



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE LA
EDUCACIÓN

TÍTULO

POLÍTICAS IMPLEMENTADAS DE EDUCACIÓN BILINGÜE PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO AMERICAN
SCHOOL EN EL 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTOR:

Br. VANEGAS FERNÁNDEZ, Andrés Felipe ORCID (0001-5990-7801)

ASESOR:

Mg. VILLACORTA VALENCIA, Henry ORCID

(0000-0002-2982-3444)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

Trujillo - Perú

2019

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Tello Yance Filoter
Presidente

Mg. Mendoza Giuste Rolando
Secretario

Mg. Villacorta Valencia, Henry
Vocal

Dedicatoria

Este trabajo de investigación quiero dedicarlo en primer lugar a Dios, por permitirme en estos últimos 8 años crecer profesionalmente y vivir diferentes proyectos educativos en Colombia y Perú. Nada de esto sería posible si no hubiese tenido la riqueza de compartir la educación y las buenas practicas para alcanzar una formación humana y de calidad.

A Tatiana Giraldo por ser mi mayor fuente de inspiración y mi gran motivación para ser cada día un mejor profesional, pero sobre todo una persona sensible frente a la vida.

A mi madre, Amparo Fernández quien siempre esta presente animándome en todo momento para alcanzar mis metas personales y profesionales, a mi familia que me respalda incondicionalmente y apoya todas mis decisiones estando presente con su amor incondicional sin importar las distancias.

Andrés Felipe

Agradecimiento

Agradezco al Centro Peruano Americano el Cultural y al Colegio American School por haberme dado la oportunidad de aportar mis conocimientos a la institución por mas de 3 años, ha sido un recorrido de aprendizajes y de construcción colectiva de un proyecto integral e innovador para la ciudad de Trujillo.

A mis compañeros de estudio y a mis profesores por sembrar la luz de la investigación y por acompañar mis pasos para culminar este trabajo con éxito.

A todas y cada unas de las personas que he conocido en el Perú que han aportado a mi formación profesional y humana.

Gracias...

Andrés Felipe

Declaratoria de autenticidad

Yo, Br. Vanegas Fernández, Andrés Felipe, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, Sede Trujillo declaro que el trabajo académico titulado “POLÍTICAS IMPLEMENTADAS DE EDUCACIÓN BILINGÜE EN EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO AMERICAN SCHOOL EN EL 2018” presentado en (.....) folios para la obtención del grado académico de Magíster en Administración de la Educación, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentando completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, de julio de 2019

Br. Vanegas Fernández, Andrés Felipe

Índice

	Pág.
Páginas preliminares	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	09
II. Método	25
2.1. Tipo y diseño de investigación	25
2.2. Escenario de estudio	27
2.3. Participantes	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
2.5. Procedimientos	30
2.6. Métodos de análisis de información	30
2.7. Aspectos éticos	30
III. Resultados	31
IV. Discusión	75
V. Conclusiones	78
VI. Recomendaciones	80
VII. Referencias bibliográficas	82
Anexos	

Resumen

Esta tesis tuvo por objetivo determinar la efectividad de las políticas implementadas del programa de educación bilingüe en el 2018 para mejorar la calidad educativa en el American School. La investigación es no experimental, aplicada, descriptiva, correlacional, cuantitativa, transversal y orientada a la comprobación. En cuanto a la muestra estuvo conformada por 115 padres de familia. Para obtener los datos, se aplicó la técnica de la encuesta. Los resultados demostraron que la elaboración de un diagnóstico, como parte de las políticas implementadas de educación bilingüe, permitieron mejorar la calidad educativa del colegio American School en el año 2018, puesto que admitió plantear aspectos positivos y aspectos por mejorar, a nivel de gestión académica, gestión directiva y gestión comunidad, asimismo, se determinaron las principales fortalezas, pero además de ello, los aspectos a mejorar, en los profesores, padres de familia y estudiantes; las políticas implementadas de educación bilingüe permitieron mejorar la calidad educativa en la dimensión de resultados de exámenes internacionales en el colegio American School en el año 2018, ello se refleja en la eficacia de los exámenes internacionales donde hubo un incremento del 44% y en la evaluación de competencias y desempeño de docentes, dieron sus frutos superando sus metas; la eficacia en el uso de la plataforma SIEWEB apreció una mejora significativa. Las políticas permitieron mejoras en la satisfacción del cliente. El 85% de padres de familia considera estar satisfecho; por cuanto las aulas tienen los recursos y equipamiento. Las políticas permitieron mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión del sistema de calidad ISO 9001:2015. Se determinó, por tanto, que las políticas implementadas del programa de educación bilingüe en el 2018, a raíz de lo encontrado en el diagnóstico situacional de la institución educativa, mejoraron la calidad educativa en el American School 2018

Palabras Clave: Políticas educativas, educación bilingüe, calidad educativa.

Abstract

The objective of this thesis was to determine the effectiveness of the policies implemented in the bilingual education program in 2018 to improve the quality of education in the American School. The research is non-experimental, applied, descriptive, correlational, quantitative, cross-sectional, and test oriented. The sample consisted of 115 parents. In order to obtain the data, the survey technique was applied. The results showed that the elaboration of a diagnosis, as part of the implemented policies of bilingual education, allowed to improve the educational quality of the American School in the year 2018, since it admitted to spot positive aspects as well as aspects to improve, at level of academic management, directive management and community management, likewise, the main strengths were determined, so were the aspects to improve, in the teachers, parents and students agents; The policies implemented in the bilingual education made possible the improvement of the quality of education in the dimension of the results of international examinations at American School in 2018; this is reflected in the effectiveness of international examinations, where there was a 44% increase. Likewise, the evaluation of teachers' competences and performance showed a notorious progress; the effectiveness in the use of the SIEWEB platform also represented a significant improvement. The policies allowed improvements in customer satisfaction. 85% of parents consider themselves to be satisfied; since the classrooms have the resources and equipment. The policies allowed the improvement of the educational quality according to the standards of the ISO 9001:2015 quality system. Thus, It was determined, therefore, that the policies implemented in the bilingual education program in 2018, as a result of what was found in the situational diagnosis of the educational institution, indeed helped improve the quality of education in the American School 2018.

Keywords: Educational policies, bilingual education, educational quality.

I. Introducción

Durante los últimos años la educación en Latinoamérica ha ido creciendo en la integración de políticas bilingües para recortar las barreras idiomáticas entre los países, haciendo de la educación una posibilidad globalizada de avance en el ser humano.

Desde nuestra perspectiva, las políticas implementadas siguen siendo insuficientes en cuanto a que no se ha determinado una correlación positiva del bilingüismo y las políticas de calidad, generando una descontextualización de la enseñanza de la lengua y, por ende, un bajo desarrollo académico tanto del dominio de la lengua como del desarrollo de las competencias.

Desde otra perspectiva este proyecto pretende demostrar cómo las políticas de bilingüismo, contextualizadas en una institución educativa de Trujillo, están relacionadas con el mejoramiento de la calidad educativa.

En la Realidad problemática, podemos indicar que en 1948, a través de la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU, se imagina la educación como un aspecto de derechos. Manifestaciones nuevas acogidas en todo el mundo, excepto algunos países, como la Convención de los Derechos del Niño de 1989, ratificaron este aspecto, que fue incluido en las normas y diversos instrumentos normativos en el resto de países de América Latina. No obstante, es bastante lo recorrido en el tema de hasta dónde ha llegado la educación básica, los desafíos aún sueltos para que todos accedan a la educación son muy relevantes y engloban muchos otros elementos. (Tomasevski 2001, 2004).

Estos elementos pasan por crear más oportunidades de aprender que se adapten a cada realidad de los alumnos, su medio geográfico, su cultura y su entorno en la sociedad y que, a su vez, coadyuve a potenciar lo más alto posible su capacidad y demandas.

El Perú es un país en Latinoamérica con uno de los más altos crecimientos en su economía en las recientes décadas. Su crecimiento en la economía medio en el periodo del 2000-2015 ha sido del 5.1%, elocuentemente por arriba del cociente de América Latina y el Caribe, que se ubicó en 3.1% en igual tiempo (OCDE, 2016). Esta bonanza económica trajo a su vez mejoramiento en la población del país y con ello más necesidades de servicios estatales, como es la educación, salud y transporte (UIS-UNESCO, 2017).

En este plano, la educación surge como un instrumento valioso para suscitar un progreso imparcial y que se sostenga en el país. De manera simultánea al crecimiento de la economía, los pasos que se avanzaron en educación en los recientes años fueron de igual forma muy importantes. (UIS-UNESCO, 2017).

La preparación de los profesores se necesita urgentemente. La eficacia del profesorado es una de las razones que influye en la mejora académica de los educandos y con ello en la mejora de todo el aparato de educación. La mala preparación de los maestros, su no suficiente pago mensual y contexto legal que no motiva el nivel profesional son claras muestras que miran a lo que se necesita para mejorar la función de los profesores (UISUNESCO, 2017).

Sobre este punto el Ministerio de Educación con UNESCO mediante la publicación *Revisión de las políticas públicas del sector de educación en Perú del año 2017*, menciona que la preparación de los profesores es de igual forma muy necesaria. Cuán preparado académicamente esté un maestro servirá para mejorar lo que los alumnos puedan rendir y por ende mejorar todo el aparato educativo. La ineficiente preparación de los docentes, su escaso pago mensual, y un contexto legal que no estimula el mejorar de la profesión de educador son sustentos que encaminan a la demanda de renovar y optimizar el ejercicio del profesor o maestro. En consecuencia, la insuficiencia de la eficacia en los métodos de instrucción es un importante elemento que entorpece el incremento de los porcentajes de graduados y de paso de los distintos hitos. (UISUNESCO, 2017).

Coexiste un margen no cubierto de conocer y capacitar dentro de los profesores inscritos en el aparato educativo que no cuentan con una titulación de pedagogía (95,668 de un total de 493 284, en el año 2014) con los profesores que tienen una adecuada preparación pedagógica.

No podemos estar ajenos o negar que en los recientes periodos se han suscitado acciones para enfrentar y tocar estos aspectos. El país incrementó en 1% del Producto Bruto Interno, lo que destina al sector educativo. No obstante, los desafíos son mayores.

Para nuestro caso la Institución Educativa American School, en la cual desarrollamos nuestro estudio, que es un colegio bilingüe e intercultural, cuenta con los niveles de pre-school, primario y secundario, en la ciudad de Trujillo; y no es ajena a retos que impliquen mejoras en la calidad educativa que brinda, por ello es que se va a determinar la efectividad de las políticas implementadas del plan educativo de bilingüismo en el 2018 para optimizar la eficacia educativa en centro educativo, más si se considera que los problemas más relevantes que actualmente afronta y que, finalmente, son aspectos negativos del servicio y que causan insatisfacción en los padres de familia, tales como: falta de comunicación tutor –padre, poca área de recreación y juegos para los más pequeños, falta de cursos de afianzamiento y aula virtual, class dojo, tablets y la falta de especialización, capacitación de profesores y metodología de enseñanza.

Por tanto, analizando los aspectos reportados por los Padres de Familia, el aspecto de mayor insatisfacción es la falta de comunicación entre padre de familia/tutor (18.75%), lo cual hace referencia al poco uso y respuesta de medios de comunicación como la agenda, el class dojo, reuniones frecuentes con el tutor, etc. Otro aspecto negativo es la falta de cursos de afianzamiento y talleres deportivos y culturales (12.26%); la falta de información y difícil acceso al aula virtual y class dojo, (11.06%) y la poca capacitación y evaluación del personal (9.86%). Teniendo en cuenta esta realidad problemática, se debe de planificar las acciones pertinentes considerando el impacto de dichos

aspectos en la eficiencia del servicio brindado y de la propuesta de educación ofrecida.

Sin embargo, la enseñanza bilingüe es el aspecto positivo de mayor valoración entre los padres de familia (19.21%), por lo que se debe de mantener y mejorar. Cabe mencionar que el aspecto Tecnología y facilidad de materiales se ha identificado como satisfactorio solamente por un 3.96% y 3.81% en promedio respectivamente; lo cual es bajo considerando que son fortalezas ofrecidas por el servicio educativo.

Finalmente, se debe tener en cuenta que existen otros aspectos de insatisfacción, a los cuales se debe prestar mucha atención, tales como: Talleres para alumnos y padres y mejorar la organización y comunicación. Asimismo dentro de las expectativas de los padres de familia y, por qué no, también del Centro Educativo, se encuentra mejorar el nivel competitivo del alumno a través de la realización de actividades como concursos académicos y deportivos, realización de exámenes internacionales y una mayor exigencia académica.

