política pública que puedan favorecer a la mejora de la calidad del sistema educativo.

En Ecuador se hizo el primer lanzamiento de los estándares de calidad en noviembre de 2012 mediante el Acuerdo Ministerial 482. Para mejorar la calidad de los sistemas educativos se implementaron cuatro tipos de estándares, los cuales tuvieron como objetivo asegurar el aprendizaje de los estudiantes. Los mismos fueron:

- Estándares de Gestión Educativa: estos estándares hacen referencia a los procesos de gestión y prácticas institucionales que puedan contribuir a la formación deseada para los estudiantes.
- Estándares de Desempeño Profesional: estos estándares son descripciones de las prácticas que debe hacer un profesional educativo competente.
- Estándares de aprendizaje: estos estándares son descripciones de los logros que deben alcanzar los estudiantes a lo largo de su vida.
- Estándares de infraestructura: son los estándares que establecen los requisitos que están orientados a determinar las particularidades que los espacios y ambientes educativos deben tener.

El objetivo de la implementación de estos modelos fue lograr el mejoramiento del sistema educativo ecuatoriano en todas sus formas, y de esta manera los estudiantes poder desarrollar los procesos y habilidades que les permitan reflejar sus desempeños en las aulas de clase. En consecuencia, los docentes podrían asegurar que los estudiantes alcanzaran los aprendizajes deseados y el nivel académico esperado dentro del sistema educativo ecuatoriano.

En cuanto a los resultados alcanzados por el sistema educacional hasta el 2018 refiere (Instituto Nacional de Evaluación Educativa, 2018) que todavía existen asimetrías marcadas entre zonas urbanas y rurales, y pese al incremento en la cobertura de acceso para grupos étnicos y nacionalidades, aún persisten tasas de acceso inferiores al promedio nacional. Por otro lado, con respecto a la calidad de los aprendizajes, el panorama todavía revela algunas preocupaciones. Los resultados evidencian que, además de los niveles bajos, todavía persisten brechas, en especial por nivel socio económico y pertenencia étnica. Igualmente, el bienestar y el ejercicio de los niños y niñas son problemáticas serias, que, si bien atraviesan al sistema educativo, su dimensión refiere a la sociedad en general. En este sentido, los retos pendientes y los avances logrados dependen de las orientaciones de política pública que rigen el sistema educativo. En el marco regulatorio vigente, esto se refiere principalmente a la garantía del acceso a la educación en ejercicio pleno de los derechos del Buen Vivir.

A partir de la aparición de la pandemia de Covid-19, los procesos educativos sufrieron un mayor deterioro con afectaciones en todos los niveles educacionales. La interrupción de las clases presenciales impactó desfavorablemente en el aprendizaje a partir de la necesidad de implementar nuevas modalidades de enseñanza, prevaleciendo la modalidad a distancia por medio del empleo de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

En el ámbito de la inclusión y acceso a la educación se sortearon diversas dificultades marcadas por la falta o baja calidad de la conectividad para acceder a clases virtuales, especialmente en las zonas rurales y en comunidades de bajos recursos económicos. El impacto negativo en los estándares de calidad de la educación puede evidenciarse a partir de la evaluación del aprendizaje, por el desarrollo de destrezas y competencias para comprender los conocimientos y aplicarlos en la resolución de problemas.

En este contexto la carrera de Administración de Empresas en UNIANDES propuso a los estudiantes del quinto período académico desarrollar actividades prácticas que les permitan adquirir habilidades y experiencias en planificación estratégica. Una vez identificado como problema el impacto negativo de la pandemia de Covid-19 en los estándares de calidad de la educación en Ecuador, se plantearon como objetivo aplicar la teoría adquirida sobre administración al ámbito educacional mediante la evaluación del estado actual de los estándares de calidad en la Unidad Educativa Ambato a partir de identificar los componentes que afectan los estándares de calidad y trazar estrategias de mejora para el aseguramiento de la calidad. Con la realización de este tipo de actividad se espera que los futuros profesionales de la administración logren imbricar los conocimientos de planificación, organización, proyectos, estrategias de dirección y control.

## MATERIALES Y MÉTODOS

El desarrollo del proceso investigativo responde a la naturaleza compleja del objeto de estudio, lo cual condiciona el empleo de los enfoques cuantitativo y cualitativo. Se dirige en un alcance descriptivo-propositivo, pues al tiempo que se caracterizan los estándares de calidad alcanzados se va modelando una estrategia de mejora para el aseguramiento de la calidad.