Como Trabajos previos y para dar soporte a esta investigación se recurrió a trabajos precedentes, en primer término, citaremos a los trabajos a nivel internacional, así tenemos: Cornejo (2018, "*Educación Intercultural Bilingüe en el Ecuador: La propuesta educativa y su proceso*", Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador, realiza una investigación con enfoque cualitativo de tipo no experimental y con diseño analítico. Se usó como instrumento el cuestionario X y Y, aplicados a una muestra de 200 estudiantes. Dentro de las principales conclusiones y limitaciones. Concluyó que el Modelo de Educación Intercultural Bilingüe tiene aspectos con un alto grado de innovación, que se necesita ver y analizar como un escenario para dialogar y aprender nuevos saberes.

De igual manera encontramos a Viveros y Moreno (2014) El enfoque intercultural bilingüe y su impacto en la calidad de la educación indígena:

estudio de caso. Universidad Autónoma Indígena de México. Mochicahui, El Fuerte, Sinaloa. pp. 55- 73 Ra Ximhai Revista de Sociedad, Cultura y Desarrollo Sustentable. En esta investigación se analizan los efectos de un examen metódico del estudio del Enfoque Intercultural Bilingüe (EIB) en educación básica indígena y su incidencia en la eficiencia de la educación, en las dimensiones de equidad, pertinencia, eficacia y eficiencia educativa; en 2 lugares indígenas de México, con una visión de comparar entre los casos investigados. Esta investigación fue cualitativa descriptiva y explicativa. El estudio es cualitativo de corte descriptivo-explicativo. Concluyeron que, en la práctica de la educación intercultural y bilingüe, la interculturalidad como el bilingüismo imparcial y que funciona son motivados en las instituciones educativas de una manera muy leve, los maestros de las instituciones educativas de nivel primario que se contemplan en esta investigación no quieren saber lo que sucede en el entorno de su localidad respecto a los educandos y soportan sus instrucciones en el currículo oficial.

Fandiño (2014) *Bogotá Bilingüe: Tensión Entre Política, Currículo Y Realidad Escolar (Bilingual Bogotá: Tension between Policy, Curriculum and Actual Conditions in the Schools)*. *Educ. Educación* 17 (2), 215-236, May-August 2014 Universidad de La Salle, Bogotá – Colombia. Se realiza una aproximación histórica y de conceptos al aspecto legal, la parte bilingüe y el currículo del programa Bogotá Bilingüe (PBB) y analiza la situación de la política lingüística, lineamientos curriculares y contextos educativos. Como consecuencia se plantea la ayuda de un piloto sociocultural crítico que consienta recomponer procedimientos y praxis de bilingüismo.

Asimismo, la investigación realizada de Dora (2014) *Diversidad y desigualdad en las políticas de estado. Reflexiones a propósito del proyecto de educación intercultural bilingüe en el ministerio de educación*. Universidad de Buenos Aires, Argentina. En esta investigación se recapacita sobre lo desarrollado en los últimos 4 años en una intervención de Educación Intercultural Bilingüe (EIB), en el Ministerio de Educación argentino. Se observaron en forma general sobre el lugar donde se ubica el proyecto en el campo de las Políticas

Compensatorias y su compatible y confuso atravesar, por situaciones que se vinculan a la diversa y desigual situación. Se enfatizan y puntualizan, asimismo, cómo estas situaciones participaron en los progresos e interrupciones de las acciones realizadas en 3 zonas, en las que estuvieron inmersas: la preparación de material para enseñanza, la instrucción y formación de profesores, el remplazo y optimización de prácticas de instituciones educativas que se desenvuelven con comunidades indígenas.

López (2013) *La eficacia y validez de lo obvio: lecciones aprendidas desde la evaluación de procesos educativos bilingües*. Universidad Mayor de San Simón/Cooperación Técnica Alemana, en el Programa de Formación para la Educación Intercultural Bilingüe en los Países Andinos (PROEIB Andes), Bolivia. Su importantes resultados fueron en relación al rol movilizador de la educación bilingüe y la intervención ciudadana, con frecuencia, los proyectos de EB empiezan en un marco opuesto si no es de todo, lo es parcialmente de las comunidades y padres de familia respecto al uso de las lenguas nativas en la educación, por el recelo de que su usanza escolar irá en deterioro del amaestramiento del lenguaje oficial, además es realidad que este rebote empieza a conceder en el momento que los padres de familia comienzan a ver efectos como los presentados en esta investigación y comienza la interiorización de lo que se propone en este proyecto educativo bilingüe. Todo esto, demanda un nivel de relación cotidiana con los padres y con la socialización y difusión de los principios e ideas fuerza que sustentan la aplicación de programas educativos bilingües.

No obstante, el estudio de diferentes asuntos nos facilita decir que esta realidad puede cambiar contundentemente cuando desde el propio esbozo de los proyectos de educación bilingüe se imaginan nuevas maneras de dirección escolar que crean una correspondencia más dispuesta entre institución educativa y comunidad y entre sociedad e institución educativa. Se tuvo como las dificultades que atravesó la educación bilingüe en Latinoamérica en su crecimiento desde lo político como técnico, su cumplimiento proyecta efectos significativos que, como se indicó en los iniciales apartados de este estudio, pueden aportar a mejorar de la eficacia de la educación en su totalidad, sea

ésta bilingüe o no. De lo que sí no hay duda es que este juicio, consecuencia de una buena y productiva práctica de más 50 años, debe ser parte indudablemente del conjunto latinoamericano de aprendizajes y sapiencias en relación a la educación en su conjunto.

Paredes, Vera, La Serna y Barrionuevo (2014) *Diagnóstico de la Educación Intercultural Bilingüe (EIB) en el Perú*. Como resultados se puede inferir que es viable aseverar que la EIB nació en 3 escenarios como una consecuencia ante la igualdad de lo lingüístico-cultural como manera para formar y acumular los Estados nacionales, asimismo la no aceptación a la concepción de la variedad como un problema que se necesitaba para superarse o no incluirse. Se concluyó que es factible salvar prácticas importantes de los planes de EIB llevados a cabo en el País.

En cuanto al ámbito nacional encontramos las siguientes investigaciones:

Carreón y Cornejo (2017) *Implementación de la Política en Educación Intercultural Bilingüe a través de Redes Educativas Rurales, periodo 2011 a 2015. La experiencia de la Red Educativa Rural Huallatiri, Puno – Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Emplearon la manera metodológica definitiva como Estudio de Caso, la secuela inmediata que sucedió y que se optó para el esbozo de la indagación fue la táctica de métodos cualitativos. Como el principal resultado infirieron que la Educación Intercultural Bilingüe (EIB) es una política pública aceptada en el Perú, hace más de 10 años, y la educación rural ha significado comprenderla en la programación de Educación a partir de los años 70, no obstante, no se implementó en el País plenamente. Lo que se puede concluir es que los participantes, de los distintos horizontes de la dirección educativa descentralizada: MINEDU a través de la DIGEIBIRA, Dirección Regional de Educación – DRE, Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Instituciones Educativas de la RER Huallatiri y ASPI, tienen conocimiento que la EIB es un piloto de educación que se fundamenta en 2 elementos primordiales, que son: la interculturalidad y la utilización de la lengua materna u oriunda y el castellano (bilingüe), además que, los alumnos asimilan lo planeado en el esbozo de la currículo, pero no cesan de instruirse, fortificar

y desplegar sus aprendizajes oriundos, los saberes propios de su sociedad en su lengua originaria.

Por su parte, Zúñiga y Ansión (2013) *Interculturalidad y educación en el Perú* Arribaron a la conclusión siguiente: Desde hace 30 años aproximadamente, se proyectaba un país bilingüe, hoy nos osamos a presentar un Perú trilingüe, comunidad que se conduce con un lenguaje a nivel de nación, y usual a todos, una lengua mundial, y el tercero de lenguaje nativo, originario. Se recomienda en forma repetitiva la conformación de preparación de los educandos, que se entiende como una forma de, invertir de manera económica y financiera, pero principalmente en tiempo, a fin que lo que resulte sea eficiente y ayuden a lograr lo que se ha propuesta la educación, que sea eficiente para los ciudadanos en general y a nivel nacional.

Pérez (2017) *Interculturalidad y bilingüismo en estudiantes de la Institución Educativa N° 30939 de Acostambo, Huancavelica*. Para obtener el título de segunda especialidad de Educación Rural Intercultural Bilingüe. Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. Estudio de nivel básico, descriptiva y correlativa. La población está conformada por el total de alumnos (25 alumnos) del 6to grado de nivel primario del centro educativo N° 30939 de Acostambo-Huancavelica). Se estableció que coexiste una relación significativa entre interculturalidad y bilingüismo en los estudiantes del sexto grado de Educación Primaria de la Institución Educativa N° 30939 de Acostambo-Huancavelica. Se comprobó que hay una relación sobria de interculturalidad y bilingüismo con la dimensión lenguaje en los alumnos del 6to grado de nivel Primario del Centro Educativo N° 30939.

En cuanto a las Teorías relacionadas al tema, podemos citar a: Políticas públicas, que se refiere a aquellas acciones de estado con metas de importancia pública que nacen de disposiciones respaldadas en una calificación y estudio de posibilidad, para atender de forma segura el lugar

donde intervienen los ciudadanos en precisar los problemas y soluciones. (Franco, 2014).

Dimensiones de la Política, según Sánchez - Cubides (2015) son 3 las dimensiones de la política: dimensión de estructura, de proceso y de resultados. Así tenemos que en lo referente a la dimensión de estructura se indica que: La política como estructura reseña a las formas de organizarse políticamente y a las instituciones que conforman el aparato estatal, esta dimensión está en mérito del marco de la política.

La dimensión de proceso agrega las conductas de cada individuo y de grupo que conforman el proceso político, lo cual quiere decir que se encuentra relacionado con el sistema político.

Finalmente, la dimensión de resultados, indica el cambio y los escenarios de gobernabilidad que trascienden de la diligencia política, lo cual dicho diferente es la política pública, para lo cual se trata la conceptualización, la ventaja, las particularidades, los componentes, las razones que marcan en la línea de formación y el ciclo de la política pública compuesto por la caracterización del problema, la introducción dentro de la agenda política, la enunciación de soluciones y decisiones, la implementación y la evaluación.

Políticas Educativas, las políticas en educación (PE) según Vargas (2014) “son componentes de la política de un Estado y la educación es un derecho de todos, éstas deben colocar en praxis reglas y elementos que tengan la capacidad de afirmar la eficiencia del sector educación.

En tanto, Tabliabue (2014), es el aglomerado de normas legales que componen el dogma pedagógico de una nación, de igual manera las metas de ésta.

Política de educación intercultural bilingüe, Tabliabue (2014) La Política de educación intercultural bilingüe es la que educa a alumnos de lugares oriundos para ejercer sus derechos como individuo protagonistas que forman parte de la edificación de una sociedad libre y pluricultural.

Calidad, se produce con la precisión de calidad que nos muestra la adaptación electrónica actual del Diccionario de la RAE, al precisar la calidad como la pertenencia o el grupo de posesiones implícitas a algo, de tal modo que propicie calificar su valor, asimismo la comprueba con eficiencia.

González (2008) define la calidad total como: “el nivel más avanzado al interior de las continuas mutaciones que ha tenido el concepto calidad a través de las diversas etapas” (p. 1). Dichos cambios transcurren por varias etapas, lo cual amerita volver a significar el concepto en el ámbito de innovaciones históricas y culturales.

A la definición de González (2008), hay que añadir el rol de la publicidad comercial y la difusión de los mecanismos de comunicarse de manera agregada que maniobran para que la calidad, determinada en estos requisitos, se vuelva una condición de la empresa, y en requerimiento del usuario.

Calidad Educativa, Zeithaml, Parasumarn & Berry (1988) Conceptualizan la calidad de los servicios como la discrepancia entre los conocimientos de los usuarios del servicio y las perspectivas que sobre éste se han desarrollado anteladamente.

Según Malpica (2012) “Las instituciones educativas que han laborado ya la calidad conocen que principalmente se trata de meditar acerca de los procedimientos, y a partir de ello revisar con mayor dinamismo el mejorar continuamente con ayuda del ciclo de mejoramiento o PDCA (Plan, Do, Check, Act).

Dimensiones de la calidad educativa, sus dimensiones son: Resultados exámenes internacionales, Satisfacción del cliente y Sistema de calidad ISO 9001:2015

Dimensión de resultados de exámenes internacionales

A través de los indicadores de esta dimensión se podremos verificar las mejoras que ha habido en los rendimientos académicos de los alumnos respecto al idioma distinto al castellano.

Dimensión de satisfacción del cliente

Se menciona que satisfacer a un cliente tiene que ver no solo con la calidad de los servicios sino de lo que se espera de ellos. El cliente esta con satisfacción cuando lo que recibe cubre eso que esperaba. Si lo que se espera es bajo, y se tiene acceso bajo a los servicios y no se puede acceder a todos, entonces puede conformarse con recibir servicios de baja calidad también.

(Thompson & Col., 2009).

Dimensión del Sistema de calidad ISO 9001:2015

La norma ISO 9001:2015 que tiene el Colegio American School se difundió el 23 de septiembre de 2015. La nueva ISO 9001 2015 tiene modificaciones relevantes, sin embargo, lo que más resalta es la agregación de la dirección de riesgo, o la mirada que se basa en riesgos en los Sistemas de Gestión de la Calidad - SGC. Aunque es una técnica normalmente aplicada en las organizaciones hasta ahora no estaba alineada con el SGC.

Antes de formular nuestro problema de investigación queremos indicar que para obtenerla información concerniente a la real situación de la institución educativa se realizó un Diagnóstico institucional cuyo Objetivo fue levantar el estado situacional a través de un estudio Diagnóstico de la situación académico-administrativa del proceso de Bilingüismo del Cultural American School de Trujillo - Perú, para reconocer el nivel de implementación que lleva el proceso en su comunidad y continuar con su curso.

El estudio cubre los siguientes aspectos: diseño de los instrumentos y técnicas para el análisis de necesidades. Una segunda parte, involucra diseño de sesiones de trabajo con los docentes y coordinadores; diseño de material de trabajo; asesoría a docentes para cumplir con los objetivos de los cursos,

diseño o rediseño curricular, objetivos del programa y competencias a desarrollar, enfoque pedagógico, contenidos y el sistema de evaluación. Con ello, diseñar políticas de educación bilingüe que conduzcan a Establecer si las políticas implementadas de educación bilingüe permiten mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión de resultados de exámenes internacionales en el colegio American School en el año 2018, así como determinar si las políticas implementadas de educación bilingüe permiten mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión de satisfacción del cliente en el colegio American School en el año 2018

A continuación pasamos a la Formulación del problema: Tomando en consideración la realidad descrita frente a la realidad de la educación bilingüe en el Centro Educativo American School en mención, en el cual se ha identificado el siguiente problema:

¿De qué manera la implementación de políticas de educación bilingüe permite mejorar la calidad educativa del colegio American School en el 2018?

Como problemas específicos, tenemos:

- ¿La elaboración de un diagnóstico, como parte de las políticas implementadas de educación bilingüe, permite mejorar la calidad educativa del colegio American School en el año 2018?
- ¿Las políticas implementadas de educación bilingüe permiten mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión de resultados de exámenes internacionales en el colegio American School en el año 2018?
- ¿Las políticas implementadas de educación bilingüe permiten mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión de satisfacción del cliente en el colegio American School en el año 2018?
- ¿Las políticas implementadas de educación bilingüe permiten mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión del sistema de calidad ISO 9001:2015 en el colegio American School en el año 2018?

Esta tesis nace de la necesidad de Determinar la efectividad de las políticas implementadas del proyecto de educación bilingüe en el 2018 para mejorar la calidad educativa en el American School. Se justifica por los siguientes aspectos:

Valor teórico, aportará para conocer sobre la realidad de las políticas educativas que se implementan en una Institución Educativa y con ellas la mejora en la calidad del servicio educativo que brinda la misma, como un antecedente para la realización de otras investigaciones, en cuanto a esta temática u otras relacionadas a la administración de la educación, gestión y calidad educativa y/o políticas curriculares. A su vez que podremos determinar la relación que existe entre las políticas implementadas del programa de educación bilingüe y el mejoramiento de la calidad educativa del Colegio American School en el año 2018.

Legal, Permite refrescar la existencia de políticas educativas y normativa enmarcados en esta temática, principalmente las dictadas por el Ministerio de Educación. Además, si las políticas implementadas del proyecto de educación bilingüe que se están aplicando en el Colegio American School, son consecuentes con la realidad de las políticas educativas nacionales.

Conveniencia, Conviene realizar esta investigación por cuanto las políticas implementadas del proyecto de educación bilingüe que se están aplicando en el Colegio American School, son un tema de actualidad que involucra a un sector muy amplio del país. Lo cual puede resultar útil para otras instituciones educativas similares.

Relevancia social, Consideramos que con esta investigación podemos aportar y favorecer a la institución educativa, al dar a conocer cuál es la situación en relación a este tema, no solo a sus docentes y personal administrativo sino a todos su alumnado, también consideramos que con este trabajo de investigación daremos a conocer como se relaciona las políticas implementadas del programa de educación bilingüe y el mejoramiento de la

calidad educativa del Colegio American School en el año 2018; es decir cómo se relacionan estas 2 variables de estudio.

Las implicaciones prácticas, se desprenden de los resultados de esta tesis y que se reflejarán en los quehaceres del docente, padres de familia, alumnado y personal administrativo de la institución, al implementar las recomendaciones del mismo. Por ello, estamos convencidos que con los resultados que se obtienen y más aún si recae o relaciona a una Política pública eficiente y óptima, implica aterrizar a la realidad y sobretodo recoger la retroalimentación de los actores involucrados y comprometidos a mejorar la calidad del servicio que el Colegio American School brinda. También es necesario por supuesto, que logradas ciertas mejoras, se puedan mantener y dar sostenibilidad a ello; es decir a partir de lo logrado seguir mejorando; para lo cual se deben realizar posteriormente el seguimiento y evaluación anuales, que permita a su vez seguir implementando mejoras en la medida de los cambios que se produzcan año a año.

Utilidad metodológica, se considera la doctrina de la investigación científica y se utilizaron cuestionarios de encuesta para el recojo de la data necesaria, se validan y determina su confiabilidad. Esto facilitará hacer otras tesis siempre que elaboren y validen instrumentos de este tipo u otros que se tornen útiles para recabar información de otras Instituciones Educativas y, con ello, llevar a cabo el estudio correspondiente. Sobre ello se diseñarán más estudios de investigación con diseños correlacionales y/o experimentales que, en suma, aporten a solucionar diferentes situaciones difíciles que se puedan estar dando en la ejecución de políticas de programas de educación bilingüe.

Se plantea la siguiente hipótesis: Las políticas implementadas del programa de educación bilingüe son efectivas para el mejoramiento de la calidad educativa del colegio American School en el 2018

Como Hipótesis Nula tenemos: Las políticas implementadas del programa de educación bilingüe no son efectivas para el mejoramiento de la calidad educativa del colegio American School en el 2018

Como Hipótesis Específicas, tenemos:

- La elaboración de un diagnóstico, como parte de las políticas implementadas de educación bilingüe, permite mejorar la calidad educativa del colegio American School en el año 2018
- Las políticas implementadas de educación bilingüe permiten mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión de resultados de exámenes internacionales en el colegio American School en el año 2018
- Las políticas implementadas de educación bilingüe permiten mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión de satisfacción del cliente en el colegio American School en el año 2018
- Las políticas implementadas de educación bilingüe permiten mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión del sistema de calidad ISO 9001:2015 en el colegio American School en el año 2018

Nuestro objetivo general es: Determinar la efectividad de las políticas implementadas del programa de educación bilingüe en el 2018 para mejorar la calidad educativa en el American School.

En tanto los objetivos específicos son: Determinar si la elaboración de un diagnóstico, como parte de las políticas implementadas de educación bilingüe, permite mejorar la calidad educativa del colegio American School en el año 2018, Establecer si las políticas implementadas de educación bilingüe permiten mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión de resultados de exámenes internacionales en el colegio American School en el año 2018, Determinar si las políticas implementadas de educación bilingüe permiten mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión de satisfacción del cliente en el colegio American School en el año 2018

- Establecer si las políticas implementadas de educación bilingüe permiten mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión del sistema de calidad ISO 9001:2015 en el colegio American School en el año 2018

II. Método

Los métodos aplicados fueron el inductivo y el descriptivo.

Es uno de los métodos más utilizados a fin de conseguir, alcanzar desenlaces de diferentes casos. este método es usado como parte del enfoque científico partiendo de lo particular para llegar a conclusiones generales, lo que se concluye siempre se encuentra impreso en las proposiciones, es decir, es dable deducir a la inferencia de las propuestas que integran estos planteamientos exclusivamente que de ellas acontece. Este método no lo trajo la actualidad, sino que se trata de un método que ya existía hace mucho tiempo atrás por filósofos como Aristóteles.

De acuerdo con Ander-Egg, E. (1997, p. 97) el método inductivo “es el razonamiento que, iniciando de casos específicos, se llega a conocimientos generales. Este método admite la preposición de hipótesis, estudio de leyes científicas, y las manifestaciones. La inducción puede ser completa o incompleta”.

2.1. Tipo y diseño de estudio

2.1.1. Tipo de investigación

La investigación es no experimental, porque se ejecuta sin manejar las variables y se asienta principalmente en la observación de los efectos igual a su contexto natural para que puedan ser examinados posteriormente.

a) **Según la finalidad.** Es aplicada en la medida que se busca la solución práctica a un problema. (Sánchez y Reyes, 2006). Esta tiene como fin la solución de problemas en la práctica. El objeto de llevar a cabo aportaciones al conocimiento teórico es de segundo plano. (Landeau Rebeca, 2007, p. 55). En nuestra investigación busca determinar la efectividad de las políticas implementadas del proyecto de educación bilingüe en el 2018 para mejorar la calidad educativa en el American School.

- b) **Según su profundidad o carácter:** Esta tesis es descriptiva, ya que se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Puede servir de base para investigaciones que requieran mayor nivel de profundidad.

- c) **Según su naturaleza:** es cualitativa en la medida en que se analizó el desarrollo y avance del proceso de implementación de las políticas de bilingüismo a partir de los conceptos arrojados por el sistema calidad.

- d) **Según el alcance temporal:** Investigación transversal, pues trata de describir propiedades de la variable, calculadas en una muestra, en un solo momento del tiempo (Hernández, R., 2010, p. 121).

- e) **Investigación orientada a la comprobación.** Es una tesis cuya disposición base es diferenciar hipótesis. Utiliza especialmente la sistemática empírico - analítica. Tiene como fin exponer y anunciar los hechos. Usa metodologías de exámenes de cantidad y destaca el entorno dentro del cual se justifica o verifica.

2.1.2. Diseño de investigación

La presente tesis tiene un diseño descriptivo, es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir de ninguna manera sobre él.

Hernández (2010, p. 121). “No se maniobran con propósito, las variables independientes para apreciar su repercusión en las demás. Lo que concebimos es ver hechos conforme suceden en la realidad y luego estudiarlos”.

El presente estudio tiene el siguiente diseño:

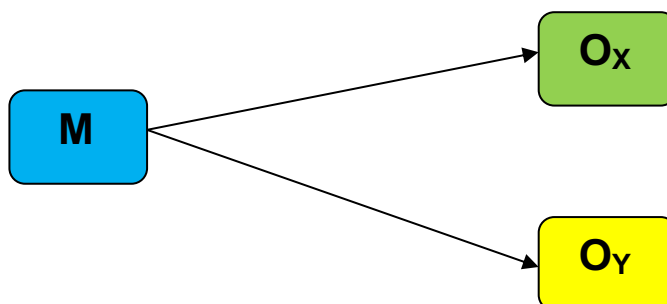


Figura 1. Representación del diseño de investigación.

Dónde:

M: Muestra (115 padres de familia del colegio American School en el 2018)

O₁: Observación de la variable independiente: Políticas implementadas de educación bilingüe

O₂: Observación de la variable dependiente: calidad educativa

2.2. Escenario de estudio.

El presente trabajo tiene como escenario la institución educativa privada American School de la ciudad de Trujillo ubicada en la avenida Larco N° 197, la cual, en el 2018 contaba con 5 años de fundación, este colegio pertenece al Centro Peruano Americano El Cultural y nació como una institución con proyección al bilingüismo y al programa Diploma del bachillerato internacional.

La recolección de la información para el estudio tuvo lugar en las instalaciones del colegio en las áreas de oficinas para el personal administrativo. Asimismo, las reuniones de trabajo y recolección de información con padres de familia y colaboradores tuvieron lugar en las aulas del colegio.

2.3. Participantes.

2.3.1. Población

La población la constituyen 646 padres de familia del colegio American School.

2.3.2. Muestra

Datos:	
N [Tamaño del Universo]	646
p [Probabilidad de Ocurrencia]	0.5
α [Nivel de Confianza]	95 %
Z	1.96
1 - α/2	0.025
d [error máximo de estimación]	5 %
Fórmula Aplicada:	
$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_0 = p^*(1-p)^* \left(\frac{Z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$	
Resultado: Se tendrán que encuestar a 115 padres de familia como mínimo.	

Teniendo en cuenta el total apoderados académicos y determinando un nivel de confianza de 95% y error máximo de estimación de 5% se determina que el número mínimo de padres de familia a encuestar es de 115.

2.3.3. Muestreo

Se llevó a cabo el muestreo probabilístico y la muestra fue obtenida mediante fórmula aplicada.

2.3.4. Criterios de Selección:

a) Criterios de Exclusión

Padres de familia de otras instituciones educativas bilingües.

b) Criterios de Inclusión

Padres de familia colegio American School.

c) Unidad de análisis

Padre de familia colegio American School.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicaron algunas técnicas e instrumentos los cuales permitieron obtener data relevante para la presente tesis, estos son:

2.4.1 Técnicas

La encuesta. A través de la cual se obtuvo data de primera fuente acerca de las variables de estudio, poder describir y explicar de la mejor forma el problema.