El empleo de los métodos analítico sintético, inductivo deductivo y el sistémico, junto a las encuestas, entrevistas y observaciones realizadas, posibilitaron al equipo de investigación conformado por estudiantes de la carrera de Administración de Empresas de UNIANDES, establecer las características que definen la calidad educacional en relación con la gestión educativa, el desempeño profesional de los docentes, así como los estándares de aprendizaje e infraestructura.

Para ello aplicaron el procedimiento descrito en el Manual para la implementación de los estándares de calidad, el cual es el referente para la evaluación interna y externa y es empleado por las instituciones educativas, auditores y asesores educativos, el Instituto Nacional de Evaluación

Educativa o por cualquier otra institución que realice evaluación del Sistema Nacional de Educación. El procedimiento se aplica según los criterios que aparecen en las fichas técnicas de concreción de los estándares y consta de 10 pasos para realizar la evaluación institucional y enfocarse en la mejora de los procesos de la institución:

1. Informar a la comunidad educativa sobre los estándares de calidad a fin de generar compromisos para su cumplimiento cotidiano.
2. Conformar un grupo evaluador conformado por diferentes personas de la comunidad educativa que sean afines a las dimensiones a evaluar o que muestren interés en hacerlo. Puede hacer una dinámica de grupos o asignar responsables por cada dimensión.
3. Dotar a cada evaluador de las matrices de concreción de los estándares correspondientes.
4. El grupo evaluador deberá analizar el nivel de logro del estándar a través de la indagación a actores específicos, revisión documental o la verificación visual.
5. La determinación del nivel de logro del estándar debe estar sustentada por lo menos en el medio de verificación que se muestra en la ficha. Por esta razón se recomienda revisar la calidad de los medios de verificación a fin de que, en caso de tratarse de documentos oficiales de la institución, estos puedan ser implementados o mejorados.
6. Toda vez que se hayan determinado los niveles de logro de cada estándar, los evaluadores deberán informar y mostrar sus hallazgos a fin de que puedan ser retroalimentados.
7. A partir de los niveles de logro, se deben determinar las acciones de mejora de la calidad que llevarán al cumplimiento de los estándares.
8. Se deberá rendir cuentas a la comunidad educativa sobre el nivel de logro de los estándares de calidad en su institución y aprovechar para crear acciones conjuntas con actores de interés para cumplir con las acciones propuestas.
9. Delegar responsabilidades a cada actor encargado de la implementación de los estándares y cree compromisos para mejorar continuamente la calidad en su institución.
10. Repetir este ejercicio al menos una vez al año, sin embargo este manual pretende ser una guía a ser utilizada en cualquier momento del año y de forma continua (Ministerio de Educación del Ecuador, 2017).

Por la naturaleza de la investigación realizaron los pasos del 1 al 7. Para desarrollar el paso 7 (determinar las acciones de mejora de la calidad) con la información obtenida a partir de la aplicación de las fichas técnicas se utilizó

el método Vikor. Este método de análisis de decisiones multicriterio fue desarrollado para resolver problemas de decisión de conflictos con criterios conflictivos y de diferentes unidades. El nombre Vikor apareció en 1990 y las aplicaciones reales se presentaron en 1998 y en 2004 se alcanzó el reconocimiento internacional del método (Opricovic & Tzeng, 2004). Este ofrece una solución lo más cercana al ideal y las alternativas se evalúan de acuerdo con todos los criterios establecidos. Vikor clasifica las alternativas y determina la solución denominada compromiso que se acerca más al ideal. Determina el ranking de las alternativas utilizando la función de agregación Q, que representa la cercanía al ideal, calculada a partir de la agregación de la función de utilidad máxima de grupo S y la función de arrepentimiento individual R (Paronyan Carballido & Matos, 2020).