Se consigue data, por lo general de una muestra de individuos. Esta data se recoge a través de procesos establecidos de modo que a cada sujeto se les formula igual ítem con similar manera, en mérito a las subvariables.

2.4.2. Instrumentos

El cuestionario. Se elaboró sobre la base de un grupo de interrogantes cerradas y se aplicará a Padres de familia colegio American School.

2.4.3. Revisión documental de datos

En esta parte podemos comentar que se realizó el análisis de documentos y reportes oficiales del colegio American School.

2.5. Procedimiento

Se cuantificó los valores después de haber aplicado los instrumentos de recojo de datos y han sido elaborados teniendo como premisa las dimensiones e indicadores de las variables. A partir de los resultados que se obtuvieron, de la visualización y análisis de las variables, se elaboró las tablas y figuras estadísticas relacionadas con la metodología práctica a fin de evaluarlos e interpretarlos. De igual manera, se trató a la información obtenida de la revisión documental de datos.

2.6. Métodos de análisis de información

Los métodos que se usaron para esta evaluación de la data son:

Estadística descriptiva:

- Elaboración de tablas de distribución de frecuencias.
- Elaboración de figuras estadísticas.

2.7. Aspectos éticos

En esta tesis se protegió a los individuos que participaron en la misma y se tienen en consideración las cuestiones de ética que ameritan, tales como confidencia, consentimiento expreso, libre colaboración y discreción con el manejo de la información.

- Confidencia: la data que se obtuvo no será revelada ni difundida para cualquier otro fin.
- Aprobación expresa: el propósito de la anuencia expresa fue solicitar permiso al colegio American School, para la elaboración del presente trabajo y conseguir su participación de modo voluntario.
- Independiente colaboración: se refiere a la colaboración de los encuestados sin coacción, pero sí incentivándolos por la relevancia de este estudio.
- Anonimato: considerada desde que se inició con la presente investigación.

III. Resultados

3.1. Descripción de los resultados

En relación a nuestro objetivo específico 1: Determinar si la elaboración de un diagnóstico, como parte de las políticas implementadas de educación bilingüe, permite mejorar la calidad educativa del colegio American School en el año 2018

Se elaboró un diagnóstico para el colegio American School y programa bilingüe, en el año 2017, los principales resultados se muestran a continuación:

Diagnóstico de la institución

El proceso de diagnóstico realizado en el 2017, abarcó tanto de la Dimensión Académico-Administrativa, como de la Dimensión Pedagógica del colegio American School.

Cuadro 1

Resumen de la metodología utilizada para levantar información del estado situacional – diagnóstico año 2017

Instrumentos/Técnicas	Especificación	Propósito
Actos preparatorios		
Revisión de documentos institucionales	PEI de la Institución; Reglamentos Estudiantil y Profesoral; calendarios académicos; programas curriculares de inicial, primaria y secundaria, muestras de exámenes; muestra de los trabajos de producción escrita de los estudiantes; Documentos diseñados de lo alcanzado desde bilingüismo, nombres y datos de contacto de la	Familiarizarse con el contexto del Cultural American School.

	Coordinadora de bilingüismo.	
Diseño, ajuste y preparación de los materiales e instrumentos de recolección de información		Atender a las características específicas del contexto
Aplicación de las técnicas		
Entrevistas en profundidad – Guía utilitaria.	Entrevista a directivos y personal administrativo. Las entrevistas incluyen preguntas abiertas, diseñadas con base en la lectura de los documentos institucionales	Adquirir información, verificar el cumplimiento de las normas y sondear el compromiso de las directivas con respecto a la propuesta de Bilingüismo.
Grupos Focales	Se utiliza un formato simplificado de la matriz DOFA. Participan docentes de Inglés del nivel inicial y primero; una muestra de estudiantes de diferentes cursos; padres de familia y miembros de la comunidad.	Propiciar la interacción de los miembros de la comunidad académica para la construcción conjunta y consensuada de su visión acerca de las fortalezas y debilidades del Programa ofrecido por la institución.
Observación de clase	Se observarán clases de diferentes niveles.	Conocer el nivel de desempeño en inglés y el manejo de la metodología de la

		enseñanza de inglés en situación real de clase de los Profesores de L2.
Procesamiento de información		
Procesamiento, análisis e interpretación de la información	Se procesa, analiza e interpreta la información recabada y con base en los resultados se propone el trabajo a implementar en la dimensión Académico-Administrativa y en la dimensión Pedagógica	Establecer el plan de trabajo para la dimensión Académico-Administrativa y la dimensión Pedagógica.
Mediación de Formación Pedagógica -Rediseño del PEI	Se diseña el currículo para el preescolar y primaria al igual que una política transitoria para la Secundaria. Se redacta un informe final sobre los alcances de la mediación y asesoría.	

Elaboración: Propia

Cuadro 2

Recomendaciones formuladas a raíz del diagnóstico para mejorar y fortalecer algunos aspectos

Acerca de:	Recomendación
Objetivos institucionales, misión y visión	Los objetivos son el medio por el cual la institución aterriza su misión y visión, por lo que es importante hacer una revisión de los mismos en el sentido de poder integrar a toda la comunidad (interna y externa).

	<p>Siendo la misión nuestra razón de ser en una institución el colegio American School ha establecido enfocar todas sus fuerzas al bilingüismo, consideramos importante hacer una revisión de la redacción en el sentido que el colegio siendo el Cultural American School no solo enseña el inglés, sino que abarca otras dimensiones de la formación en valores y culturales, por lo que veo necesario en ajustarla centrada en el estudiante desde una mirada holística.</p> <p>La visión de la institución debe proyectarse en un aproximado de 5 años para ser alcanzada y revisada. Para comprometerse realmente con lo escrito me parece importante que el colegio establezca en su redacción la palabra “para el año 2021 el colegio American School será Reconocido por (...)” esto con el objetivo de comprometer a la comunidad y darles una medición a los procesos. Adicionalmente se resalta lo específico e integrado que esta la visión desde lo que se espera del educando en lo académico y personal – valores.</p>
<p>Valores institucionales</p>	<p>Se han definido unos valores institucionales que sirven como bandera para reconocer lo que es la institución en cuanto a su formación axiológica, es importante detenerse un poco en la redacción y aterrizar la descripción de los mismos con el objetivo de darles una mayor connotación desde la aplicabilidad en la intuición. Esto quiere decir que el significado de cada valor debe estar ligado a la vida escolar, especificarlos desde el tipo de educando que queremos en el colegio. Desde mi punto de vista profesional tener muchos valores dificulta darle identidad a la institución, por lo que recomendaría trabajar en 3 o 4 valores que enmarquen de manera general lo que se quiere de la institución para así mismo llevarlos a la práctica educativa desde coordinadores, docentes y estudiantes, la promoción de estos mismos no puede quedar en el papel y al contrario deben verse permeados en lo cotidiano de</p>

	la jornada escolar. Algunos de los descritos allí, no son valores.
Perfil docente	El perfil del maestro no solo debe ser operativo, debe definirse desde las mismas necesidades y complejidad que requiere la institución para alcanzar la formación integral de sus estudiantes, para darle identidad a la institución debe darle identidad a los maestros desde un profesional que asume el reto de la excelencia y la formación de ciudadanos del mundo, convencido del trabajo, del valor profesional, con capacidad para incitar al estudiante a desarrollar conocimientos internacionales, comprometido con la institución. Debe hacerse una redacción de lo que se espera del maestro para empoderarlo de su responsabilidad frente al colegio y más frente a sus estudiantes.
Del egresado	En cuanto al perfil del Estudiante no se evidencia en el PEI, solo se puede observar una descripción de los egresados en cuanto a lo que se espera. Es importante realizar el mismo proceso de escritura con este perfil, pues de esta manera se evidenciará claramente qué tipo de estudiantes queremos en el colegio y adicionalmente exigimos a nuestros docentes, educandos y padres de Familia.

Elaboración: Propia

Interpretación

El diagnóstico realizado en el año 2017 sirvió para implementar en el 2018, políticas de educación bilingüe que conduzcan a mejorar indicadores, estas políticas pasaron por evaluar la satisfacción de los padres de familia respecto a la educación que reciben sus hijos, asimismo, la evaluación a estudiantes y el compromiso de seguir apostando por mejorar los servicios educativos y que cada vez éstos sean de calidad.

En el año 2017 el colegio estuvo definido en su imaginario lo que quería alcanzar como institución, pero no tenía establecido su propio Modelo educativo desde los enfoques y metodologías, fue importante realizar para ello un trabajo de construcción colectiva para darle identidad a la institución como la que ahora

cuenta. Desde la perspectiva que tenemos, se ve claramente una propuesta humanista y constructivista.

También se propuso un comité desde los coordinadores académicos y dirección como acción inmediata para determinar la epistemología y estructuración teórica del modelo, para en un segundo momento aterrizar a todo el personal docente del American School ya que no es claro en la cultura institucional haciendo que cada quien planeé o dictaba sus cursos con lo que habían aprendido o lo que consideraban pertinente, desconociendo un modelo propio.

Por ello se plantea también un proceso de capacitación docente en enfoque y método, cada área debe reunirse en forma frecuente para definir desde la didáctica de cada ciencia - área cuáles son los métodos de enseñanza apropiados para aterrizar el modelo institucional y de esta manera cumplir con la misión y visión, haciendo que la enseñanza sea diferente a otras instituciones de Trujillo y le permita tener mayor sostenibilidad.

Las nuevas ideas e innovaciones deben seguir siendo bienvenidas al colegio, pero bajo los parámetros de una estructura de modelo establecido. No todo se puede yuxtaponer, debe tener prioridad lo que se ha determinado desde dirección y coordinadores.

Conclusiones Generales Análisis documental en el proceso de Diagnóstico 2017

- La revisión documental permitió identificar la línea de tiempo en cuanto a lo que se ha trabajado desde bilingüismo en la institución, el cual inicia en el año 2014.
- Se carecía de un documento, un plan de desarrollo, que compilará todos los logros alcanzados, los acuerdos y consensos que dan cabida al marco teórico y, además, de aspectos de tipo epistemológico, pedagógico y curricular del programa bilingüe institucional.
- No había claridad en la planeación frente a: idioma - descripción de actividades- homogeneidad en la planeación por nivel – no se derivaba enfoque- metodología- niveles de lengua a trabajar y a alcanzar – el ambiente bilingüe estaba enrarecido desde la planeación.

- Se carecía de un proceso de evaluación del profesorado por parte de la coordinación. En lo descrito por el coordinador no se evidencia formación de una cultura que se identifica con los acuerdos ya establecidos dentro del proyecto bilingüe, como es el uso del idioma, las metodologías y en coherencia, el enfoque el programa QCA (The qualifications and Curriculum Authority). de hecho, los mismos formatos de planeación aún eran muy heterogéneos. no había identidad bilingüe desde las estrategias metodológicas y uso del idioma. Las evaluaciones las realizaba una entidad externa pero no eran coherentes con los avances de los estudiantes y no se había definido una funcionalidad de las mismas en los planes de mejoramiento.
- Materiales adquiridos por la institución - se requería conocer la estadística de uso de los materiales por parte del profesorado– monitoreo y control, también era necesario hacer una revisión de las necesidades para adquirir otros materiales.
- Los documentos de los niños como cuadernos, talleres y exámenes evidenciaban que la enseñanza de la lectura y escritura del inglés debía fortalecerse.
- Era necesario conocer y revisar los textos de inglés institucionales para la enseñanza del idioma, pues estos mismos deben ser coherentes con el nivel de lengua esperado y las necesidades metodológicas propias del contexto.