Su aplicación implica:

- Una solución compromiso es aceptable para la resolución de conflictos.
- El responsable de la toma de decisiones está dispuesto a aprobar la solución más cercana al ideal.
- Existe una relación lineal entre cada función de criterio y la utilidad de un decisor.
- Los criterios son conflictivos y no commensurables (unidades diferentes).
- Las alternativas se evalúan según todos los criterios establecidos (matriz de rendimiento).
- La preferencia del tomador de decisiones se expresa mediante pesos, dados o simulados.
- El método se puede iniciar sin participación interactiva de tomador de decisiones, pero este es el encargado de aprobar la solución final y se debe incluir su preferencia.
- La solución de compromiso propuesta (uno o más) tiene una tasa de ventaja.

Consta de 6 pasos:

1. Definición de la Matriz de Decisión con los respectivos pesos de cada criterio.
2. Normalización Lineal de la matriz de decisión.
3. Determinación de los mejores y los peores valores en las evaluaciones de cada criterio ( $i=1,2,\dots,n$ ) y alternativas ( $j=1,2,\dots,j$ )
4. Cálculo de las medidas S, R y Q para cada alternativa. Cada uno de los vectores obtenidos genera un ranking al organizar sus valores de menor a mayor y con ellos se calcula los valores de Q.

5. Verificación de la condición de ventaja aceptable y la condición de estabilidad aceptable en la toma de decisiones
6. Definición de la(s) solución(es) compromiso.

Se aplica el procedimiento para el nivel de educación general básica en la Unidad Educativa Ambato.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los estudiantes, a partir de la revisión y estudio de la bibliografía asociada a la temática en investigación encontraron que para lograr las metas de calidad y equidad en la educación, el sistema educativo establece parámetros claros y concisos de lo que espera de sus instituciones, directivos y docentes; por ello, a través del acuerdo ministerial 091-2017, el Ministerio de Educación emitió estándares de calidad educativa que orientan, apoyan y monitorean la gestión del sistema educativo para su mejoramiento continuo (Ministerio de Educación del Ecuador, 2017). Los estándares vigentes se clasifican en estándares de gestión escolar, desempeño profesional directivo y desempeño profesional docente. A su vez los mismos están diseñados en 4 dimensiones que se muestran en la Tabla 1:

Tabla 1. Dimensiones de los estándares de calidad.

Gestión administrativa	Hace referencia a los aspectos administrativos que deben ser implementados en la institución educativa, para coordinar y armonizar de una forma coherente todas las actividades dirigidas a la organización institucional, el desarrollo profesional, la información y comunicación, la administración de servicios complementarios y la infraestructura, el equipamiento y los recursos didácticos.
Gestión pedagógica	Hace referencia a los aspectos necesarios para la planificación y ejecución de acciones que permitan llevar a cabo, las prácticas pedagógicas, su ejecución, evaluación y refuerzo, así como el aseguramiento y atención al desarrollo biopsicosocial del estudiantado.
Convivencia, Participación Escolar y Cooperación.	Se refiere a los aspectos que orientan la relación de las personas que conforman la institución educativa. Se sustenta en principios y valores, que propicien un clima organizacional adecuado a través del trabajo colaborativo de sus integrantes y la vinculación con la comunidad en el desarrollo de proyectos de mutuo beneficio.
Seguridad Escolar	Hace referencia a los aspectos necesarios para prevenir y mitigar los riesgos de las personas que integran la comunidad educativa frente a eventos naturales y antrópicos. Además, se contempla la atención y la derivación de casos de vulneración de derechos dentro del espacio educativo

Fuente: (Ministerio de Educación del Ecuador, 2017)

Para la evaluación de los estándares de calidad aplicaron la ficha técnica que se muestra en la Tabla 2:

Tabla 2. Ficha técnica

Estándar	Indicadores de calidad educativa			
	No cumple	En proceso	Satisfactorio	Destacado
Parámetro que muestra los logros esperados	Indica que el estándar no ha sido implementado.	Indica que el estándar parcialmente implementado	Indica que se cumple con lo establecido	Indica la identificación de una buena o novedosa práctica.
Medios de verificación	Son sustentos de la gestión o del desempeño que permiten al evaluador identificar el nivel de logro del estándar y que parten de la propia gestión de la institución educativa.			
Procedimientos sugeridos	En este elemento se encontrarán propuestas de actividades a seguir que permiten el cumplimiento y verificación del estándar.			
Normativa	Es la base de acuerdos, reglamentos, manuales y leyes en los que se sustenta y guía la implementación de determinado estándar.			
Resultados	En términos de calidad, es lo que se espera obtener de la institución educativa o del desempeño de directivos y docentes, para su funcionamiento ideal.			

Fuente: (Ministerio de Educación del Ecuador, 2017)

Una vez aplicada la ficha técnica antes descrita hallaron los resultados que se exponen a continuación:

Para el estándar de gestión escolar se cumplen las 4 dimensiones observadas como se ilustra en la Figura 1:

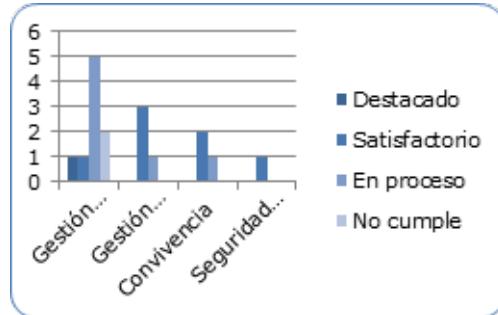


Figura 1. Resultados de la evaluación del estándar de gestión escolar.

Como puede apreciarse la gestión administrativa tiene 17 componentes revisados. La oferta del servicio educativo cumple con lo establecido en el documento vigente de Autorización de Creación y Funcionamiento de la institución, encontrándose este componente como destacado, así como implementado el referente a los servicios complementarios que oferta la institución, ya que funcionan de acuerdo con los lineamientos emitidos por la Autoridad Educativa Nacional. Se encuentran 5 componentes en proceso, los mismos están orientados a realizar el Proyecto Educativo Institucional de forma participativa, oído el parecer de docentes, asesores y estudiantes y diseñar procedimientos académicos y administrativos construidos participativamente.

Las actividades de apoyo y acompañamiento pedagógico de la práctica docente no están alineadas a las necesidades institucionales actuales, según pudo comprobarse en la revisión del Plan de acompañamiento pedagógico aprobado por la autoridad correspondiente, ya que no se basa en estudios de calidad educativa realizados previamente, además de no tenerse en cuenta el impacto de la covid-19 en el entorno de la institución. Se incumple con la realización de reconocimiento a méritos alcanzados por el personal de la institución, actividad de vital importancia como elemento motivacional para la mejora continua de los procesos de enseñanza.

La gestión pedagógica comprende los elementos asociados al perfeccionamiento de los métodos de enseñanza y planificación y evaluación de los contenidos, en concordancia con los lineamientos de Planificación Curricular Institucional. Se comprueba que se encuentra implementada satisfactoriamente la Planificación Curricular Institucional y esta integra los elementos curriculares y

los lineamientos vigentes establecidos por la Autoridad Educativa Nacional y la evaluación del aprendizaje del estudiantado guarda relación con esta. Los lineamientos de refuerzo académico de la institución se relacionan parcialmente con lo establecido en la Planificación Curricular Institucional. Existe una planificación del servicio de consejería estudiantil aprobada, que atiende parcialmente las necesidades socioafectivas o pedagógicas del estudiantado, no obstante no hace énfasis en las necesidades psicoafectivas surgidas a partir de la pandemia de Covid-19, que pudiera atender específicamente las alteraciones emocionales derivadas del padecimiento de la enfermedad, la pérdida de familiares o amigos, así como las afectaciones de índole cognoscitiva y conductuales, por lo que se considera se encuentra en proceso.

De los 3 componentes de la dimensión de convivencia, participación escolar y cooperación 2 se encuentran implementados satisfactoriamente, ya que se promueve el cumplimiento de acuerdos y compromisos considerando los lineamientos institucionales de convivencia. Se necesita potenciar acuerdos de cooperación con otros actores que fortalezcan los procesos de enseñanza aprendizaje, lo cual se encuentra en proceso.

En cuanto al componente seguridad escolar se implementan planes integrales y protocolos que fomentan una cultura de prevención de riesgos, seguridad y autocuidado, rediseñados a partir del retorno a las clases presenciales y enfocadas en el cumplimiento de medidas de evitación de propagación de Covid-19, por lo que se considera implementado satisfactoriamente.