Cuadro 3

Discriminación de la información de la Gestión Directiva

Gestión directiva	Revisión documental	
	Aspectos positivos	Aspectos por mejorar
	<p>En los aspectos de carácter teleológico, se evidencia de manera explícita la adopción del bilingüismo en la institución.</p> <p>Aspectos como la Visión, los objetivos y el perfil del</p>	<p>La misión y la visión deben responder de manera integral a la proyección del colegio, determinar el tiempo en que alcanzarán los objetivos.</p> <p>No se pudo identificar la manera como se ha concebido el proyecto</p>

	estudiante, presentan claramente la propuesta formativa de carácter bilingüe.	bilingüe en el PEI o plan operativo institucional, ya que la construcción del mismo no ha iniciado, esto quiere decir que el colegio no cuenta con un proyecto de bilingüismo constituido con un marco teórico o metas a alcanzar en cada uno de los niveles.
	Existen algunos documentos que plantean directrices y políticas para la implementación del bilingüismo, aunque aún deben ser visibilizados institucionalmente ya que en el imaginario se tienen el programa QCA el cual no está integrado al DCN ni a la vida escolar de manera formal.	<p>En la revisión de los documentos institucionales se evidencia que no se han establecido condiciones de admisión y permanencia desde el bilingüismo.</p> <p>Frente al reglamento docente no se visibilizan deberes de los docentes con la coordinadora de bilingüismo ni una política de lengua clara para el uso de la segunda lengua.</p> <p>No se ha establecido un manual de funciones de la coordinadora de bilingüismo, aún no presenta manifiesto sus deberes y derechos, no se ha ubicado en el organigrama, de manera que se reconozca hasta donde va su autoridad como orientador y acompañante del proceso, las funciones que están definidas requieren una reorganización por categorías en el currículo (funciones en el diseño, ejecución y evaluación).</p>
	Imaginarios de la comunidad educativa	
	Aspectos positivos	Aspectos por mejoras
	Hay una excelente disposición y actitud de	Los agentes educativos de la institución no presentan conocimiento

	<p>quienes hacen parte del equipo del proyecto bilingüe</p> <p>Los niños de inicial y primaria se sienten felices en el colegio, reconocen que están en un proceso bilingüe y tienen apropiación de la L2</p> <p>Los niños manifiestan motivación hacia el aprendizaje y lo mismo señalan los docentes.</p>	<p>ni apropiación de lo establecido en el proyecto bilingüe.</p> <p>En la actualidad lo construido y desarrollado frente al bilingüismo está enrarecido, ya que no es clara la propuesta.</p> <p>Es necesario sacar espacios de tiempo grupales para cualificación, planeación y socialización de procesos de evaluación en segunda lengua.</p> <p>Ya que se carece de un sistema de evaluación.</p> <p>Los padres de familia requieren mayor información de los procesos de bilingüismo que se están dando y los niveles que alcanzarán los estudiantes.</p>
	Prácticas escolares	
	Aspectos positivos	Aspectos por mejoras
	<p>Se cuenta con excelentes espacios físicos, propicios (video beam – sonido, aire acondicionado) para la generación de aprendizajes.</p> <p>En inicial se cuenta con mayor ambientación frente al bilingüismo desde la señalética y decoración.</p> <p>En los procesos escolares diarios se manifiesta motivación por parte de los niños.</p>	<p>Es importante generar espacios bilingües en las carteleras o información general del colegio, revisión de la señalética.</p> <p>Se requieren materiales bilingües para apoyar los procesos de mediación en el aula desde la segunda lengua.</p> <p>El colegio no cuenta con una biblioteca o un espacio de lectura.</p>

		<p>No se cuenta con un laboratorio donde se puedan hacer prácticas desde ciencias.</p> <p>Componente importante en la educación científica.</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Elaboración: Propia

Cuadro 4

Discriminación de la información de la Gestión Académica

Gestión académica	Revisión documental	
	Aspectos positivos	Aspectos por mejorar
	<p>Respecto del Plan de estudios, éste es un documento que se elabora con la participación del profesorado de la institución.</p> <p>Hay mecanismos de seguimiento a la observación docente.</p> <p>Existe un diseño de malla curricular – planes de aula.</p>	<p>Dado que el Plan de Estudios está desactualizado al nuevo DCN, no ha asimilado los desarrollos en torno de la transformación que se presenta al interior del área y de la institución, y queda como un documento apéndice al proceso de desarrollo del bilingüismo, esto quiere decir que la documentación de planes de área no ha integrado el bilingüismo de manera formal, la educación internacional y el DCN, todo se ve reducido a información que los docentes han ido tomando para dar sus clases.</p>
		<p>No se identifica un diseño curricular anual actualizado, que se ajuste a la cultura bilingüe para los diferentes grados, el desarrollo de las clases y las actividades que aquí se plantean no se logran ubicar en un referente teórico desde la didáctica.</p>

		<p>En ocasiones la evaluación presentada no corresponde a los indicadores de desempeño y los indicadores en su mayoría no han migrado al desarrollo de una competencia, por lo que se debe mirar la redacción. Se tiende a confundir un tema con un indicador, lo que reduce la enseñanza a un proceso tematizado.</p>
		<p>La evaluación es un aspecto que no se ha tocado en los documentos y no es claro, en la práctica se habla de una evaluación continua y permanente, pero no hay claridad en la aplicación. Esto se debe a la carencia de un sistema de evaluación.</p> <p>La institución presenta una escisión interna frente a los procesos de tipo curricular, no hay intercomunicación directa y permanente entre las distintas instancias de tipo académica desde inicial hasta secundaria.</p> <p>A pesar que hay mecanismos de seguimiento al desarrollo de los planes de aula, a través de observación docente ésta no se ha ejecutado de manera continua.</p>
		<p>La revisión de los planes de aula no presenta retroalimentación continua a los docentes.</p>

	Imaginarios de la comunidad educativa	
	Aspectos positivos	Aspectos por mejorar
	<p>Durante este año lectivo se ganó frente al enfoque de inglés con la llegada de la coordinadora, se pasó de un enfoque estructuralista a un enfoque comunicativo y se reconoce por parte de la coordinadora.</p> <p>La autonomía en el aula por parte del docente es uno de los aspectos más reconocidos por ellos. El cuestionamiento frente a este aspecto es sobre la inexistencia de orientación institucional, frente a los procesos del bilingüismo.</p> <p>-En la comunidad educativa: padres, estudiantes, docentes y directivos se reconoce que el proyecto de bilingüismo está en construcción.</p>	<p>La planeación está desarticulada desde el plan de área, se carece de tiempo para la planeación grupal y las responsabilidades distribuidas para el diseño de las mismas, han profundizado una escisión que afecta la consolidación de una identidad bilingüe a nivel de enfoque y didácticas.</p> <p>El inglés no se ha asumido de manera integrada en los procesos de transferencia del conocimiento, en los discursos y en las prácticas, el inglés está adicionado, yuxtapuesto desde otras áreas bilingües.</p>

	Prácticas escolares	
	Aspectos positivos	Aspectos por mejorar
	<p>Pese a que falta mayor uso de la L2 en el contexto escolar por parte del profesorado, en el presente año se intensificó de manera evidente el enfoque comunicativo.</p> <p>Hay uso de instrumentos, como planeadores y mallas.</p>	<p>Las prácticas de aula no se realizan desde el enfoque y estrategias metodológicas adoptadas, es necesario reforzar en cualificación de las prácticas.</p> <p>El manejo del idioma extranjero no se realiza de manera rigurosa en el desarrollo de las clases.</p> <p>Hay atomización de actividades que interfieren en el desarrollo de los planes de aula bilingüe, no se han integrado de manera que fortalezcan el desarrollo de la L2.</p> <p>-La evaluación en los aspectos macro y micro contextuales (sistema de evaluación – practicas evaluativas) no tiene un desarrollo acorde con lo consensuado hasta la fecha en las clases.</p>

Elaboración: Propia

Cuadro 5

Discriminación de la información de la Gestión Comunidad

Gestión comunidad	Revisión documental	
	Aspectos positivos	Aspectos por mejorar
	<p>El colegio mantiene una comunicación de las actividades a través de la coordinación de imagen y los medios de comunicación.</p>	<p>No se ha establece el perfil de los padres de familia en el acompañamiento académico de ellos frente a las diferentes áreas y acordes con las necesidades actuales del colegio en el proceso de bilingüismo.</p>

Imaginarios de la comunidad educativa		
	Aspectos positivos	Aspectos por mejoras
	<p>Los padres de familia están contentos y motivados con el proyecto bilingüe. Y en el grupo focal se recogen como mayores fortalezas Recibir bases fuertes en inglés a temprana edad.</p> <p>Las actividades lúdicas con las que aprenden la L2.</p> <p>El programa es adecuado desde inicial.</p> <p>Bien las actividades extracurriculares en inglés.</p>	<p>En el grupo focal se recogen los siguientes aspectos por mejorar:</p> <p>Se carece de niveles de comunicación con los padres, en relación al bilingüismo.</p> <p>No se han vinculado los padres en los procesos de construcción del bilingüismo (es la primera vez que los llaman).</p> <p>No hay una guía que informe que están aprendiendo en las clases bilingües y como pueden ayudar los padres.</p> <p>No todos los docentes están capacitados en inglés.</p>
Prácticas escolares		
	Aspectos positivos	Aspectos por mejoras
	<p>Los padres de familia de inicial y primaria sienten que el proyecto satisface las necesidades y expectativas que tenían frente al bilingüismo.</p> <p>Las actividades en las que los niños tienen que poner en práctica lo aprendido en inglés, son muy importantes.</p>	<p>No todos los docentes, ni la mayoría son bilingües.</p>

Elaboración: Propia

En relación a nuestro objetivo específico 2: Establecer si las políticas implementadas de educación bilingüe permiten mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión de resultados de exámenes internacionales en el colegio American School en el año 2018

En relación a este objetivo que nace de la necesidad de mejorar la calidad educativa, presentamos a continuación, los siguientes resultados:

Indicador 1: Eficacia en los resultados de los exámenes internacionales

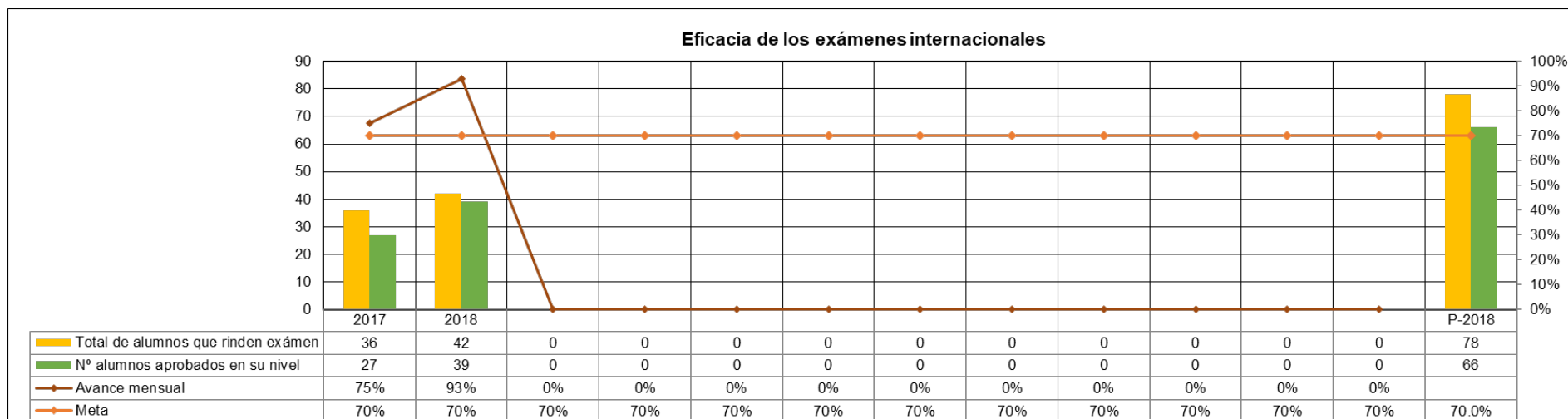


Gráfico 1
Eficacia en los resultados de los exámenes internacionales 2017-2018
Fuente: Sistema de Calidad - American School

Descripción

En el año 2017, 36 estudiantes de primaria rindieron el examen internacional MYLE de los cuales 27 aprobaron. Asimismo, 6 estudiantes de secundaria rindieron el examen internacional TOEFL itp de los cuales 6 aprobaron. Asimismo, en el año 2018, 48 alumnos rindieron el examen internacional, de los cuales 39 aprobaron el mismo, en su nivel. Como podemos apreciar entonces a partir de las políticas de educación bilingüe implementadas se hace notoria una mejora en el porcentaje de alumnos que aprobaron de un año respecto al anterior.