Para el estándar de desempeño profesional directivo se cumplen las 4 dimensiones observadas como se ilustra en la Figura 2:

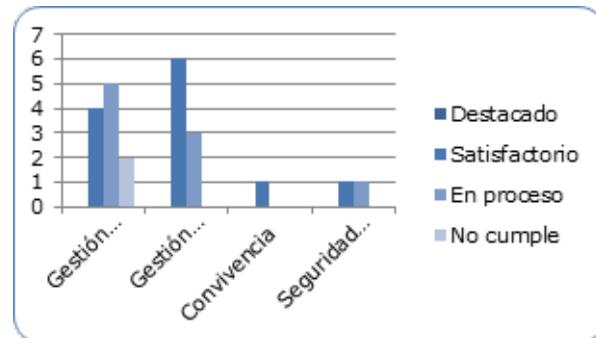


Figura 2. Resultados de la evaluación del estándar desempeño profesional directivo.

Se comprueba que, para el estándar desempeño profesional directivo, la dimensión gestión administrativa tiene 11 componentes, de los cuales 4 se encuentran implementados satisfactoriamente en la institución educativa ya que

se llevan a cabo los elementos del Proyecto Educativo Institucional según la Matriz de seguimiento, se coordina los procesos de gestión de la información de acuerdo a los procedimientos institucionales. Gestionan parcialmente las actividades contempladas en el plan de capacitación y se cumple con la rendición de cuentas de la gestión de autoridades y organismos institucionales. En proceso se encuentran las actividades relacionadas con el monitoreo de las actividades de apoyo y acompañamiento pedagógico a la práctica docente establecidas en el plan, según pudo apreciarse en las fichas de observación áulica y se supervisa el cumplimiento de algunos de los lineamientos emitidos por la Autoridad Educativa Nacional para la prestación de servicios complementarios. No se pudo comprobar documentalmente si efectivamente se verifica la utilización de la infraestructura, equipamiento y recursos didácticos, ya que el Registro de uso de recursos e infraestructura no se encuentra actualizado, aunque sí por la observación de clases donde se pudo apreciar el empleo de métodos didácticos disponibles, por lo que el indicador de clasifica en proceso. Se verifica el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la comunicación institucional, detectándose brechas en los mecanismos establecidos para la comunicación institucional y deficiente uso de los medios de información disponibles.

La gestión pedagógica en cuanto a los indicadores de enseñanza y aprendizaje tiene implementados satisfactoriamente 7 de ellos, relacionados con la elaboración de planificaciones Curriculares Anuales en concordancia con los lineamientos de Planificación Curricular Institucional aprobados y la aplicación estrategias de enseñanza orientadas al logro de los objetivos de aprendizaje planteados en la planificación microcurricular. Se constata que se promueve un ambiente de aprendizaje estimulador que genera participación del estudiantado y se evalúa el logro de aprendizaje en función de los objetivos planteados en las planificaciones microcurriculares. Se necesita perfeccionar las actividades de refuerzo académico en función de las necesidades de aprendizaje del estudiantado, así como la coordinación actividades de refuerzo académico, ya que la revisión del Registro de asistencia a actividad de refuerzo académico revisado arroja un número poco significativo de estudiantes participantes en este tipo de actividad. Se requiere además incluir en la práctica docente acciones recomendadas desde el servicio de consejería estudiantil, es por ellos que 2 componentes se clasifican en proceso.

En cuanto a convivencia, participación escolar y cooperación, la evaluación del indicador denota que se promueve satisfactoriamente entre los actores educativos el

cumplimiento de los acuerdos establecidos en el Código de Convivencia de la institución. En la seguridad escolar se ejecutan los procedimientos establecidos en los planes integrales y los protocolos de gestión de riesgos.

Se hace necesario perfeccionar los canales establecidos para comunicar a la autoridad o al servicio de consejería estudiantil sobre situaciones detectadas que vulneren la integridad física, psicológica y sexual del estudiantado, siendo este un tema de particular importancia ya que las instituciones educativas deben enfocarse también en la protección de los derechos con la finalidad de mantener una cultura de paz, donde los estudiantes no tengan ningún obstáculo para su crecimiento académico. Para ello, las instituciones educativas, autoridades, docentes y servidores requerirán escuchar, respetar, valorar e incorporar en las decisiones que se toman la opinión de niños, niñas y adolescentes y se brindará atención prioritaria y especializada en casos de violencia, acoso escolar u otras formas de vulneración de sus derechos. Por tanto, es indispensable que la institución educativa disponga de vías seguras para denunciar cualquier tipo de agresiones que usualmente es realizado entre compañeros de aulas, aún cuando estas acciones se produzcan en el entorno virtual.

La aplicación de la ficha técnica para la evaluación del estándar de calidad del desempeño profesional docente contempla la revisión de 14 componentes, los cuales tienen el comportamiento en cuanto a su aplicación que se muestra en la figura 3.

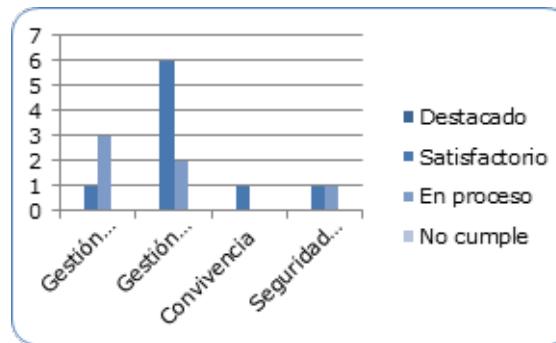


Figura 3. Resultados de la evaluación del estándar desempeño profesional docente.

Del total 7 se encuentran implementados satisfactoriamente y 7 en proceso. En la gestión administrativa se evaluaron las acciones de desarrollo profesional, encontrándose implementadas la participación en las actividades que corresponde de acuerdo con el plan de capacitación institucional, según los observado en los Certificados de participación en capacitaciones que brinda la institución, y a partir de estas actividades la aplicación en la práctica

docente de recomendaciones realizadas. En cuanto a la actualización sistemática de información de asistencia, notas y planificaciones, se pudo constatar en la revisión de Reportes del registro de la información que se mantienen al día y en concordancia con las actividades evaluativas efectuadas, así como la comunicación de forma oportuna de los resultados de aprendizaje y otras informaciones oficiales pertinentes a estudiantes y representantes legales. Existen dificultades con la infraestructura, equipamiento y recursos didácticos disponibles en la institución, los cuales requieren modernización, por lo que este componente se clasifica en proceso.

De la gestión pedagógica se evaluaron 8 componentes, de los cuales 4 son satisfactorios y 4 en proceso. Los implementados satisfactoriamente están relacionados con la elaboración de Planificaciones Curriculares Anuales en concordancia con los lineamientos y elementos de Planificación Curricular Institucional. Se demuestra suficiencia en el conocimiento de la asignatura para el sub-nivel en el que enseña por parte del personal docente, lo cual se pudo constatar mediante la observación de clases, desarrollándose actividades que estimulan o permiten parcialmente la participación del alumnado en clase. Se debe perfeccionar la implementación de componentes relacionados con la ejecución de actividades de refuerzo académico considerando las necesidades de aprendizaje del estudiantado y las recomendaciones del servicio de consejería estudiantil, por lo que se evalúan ambos aspectos en proceso.

En el componente de convivencia, participación escolar y cooperación se encontró que se promueve entre los actores educativos el cumplimiento de los acuerdos establecidos en el Código de Convivencia de la institución, por lo que se valora se encuentra implementado satisfactoriamente. De igual manera de considera la gestión de riesgos y protección ya que se comprobó mediante la revisión de los planes y protocolos de gestión de riesgos que se ejecutan los procedimientos establecidos en los planes integrales y los protocolos de gestión de riesgos. Debe potenciarse la comunicación a la autoridad o al servicio de consejería estudiantil sobre situaciones detectadas que vulneren la integridad física, psicológica y sexual del estudiantado, según las rutas o protocolos establecidos, teniendo en cuenta que el Reporte de situaciones detectadas que vulneren la integridad física, psicológica y sexual del estudiantado no tiene anotaciones en el periodo verificado.

A modo general el cumplimiento de los estándares de calidad educativa Tabla 4 se comporta de la siguiente manera según el nivel de implementación:

Tabla 4. Resultados de la evaluación de los estándares de calidad educativa.