Indicador 2: Evaluación de competencias y desempeño de docentes

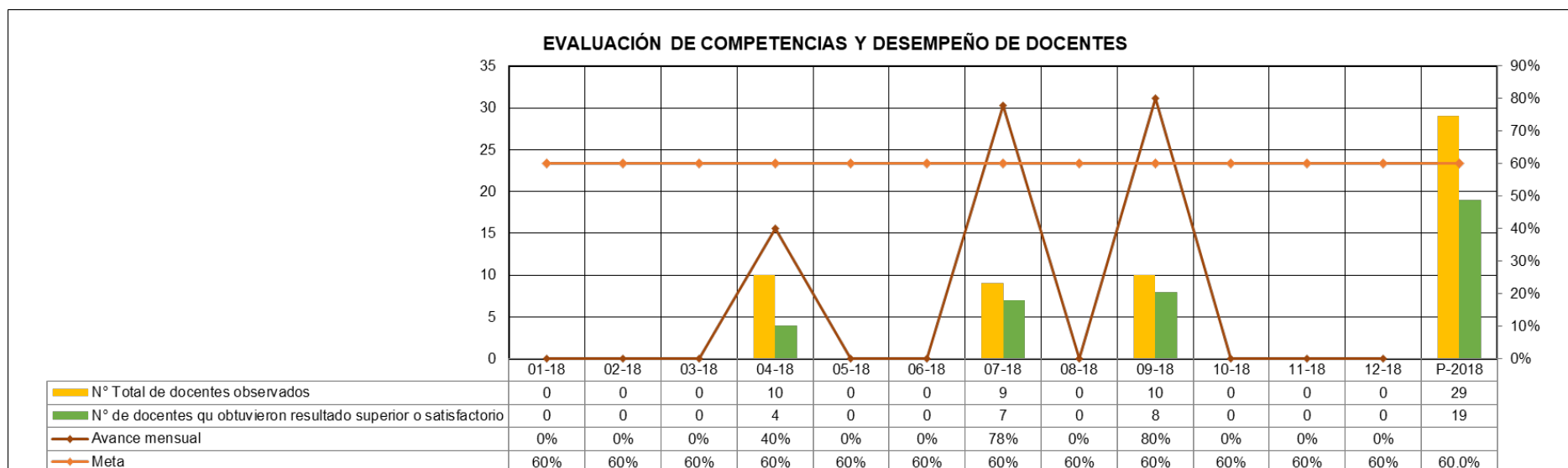


Gráfico 2

Eficacia de competencias y desempeño de docentes

Fuente: Sistema de Calidad - American School

Descripción

Podemos ver claramente que las políticas de educación bilingüe implementadas dieron sus frutos por cuanto durante el segundo bimestre se alcanzó y se superó la meta propuesta para el indicador "evaluación de competencias y desempeño docente". Durante el transcurso del segundo bimestre se hizo un acompañamiento a los docentes y se trabajó de manera conjunta en estrategias para desarrollar los cursos desde un enfoque mucho más comunicativo. Clases modelo con enfoque comunicativo.

Asimismo, durante el tercer bimestre se alcanzó y se superó la meta propuesta para el indicador "Evaluación de competencias y desempeño docente. Se evidencia el resultado de la eficacia del acompañamiento realizado a los docentes en el desarrollo de una práctica pedagógica orientada en un enfoque comunicativo significativa, durante el cuarto bimestre se seguirá desarrollando el plan de acompañamiento individual en el aula para seguir fomentando un ambiente de clase mucho más inmerso en el enfoque.

Indicador 3: Eficacia en el uso de la plataforma sieweb

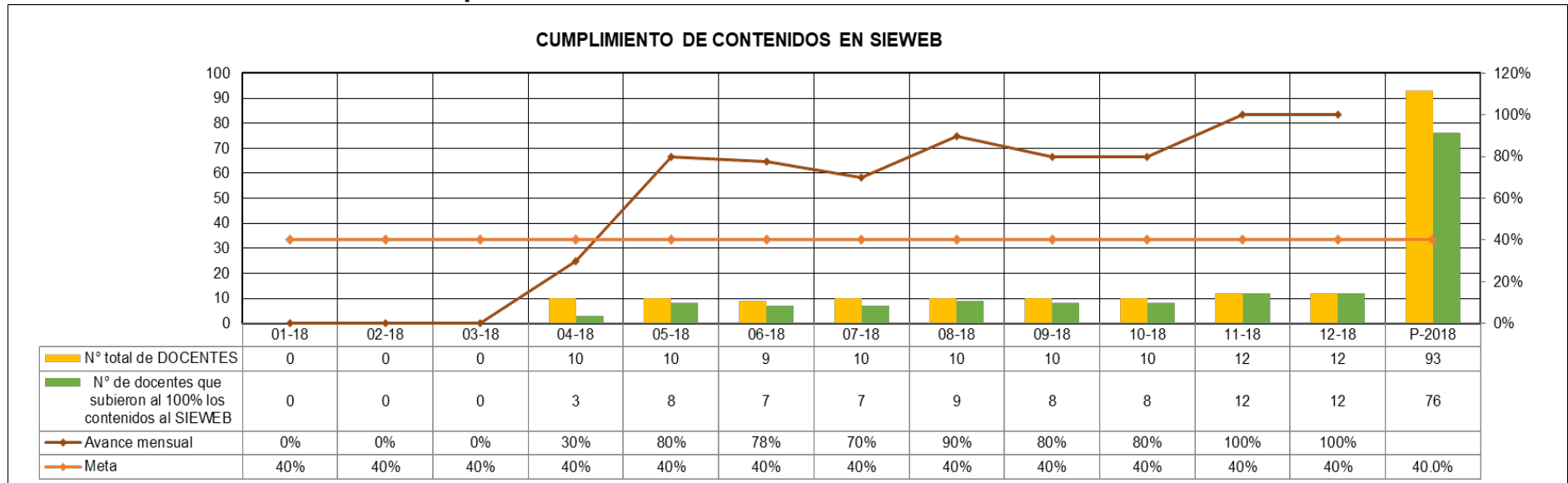


Gráfico 3

Eficacia en el uso de la plataforma SIEWEB

Fuente: Sistema de Calidad - American School

Descripción

En el informe alcanzado por el área de soporte tecnológico observamos que un 70% ha subido el 100% de su contenido en la plataforma de SieWeb; no obstante, aún hay un 30% que no ha logrado subir el total de contenidos, el que se distribuye de la siguiente manera: un 10% con el 88% de sus contenidos en SieWeb, otro 10% con el 75% de contenidos subidos y finalmente un 10% se encuentra en proceso.

Recomendaciones para la mejora

Seguir acompañando a los docentes, recordarles la importancia de tener el SieWeb al día. Reunirlos para solucionar cualquier dificultad que se haya tenido para subir la información requerida. A pesar de superar la meta que es el 40%, aún debemos seguir trabajando con los docentes, para así poder lograr el 100%. Para ello seguiremos haciendo el acompañamiento necesario a los docentes para lograr los objetivos.

Seguir trabajando con nuestros docentes como hasta ahora, a través de la motivación y el dialogo permanente.

Dialogar con cada uno de los docentes que aún presentan dificultades para subir información a la plataforma, de tal manera que estos se comprometan en el cumplimiento de su función con respecto al sieweb.

Realizar acompañamiento y firma de acuerdo de manera personalizada a fin de motivar a los docentes con el cumplimiento de actividades.

En relación a nuestro objetivo específico 3: Determinar si las políticas implementadas de educación bilingüe permiten mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión de satisfacción del cliente en el colegio American School en el año 2018.

La encuesta se desarrolló de manera virtual utilizando la plataforma SIEWEB con el objetivo de:

- Conocer aspectos de los servicios que se brindan con los que los padres de familia se encuentran satisfechos.
- Conocer aspectos negativos que causan insatisfacción en los padres de familia.
- Conocer las expectativas respecto a nuevos servicios o mayores alcances de los servicios actuales

En esta parte presentaremos en tablas y figuras los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción, aplicadas en el año 2018.

Cuadro 6

Satisfacción de clientes a julio 2018

<i>Inicial</i>	74%
Primaria	71%
Secundaria	74%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Aplicada - American School
Elaboración: Propia

El promedio fue de 73%

Satisfacción del cliente AS

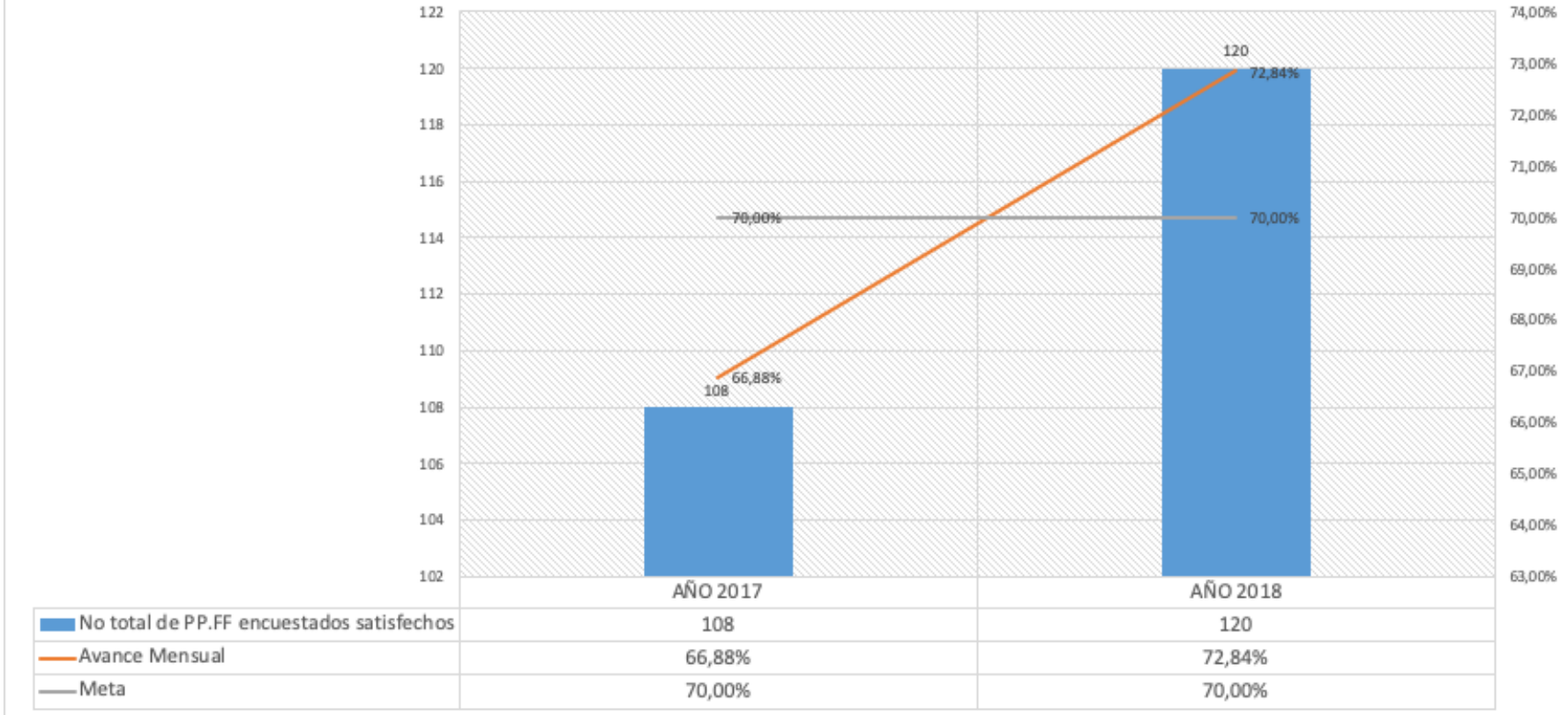


Gráfico 4
 Grafica comparativa 2015/ 2016/ 2017/2018
 Fuente: Sistema de Calidad - American School

Cuadro 7
Criterios de evaluación

Criterio de evaluación	% Satisfacción
Mi hijo se siente feliz en el colegio	81%
El tutor apoya al proceso de mejora	80%
El nivel del inglés cubre mis expectativas	79%
Mi hijo recibe buena formación académica	77%
Mi hijo recibe formación en valores	76%
Recibo información adecuada sobre el progreso de mi hijo	71%
Las reuniones del colegio son asertivas y efectivas	70%
El colegio informa sobre dificultades en el aprendizaje	70%
Las tareas son apropiadas y dosificadas	69%
El colegio me orienta para apoyar el aprendizaje de mi hijo	69%
Satisfacción con talleres deportivos	65%
Satisfacción con talleres opcionales	63%
Satisfacción con talleres de refuerzo	59%
Promedio de aspecto: Calidad educativa	71%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Aplicada - American School
 Elaboración: Propia

Descripción

En el aspecto de calidad educativa los 5 primeros criterios con mayor porcentaje de satisfacción es si los padres de familia consideraban que su hijo se siente feliz en el colegio (81%), el tutor apoya el proceso de mejora (80%), el nivel del idioma inglés cubre mis expectativas (79%) y considero que mi hijo recibe una formación en valores (76%).

Asimismo, los criterios de satisfacción por debajo del promedio general de satisfacción fueron: las tareas son apropiadas y dosificadas (69%), el colegio me orienta como apoyar el aprendizaje de mi hijo (69%), y el nivel de satisfacción con el desarrollo de talleres.

Expectativa con el nivel de inglés

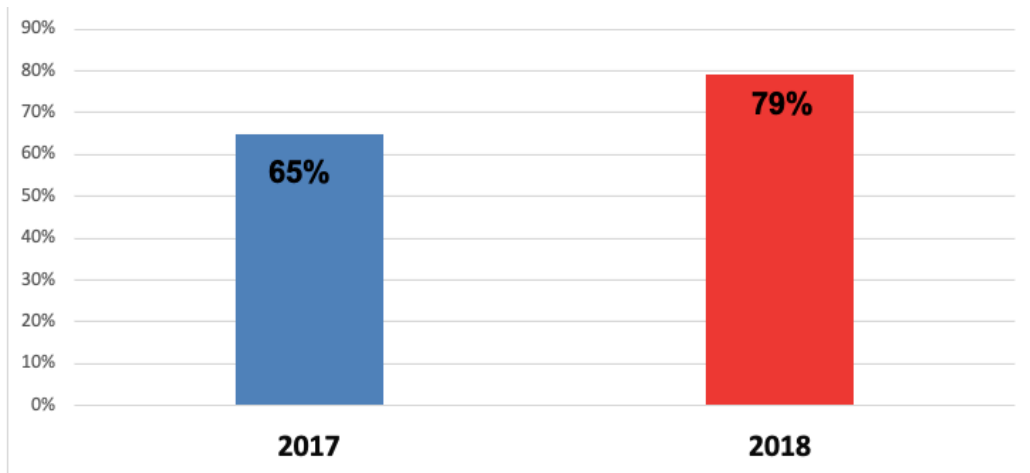


Gráfico 5

Avance en la satisfacción con el idioma inglés 2017/2018

Fuente: Encuesta de Satisfacción Aplicada - American School

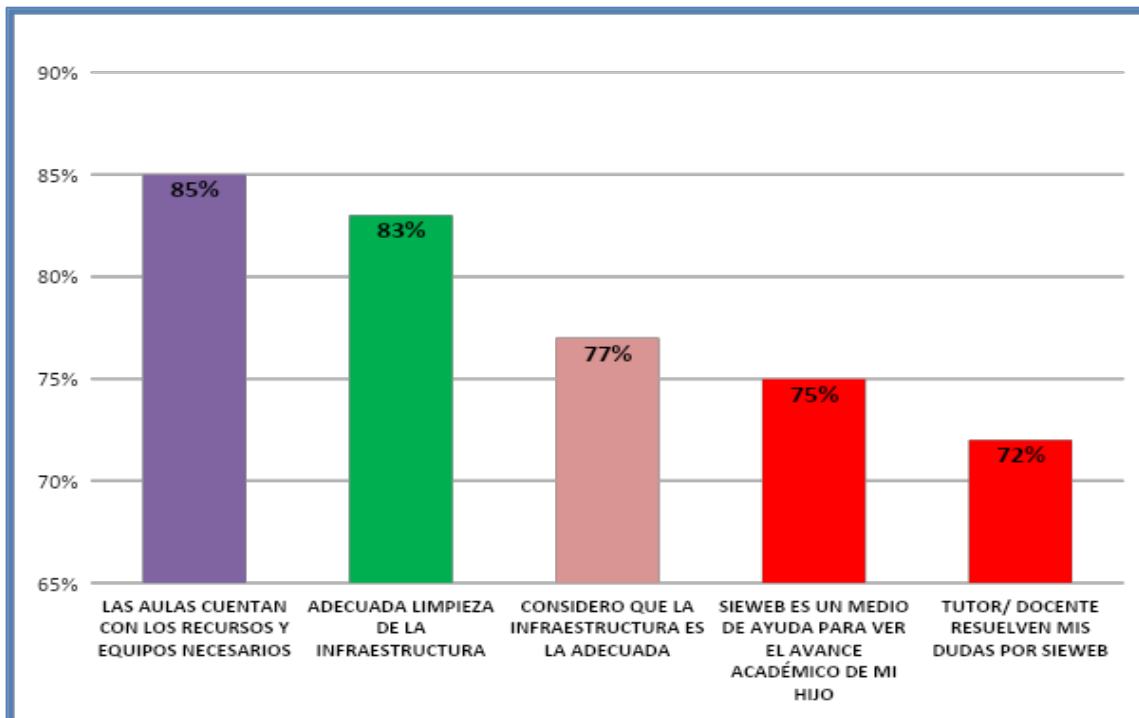


Gráfico 6

Satisfacción por atributo-innovación y tecnología

Fuente: Encuesta de Satisfacción Aplicada - American School

Descripción

En el aspecto de infraestructura y recursos al igual que en el 2017 es el aspecto con mayor satisfacción. La limpieza de ambientes en el 2017 fue de 74%, mientras que actualmente subió a 83%

Como conclusión, el American School cuenta con una infraestructura moderna y limpia, además brinda los recursos necesarios para el buen funcionamiento del servicio.

En cuanto al aspecto de tecnología, se pidió a los padres de familia que valoren la satisfacción con la plataforma SIEWEB como medio de ayuda para observar el avance académico y como medio de comunicación con docentes y tutores el porcentaje de satisfacción es de 75 y 72% respectivamente.

Se debe tomar acciones de mejora en la comunicación entre docentes/ tutores y Padres de Familia.

Cuadro 8

Satisfacción por atributo-infraestructura y recursos

Criterio de evaluación	% Satisfacción
Las aulas cuentan con los recursos y equipos necesarios	85%
Adecuada limpieza de la infraestructura	83%
Considero que la infraestructura es la adecuada	77%
Sieweb es un medio de ayuda para ver el avance académico de mi hijo	75%
Tutor/ docente resuelven mis dudas por sieweb	72%
Promedio de aspecto: Tecnología e infraestructura	78%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Aplicada - American School

Elaboración: Propia

Cuadro 9

Satisfacción por atributo comunidad y servicio

Criterio de evaluación	% Satisfacción
El colegio asegura y vela por la disciplina de los alumnos	74%
El colegio asegura la integridad física de mi hijo	74%
Cumplimiento de normas y procedimientos del manual de convivencia	74%
El colegio soluciona adecuadamente las dudas y quejas	72%
Satisfacción con el servicio de atención al cliente	70%
Esquelas y comunicados por redes sociales siweb me mantienen bien informados	82%
Satisfacción con la organización de los eventos y actividades	64%
El colegio toma en cuenta mi opinión para mejorar	68%
Recomendaría el colegio a mis amigos y conocidos	78%
Satisfacción global con el servicio prestado	65%
Promedio de aspecto: Comunidad y servicio	72%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Aplicada - American School

Elaboración: Propia

Descripción

Los padres de familia mostraron mayor satisfacción en comunicación mediante comunicados por SIEWEB y redes sociales (82%), en el 2017 este criterio también fue el mejor valorado (76%).

La pregunta si recomendaría el colegio a mis amigos y reconocidos, los padres de familia respondieron con un 78% de satisfacción, mientras que en el 2017 obtuvimos 70%.

De manera global la satisfacción de los padres con respecto al servicio educativo que brinda el colegio el porcentaje de satisfacción fue de 65% y en el 2017 la pregunta fue calificada con 66%

Cuadro 10

Porcentaje de satisfacción por niveles – Inicial (Aspecto Calidad Educativa)

Atributo	% Satisfacción
¿Considero que mi hijo(a) se siente feliz en el colegio?	83%
¿El tutor de mi hijo(a) le brinda apoyo contribuyendo así al proceso de su mejora personal?	83%
¿Considero que mi hijo(a) recibe una buena formación académica en el colegio?	82%
¿Considero que las tareas son las apropiadas y están correctamente dosificadas?	82%
¿Considero que mi hijo(a) recibe una sólida formación en valores?	80%
¿El colegio me orienta sobre cómo apoyar el aprendizaje de mis hijos en casa?	78%
¿Considero que el colegio me informa sobre las dificultades en el aprendizaje de mi hijo(a)?	78%
¿Recibo información adecuada y oportuna acerca del progreso de mi hijo(a) por parte del colegio?	78%
¿Considero que el nivel del Idioma Inglés cubre mis expectativas?	77%
¿Considero que las reuniones convocadas por el colegio son asertivas y efectivas?	77%
¿Me siento satisfecho con el desarrollo de los talleres extracurriculares opcionales?	60%
¿Me siento satisfecho con el desarrollo de los talleres extracurriculares deportivos?	60%
¿Me siento satisfecho con el desarrollo de los talleres extracurriculares de refuerzo?	58%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Aplicada - American School

Elaboración: Propia

Descripciones

Los aspectos con mayor satisfacción en el nivel de inicial son: Considero que mi hijo se siente feliz en el colegio (83%), el tutor de mi hijo le brinda apoyo contribuyendo el proceso de mejora (83%), considero que el colegio brinda una buena formación académica (82%).

La menor satisfacción de los padres de familia se encuentra en el aspecto del desarrollo de talleres opcionales, deportivos y de refuerzo con 60, 60 y 58 % respectivamente.

Cuadro 11

Porcentaje de satisfacción por niveles – Inicial (Aspecto Innovación y tecnología)

Atributo	% Satisfacción
¿Considero que la plataforma virtual SIEWEB es un medio de ayuda para mantenerme informado sobre el avance académico de mi hijo(a)?	87%
¿Considero que en las aulas del colegio cuentan con los recursos y equipos para un adecuado aprendizaje (mobiliario, proyector, pizarra, paneles)?	83%
¿Considero que el docente/ Tutor resuelve mis dudas o consultas por SIEWEB?	78%
¿Considero que la limpieza general de ambientes es la adecuada?	78%
¿Considero que la infraestructura del colegio es la adecuada para el desarrollo de las actividades de mi hijo(a)?	70%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Aplicada - American School

Elaboración: Propia

Descripción

Los aspectos con mayor satisfacción en el nivel de inicial son: el uso de la plataforma SIEWEB como medio de ayuda para mantenerse informado del avance académico (87%).

La menor satisfacción de los padres de familia es que los docentes/ tutores no responden las dudas y/o consultas por SIEWEB (78%).

Cuadro 12

Porcentaje de satisfacción por niveles – Inicial (Aspecto comunidad y servicio)

Atributo	% Satisfacción
¿Considero que las esquelas y comunicados por redes sociales y SIEWEB me mantienen bien informado de las principales actividades y eventos del colegio?	82%
¿Considero que el colegio asegura y vela por la disciplina de los alumnos?	80%
¿Recomendaría el colegio a mis amigos y conocidos?	78%
¿Considero que se está cumpliendo con las normas y procedimientos estipulados en el manual de convivencia?	75%
¿Considero que el colegio atiende y soluciona adecuadamente las dudas/quejas que he presentado a la fecha?	75%
¿Considero que el colegio asegura la integridad física de mi hijo(a) durante su permanencia en el colegio?	73%
¿Considero que el colegio toma en cuenta mi opinión para mejorar?	70%
¿Me siento satisfecho con el servicio de atención al cliente que brinda el colegio (empatía, cortesía y asertividad)?	68%
¿De manera global, el servicio educativo que brinda el American School, satisface mis expectativas?	68%
¿Estoy satisfecho con la organización de los eventos y actividades en las que he participado?	63%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Aplicada - American School

Elaboración: Propia

Descripción

Los aspectos con mayor satisfacción en el nivel de inicial son: La buena comunicación a través de esquelas y comunicados por redes (82%), seguido que los padres de familia consideran que el colegio vela por la disciplina de los alumnos (80%).

La menor satisfacción de los padres de familia se encuentra en el aspecto de la organización de eventos y actividades en las que han participado (63%).

Cuadro 13

Porcentaje de satisfacción por nivel – Primaria (Aspecto Calidad Educativa)

Atributo	% Satisfacción
¿El tutor de mi hijo(a) le brinda apoyo contribuyendo así al proceso de su mejora personal?	81%
¿Considero que mi hijo(a) se siente feliz en el colegio?	80%
¿Considero que el nivel del Idioma Inglés cubre mis expectativas?	79%
¿Considero que mi hijo(a) recibe una buena formación académica en el colegio?	77%
¿Considero que mi hijo(a) recibe una sólida formación en valores?	75%
¿Recibo información adecuada y oportuna acerca del progreso de mi hijo(a) por parte del colegio?	69%
¿Considero que las reuniones convocadas por el colegio son asertivas y efectivas?	68%
¿Considero que las tareas son las apropiadas y están correctamente dosificadas?	68%
¿El colegio me orienta sobre cómo apoyar el aprendizaje de mis hijos en casa?	67%
¿Considero que el colegio me informa sobre las dificultades en el aprendizaje de mi hijo(a)?	67%
¿Me siento satisfecho con el desarrollo de los talleres extracurriculares deportivos?	66%
¿Me siento satisfecho con el desarrollo de los talleres extracurriculares opcionales?	63%
¿Me siento satisfecho con el desarrollo de los talleres extracurriculares de refuerzo?	60%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Aplicada - American School

Elaboración: Propia

Descripción

Los aspectos con mayor satisfacción en el nivel de primaria son: consideran que el tutor brinda el apoyo contribuyendo a su proceso de mejora (81%), consideran que los estudiantes se sienten feliz en el colegio (80%).

La menor satisfacción de los padres de familia se encuentra en el aspecto del desarrollo de talleres deportivos, opcionales y de refuerzo con 66, 63 y 60% respectivamente.