Cumplimiento	Gestión administrativa	Gestión Pedagógica	Convivencia	Seguridad escolar	Total
Destacado	1	0	0	0	1
Satisfactorio	6	15	4	3	28
En proceso	13	6	1	2	22
No cumple	4	0	0	0	4

Como puede apreciarse, más del 50% de los parámetros analizados se encuentran implementados satisfactoriamente. Se encuentran en proceso de implementación 22 y se incumplen 4 aspectos, siendo estos los que requieren acciones para su ejecución o mejora del proceso, por lo que seguidamente los estudiantes presentaron una propuesta de estrategia encaminada a alcanzar un nivel superior en los estándares de calidad de la unidad educativa, consistente en varias alternativas a valorar. Las mismas se consultaron a un grupo de expertos integrados por pedagogos, asesores del Ministerio de Educación y personal docente de la unidad educacional.

Propusieron la siguiente serie de acciones o alternativas a aplicar:

1. Capacitar a todo el personal docente y administrativo acerca del procedimiento vigente para la implementación y evaluación de los estándares de calidad educativa.
2. Aplicar los pasos 8, 9 y 10 del procedimiento que no fueron parte de esta investigación.
3. Realizar talleres participativos para el rediseño del Proyecto Educativo Educacional con la participación de docentes, estudiantes y sus familias, así como otros actores relacionados con el ámbito educacional.
4. Potenciar el servicio de consejería estudiantil con profesionales en pedagogía y psicología.
5. Identificar necesidades individuales de aprendizaje entre los estudiantes de menor rendimiento académico para planificar el refuerzo académico del próximo periodo lectivo.

Se consideraron como criterios de evaluación:

1. Participación inclusiva de los estudiantes.
2. Implicación de las familias y otros actores relacionados con el proceso educativo.
3. Mejoramiento de los indicadores de rendimiento académico.
4. Adquisición de saberes sobre calidad educativa.

Para determinar por parte de los expertos el ranking de las alternativas presentadas, emplearon el método Vikor, asignándose inicialmente el peso de cada uno de los criterios de evaluación.

Tabla 5. Características de los criterios.

	Criterios	Característica	Pesos
1	Participación inclusiva de los estudiantes	+	0.15
2	Implicación de las familias y otros actores relacionados	+	0.3
3	Mejoramiento de los indicadores de rendimiento académico	+	0.15
4	Adquisición de saberes sobre calidad educativa.	+	0.4

La Tabla 6 muestra la matriz de decisión.

Tabla 6. Matriz de decisión

	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4
Alternativa 1	3.33	2.33	3.66	4.33
Alternativa 2	3	1.66	3	4.33
Alternativa 3	2.66	2.34	3	3.66
Alternativa 4	2	3	4.33	4.33
Alternativa 5	2	2.667	2.66	5

Seguidamente obtuvieron Tabla 7 la matriz de decisión normalizada.

Tabla 7. Matriz de decisión normalizada

	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4
Alternativa 1	0.562	0.428	0.484	0.445
Alternativa 2	0.505	0.305	0.396	0.445
Alternativa 3	0.449	0.428	0.396	0.377
Alternativa 4	0.337	0.55	0.572	0.445
Alternativa 5	0.337	0.489	0.352	0.514

La Tabla 8 muestra los valores y, y la Tabla 9 valores Q

Tabla 8. Los valores.

	R	S
Alternativa 1	0.2	0.41
Alternativa 2	0.3	0.658
Alternativa 3	0.4	0.745
Alternativa 4	0.2	0.35
Alternativa 5	0.15	0.375

Tabla 9: Valores, que representan el índice VIKOR para cada alternativa.

	q
Alternativa 1	0.176
Alternativa 2	0.689
Alternativa 3	1
Alternativa 4	0.1
Alternativa 5	0.032

Las alternativas se clasifican según los valores S, R y Q en orden decreciente, de modo que la mejor clasificación se asigna a la alternativa con el valor VIKOR más pequeño. Los resultados son tres listas de clasificación. La Tabla 10 presenta la lista de clasificación de las alternativas en función de los valores S, R y Q.

Tabla 10. La lista de clasificación de las alternativas.

	valor R	Rango en R	valor S	Rango en S	valor Q	Clasificación en Q
Alternativa 1	0.2	2	0.41	3	0.176	3
Alternativa 2	0.3	3	0.658	4	0.689	4
Alternativa 3	0.4	4	0.745	5	1	5
Alternativa 4	0.2	2	0.35	1	0.1	2
Alternativa 5	0.15	1	0.375	2	0.032	1

Por lo tanto, se seleccionaron como alternativas finales a aplicar las siguientes:

1. Identificar necesidades individuales de aprendizaje entre los estudiantes de menor rendimiento académico para planificar el refuerzo académico del próximo periodo lectivo.
2. Potenciar el servicio de consejería estudiantil con profesionales en pedagogía y psicología.
3. Capacitar a todo el personal docente y administrativo acerca del procedimiento vigente para la implementación y evaluación de los estándares de calidad educativa.

## CONCLUSIONES

La práctica realizada se considera exitosa toda vez que su realización permitió a los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas en UNIANDES cumplir con el objetivo propuesto al aplicar la teoría recibida de administración e imbricar los conocimientos de planificación, organización, proyectos, estrategias de dirección y control en áreas como la administrativa, recursos humanos y operaciones.

Pudieron constatar que los estándares de calidad educativa constituyen referentes valiosos que al ser

implementados fomentan un servicio óptimo, permiten evaluar una situación concreta, reorientar o reajustar tanto los procesos educativos como la política educativa pública y la toma de decisiones relacionados con la docencia.

La aplicación del procedimiento vigente les permitió la evaluación de los componentes de gestión administrativa, pedagógica, convivencia, participación escolar y cooperación, así como de seguridad escolar, encontrando que más del 50% de los parámetros analizados se encuentran implementados satisfactoriamente. Se encuentran en proceso de implementación 22, se incumplen 4 aspectos y solo 1 está en la categoría destacado.

Las componentes que no se encuentran implementados y están en procesos son los relacionados con el diseño del Proyecto Educativo Educacional, el funcionamiento del servicio de consejería estudiantil, la modernización del equipamiento tecnológico y materiales didácticos, y la planificación de actividades de refuerzo educativo y el involucramiento de familiares y otros actores que participan en el proceso educativo en actividades de apoyo y acompañamiento.

Diseñaron una propuesta de estrategia encaminada a alcanzar un nivel superior en los estándares de calidad de la unidad educativa, una vez aplicado el método Vikor consiste en implementar las alternativas 5, 4 y 1 planteadas por los estudiantes, las cuales son: identificar necesidades individuales de aprendizaje entre los estudiantes de menor rendimiento académico para planificar el refuerzo académico del próximo periodo lectivo; potenciar el servicio de consejería estudiantil con profesionales en pedagogía y psicología y capacitar a todo el personal docente y administrativo acerca del procedimiento vigente para la implementación y evaluación de los estándares de calidad educativa. Se recomienda aplicar los pasos 8, 9 y 10 del procedimiento que no fueron parte de esta investigación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado Lagunasa, E., Morales Ramírez, D. & Aguayo-Téllez, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de la Educación Superior*, 45(180), 55-74.

Atencio González, R. E., Rivera Segura, G. N. & Gavilanes Garófalo, L. A. (2021). La educación inclusiva en el Ecuador vista desde la Ley Orgánica de Educación Intercultural. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(S3), 244-249.

Instituto Nacional de Evaluación Educativa (2018). *La educación en Ecuador: logros alcanzados y nuevos desafíos. Resultados educativos 2017-018*. Quito – Ecuador Instituto Nacional de Evaluación Educativa. [www.evaluacion.gob.ec](http://www.evaluacion.gob.ec)

Ministerio de Educación del Ecuador (2017). *Manual para la implementación y evaluación de los estándares de calidad educativa*. Quito, Ecuador. [www.educacion.gob.ec](http://www.educacion.gob.ec)

Opricovic, S., & Tzeng, G. (2004). La solución de compromiso por métodos MCDM: un análisis comparativo de Vikor y Topsis. *European Journal of operational research*, 156(2), 445-455.

Orozco Cruz, J. C., Olaya Toro, A. & Villate Duarte, V. (2022). ¿Calidad de la educación o educación de calidad? Una preocupación más allá del mercado. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 20(3), 101-121. <https://doi.org/10.15366/reice2022.20.3.006>

Paronyan, H., Carballido, R. M. & Matos, M. A. (2020). Neutrosophic VIKOR for Proposal of Reform to Article 189 of the Integral Criminal Code in Ecuador. *Neutrosophic Sets and Systems*, 37, 287-294.

Suasnabas-Pacheco, L. S., & Francisco Juárez, J. (2020). Calidad de la educación en Ecuador. ¿Mito o realidad?. *Dominio de las Ciencias*, 6(2), 133-157. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i2.1160>