Cuadro 14

Porcentaje de satisfacción por nivel – Primaria (Aspecto Innovación y Tecnología)

Atributo	% Satisfacción
¿Considero que en las aulas del colegio cuentan con los recursos y equipos para un adecuado aprendizaje (mobiliario, proyector, pizarra, paneles)?	85%
¿Considero que la limpieza general de ambientes es la adecuada?	82%
¿Considero que la infraestructura del colegio es la adecuada para el desarrollo de las actividades de mi hijo(a)?	77%
¿Considero que la plataforma virtual SIEWEB es un medio de ayuda para mantenerme informado sobre el avance académico de mi hijo(a)?	72%
¿Considero que el docente/ Tutor resuelve mis dudas o consultas por SIEWEB?	71%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Aplicada - American School

Elaboración: Propia

Descripción

Los aspectos con mayor satisfacción en el nivel de primaria son: considero que las aulas cuentan con los recursos necesarios (85%), la limpieza general de los ambientes es la adecuada (82%).

La menor satisfacción de los padres de familia se encuentra en el aspecto del uso de la plataforma SIEWEB como medio de apoyo académico y comunicación con un 72% y 71% respectivamente.

Cuadro 15

Porcentaje de satisfacción por nivel – Primaria (Comunidad y Servicio)

Atributo	% Satisfacción
¿Considero que las esquelas y comunicados por redes sociales y SIEWEB me mantienen bien informado de las principales actividades y eventos del colegio?	79%
¿Recomendaría el colegio a mis amigos y conocidos?	76%
¿Considero que se está cumpliendo con las normas y procedimientos estipulados en el manual de convivencia?	73%
¿Considero que el colegio asegura la integridad física de mi hijo(a) durante su permanencia en el colegio?	72%
¿Considero que el colegio asegura y vela por la disciplina de los alumnos?	72%
¿Considero que el colegio atiende y soluciona adecuadamente las dudas/quejas que he presentado a la fecha?	69%
¿Me siento satisfecho con el servicio de atención al cliente que brinda el colegio (empatía, cortesía y asertividad)?	66%
¿Considero que el colegio toma en cuenta mi opinión para mejorar?	65%
¿De manera global, el servicio educativo que brinda el American School, satisface mis expectativas?	62%
¿Estoy satisfecho con la organización de los eventos y actividades en las que he participado?	61%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Aplicada - American School

Elaboración: Propia

Descripción

Los aspectos con mayor satisfacción en el nivel de inicial son: Las aulas tienen los recursos necesarios para el desarrollo de clases (81%), Apoyo por parte de tutor para mejorar el aprendizaje en casa (78%). Mencionar que en este nivel los padres de familia mostraron mayor satisfacción antes la pregunta, Mi hijo se siente feliz en el colegio (76%).

La menor satisfacción de los padres de familia se encuentra en el aspecto de talleres deportivos y artísticos y el aspecto de la plataforma SIEWEB como medio de ayuda en la comunicación (63%).

Cuadro 16

Porcentaje de satisfacción por nivel – Secundaria (Aspecto Calidad Educativa)

Atributo	% Satisfacción
¿Considero que mi hijo(a) se siente feliz en el colegio?	82%
¿Considero que el nivel del Idioma Inglés cubre mis expectativas?	79%
¿Considero que mi hijo(a) recibe una buena formación académica en el colegio?	77%
¿El tutor de mi hijo(a) le brinda apoyo contribuyendo así al proceso de su mejora personal?	77%
¿Considero que mi hijo(a) recibe una sólida formación en valores?	75%
¿Considero que el colegio me informa sobre las dificultades en el aprendizaje de mi hijo(a)?	73%
¿Considero que las reuniones convocadas por el colegio son asertivas y efectivas?	73%
¿Recibo información adecuada y oportuna acerca del progreso de mi hijo(a) por parte del colegio?	72%
¿El colegio me orienta sobre cómo apoyar el aprendizaje de mis hijos en casa?	69%
¿Considero que las tareas son las apropiadas y están correctamente dosificadas?	69%
¿Me siento satisfecho con el desarrollo de los talleres extracurriculares deportivos?	65%
¿Me siento satisfecho con el desarrollo de los talleres extracurriculares opcionales?	62%
¿Me siento satisfecho con el desarrollo de los talleres extracurriculares de refuerzo?	58%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Aplicada - American School

Elaboración: Propia

Descripción

Los aspectos con mayor satisfacción en el nivel de secundaria son: Considero que mi hijo se siente feliz en el colegio (82%), el nivel del idioma inglés cubre mis expectativas (79%).

La menor satisfacción de los padres de familia se encuentra en el aspecto de talleres deportivos, opcionales y de refuerzo con 65, 62 y 58% respectivamente.

Cuadro 17

Porcentaje de satisfacción por nivel – Secundaria (Aspecto Innovación y Tecnología)

Atributo	% Satisfacción
¿ Considero que en las aulas del colegio cuentan con los recursos y equipos para un adecuado aprendizaje (mobiliario, proyector, pizarra, paneles)?	87%
¿ Considero que la limpieza general de ambientes es la adecuada?	85%
¿ Considero que la infraestructura del colegio es la adecuada para el desarrollo de las actividades de mi hijo(a)?	79%
¿ Considero que la plataforma virtual SIEWEB es un medio de ayuda para mantenerme informado sobre el avance académico de mi hijo(a)?	78%
¿ Considero que el docente/ Tutor resuelve mis dudas o consultas por SIEWEB?	70%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Aplicada - American School

Elaboración: Propia

Descripción

Los aspectos con mayor satisfacción en el nivel de secundaria son: las aulas cuentan con los recursos y equipos necesarios (87%) y la limpieza general de los ambientes es la adecuada (85%).

La menor satisfacción de los padres de familia se encuentra en el aspecto de la plataforma SIEWEB como medio de ayuda para mantenerse informado del avance académico y como medio de comunicación con docentes/ tutores con 78 y 70% respectivamente.

Cuadro 18

Porcentaje de satisfacción por nivel – Primaria (Comunidad y Servicio)

Atributo	% Satisfacción
¿Considero que las esquelas y comunicados por redes sociales y SIEWEB me mantienen bien informado de las principales actividades y eventos del colegio?	79%
¿Recomendaría el colegio a mis amigos y conocidos?	76%
¿Considero que se está cumpliendo con las normas y procedimientos estipulados en el manual de convivencia?	73%
¿Considero que el colegio asegura la integridad física de mi hijo(a) durante su permanencia en el colegio?	72%
¿Considero que el colegio asegura y vela por la disciplina de los alumnos?	72%
¿Considero que el colegio atiende y soluciona adecuadamente las dudas/quejas que he presentado a la fecha?	69%
¿Me siento satisfecho con el servicio de atención al cliente que brinda el colegio (empatía, cortesía y asertividad)?	66%
¿Considero que el colegio toma en cuenta mi opinión para mejorar?	65%
¿De manera global, el servicio educativo que brinda el American School, satisface mis expectativas?	62%
¿Estoy satisfecho con la organización de los eventos y actividades en las que he participado?	61%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Aplicada - American School

Elaboración: Propia

Descripción

Los aspectos con mayor satisfacción en el nivel de secundaria son: la buena comunicación a través de las esquelas y comunicados por redes y SIEWEB (89%), y la recomendación que harían por el colegio con amigos y conocidos (83%).

La menor satisfacción de los padres de familia se encuentra en el aspecto de satisfacción con la organización de eventos y actividades en las que han participado (70%), las expectativas del servicio prestado de manera global (69%).

A continuación, veremos las oportunidades de mejora por niveles, así tenemos:

En el nivel inicial, tener apertura y pertinente disposición para recibir acuerdos/sugerencias a través de las delegadas en la programación de actividades (ej: paseo del 6 de julio); pues entre otras razones, las climáticas (previsibles)

exponen a nuestros pequeños a no participar de dichas actividades por estar cursando con infecciones respiratorias propias de la estación.

Como un aspecto importante se recomienda separar el ambiente de enfermería, para niños y para adultos. Asimismo, tener bastante cuidado con los niños por las gradas, usar la rampa, tener en cuenta opiniones e ideas de los padres para actividades y no imponer por ejemplo actividad de región fest degustación en stands y en salón otra vez compartir.

En el nivel Primaria, se recogieron comentarios de los padres de familia que reflejan que hay recurrencia en la desorganización de la Plataforma SIEWEB. Además, falta de respuesta por parte de los docentes cuando el PP.FF expresa inquietud o duda por SIEWEB. Por ello consideramos que se debe mejorar la convivencia de los estudiantes. Asimismo, atender y resolver respecto a las quejas sobre las fotocopias que tienen que realizar los padres de familia.

En el nivel Secundaria, las oportunidades de mejora pasan por Mejorar la organización de los talleres extracurriculares. Verificar la dosificación de tareas para los estudiantes. Mejorar la empatía y cortesía de los docentes hacia los padres de familia. Informar a través de reuniones el avance académico de los estudiantes. Mejorar la convivencia y cumplimiento de la disciplina y Mejorar la organización de la plataforma SIEWEB.

Terminamos esta parte de los resultados resaltando que en líneas generales se ha mejorado, en ese sentido dejamos algunos de los comentarios positivos de Padres de familia encuestados:

- En líneas generales estamos muy satisfechos con el aprendizaje que mi menor hija está recibiendo, si hay algo que mejorar sería en cosas mínimas.
- Completamente satisfechos, los profesores de mi menor hijo, han constituido una institución de estándares internacionales, con un buen equipo de profesionales. Apoyen a los profesores, para que ellos puedan representar autoridad en el aula, y un ambiente de orden propicio para aprender.

- Debo empezar diciéndoles que los felicito el colegio este año 2018 ha mejorado y se siente el cambio, aún falta mucho, pero es un inicio y es lo q debió empezarse desde el 1er año 2014, se perdió 4 años, pero sirven como experiencia a sus feedback.
- Sinceramente felicitaciones por los avances, pues, se nota en el comentario de los padres no muchos, pero los hay, antes todo era negativo en sus conversaciones sobre academia y demás.
- Felicitaciones porque se ve que sus directivos han comprendido y dejan que su dirección y coordinadores avancen con los planes trazados, así como volver a retroalimentarlos.
- Más y más felicitarlos porque se nota q desean cambios, ver q desde febrero y en enero de este año 2018 han estado en entrenamiento los docentes, y que siguen con ello ya que pude observar que se reúnen los martes, sigan es muy bueno.
- Y felicitaciones porque se nota en la mayoría de ustedes le dan tiempo y ponen ganas de que avance esto, o sea, el PROYECTO COLEGIO AMERICAN SCHOOL ojalá algunos más entendieran eso.

En relación a nuestro Objetivo específico 4: Establecer si las políticas implementadas de educación bilingüe permiten mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión del sistema de calidad ISO 9001:2015 en el colegio American School en el año 2018

Una de las políticas implementadas en este sentido ha sido la elaboración del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad “American School”, cuyos objetivos son:

- A. Definir los compromisos del American School en su SGC con relación a la Norma Internacional ISO 9001:2015.
- B. Identificar el compromiso del American School para:

- a. Demostrar la capacidad de proporcionar servicios que satisfacen los requisitos de nuestros estudiantes, padres de familia, proveedores y comunidad.
 - b. Aspirar aumentar la satisfacción del cliente, a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- C. El American School establece y mantiene el presente Manual como soporte para implementar, mantener y **mejorar de manera constante el SGC**, incluyendo la siguiente información:
- a. El alcance del SGC, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión en el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 detallado en el presente Manual.
 - b. Referencia a la información documentada establecida para el SGC; detallado en uno de sus anexos del Manual de Sistema de Gestión de la Calidad.
 - c. Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC detallado en el Mapa de Procesos.

Política de la Calidad

La Política de la Calidad del American School es el compromiso de la Alta Dirección y de toda la organización con relación al Sistema de Gestión de Calidad.

Para su cumplimiento la institución educativa cuenta con las siguientes estrategias:

- a. La Política del SGC es adecuadamente difundida y compartida en toda la organización.
- b. La Política del SGC es revisada y actualizada periódicamente en la revisión por la dirección.
- c. El American School se compromete en definir, cumplir, revisar y modificar cada vez que sean necesario los Objetivos y la Política del Sistema de Gestión de la Calidad con la firme convicción de mejorar continuamente.

Cuadro 19

Interpretación de la Política de la Calidad

Política de la calidad	Interpretación	Sustento
Somos un colegio bilingüe e intercultural, brindamos una educación integral al estudiante a través de una propuesta educativa innovadora e internacional	Descripción del American School de acuerdo a su misión. ¿Qué somos ahora? y ¿A que nos dedicamos?	Descripción de American School ISO 9001:2015.
...para alcanzar los más altos estándares de calidad educativa...	Buscamos el liderazgo dentro de nuestro ámbito educativo.	Compromiso general
Estamos comprometidos en cumplir los requisitos de nuestros clientes y partes interesadas	El American School se compromete con el cumplimiento de los requisitos institucionales y legales aplicables al servicio educativo.	Cumplimiento de requisitos de clientes y partes interesadas
Para ello, contamos con un equipo humano competente y ...	Comprometidos con el desarrollo de capacidades y aptitudes de las personas.	Compromiso con sus colaboradores.
...comprometido con la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.	Compromiso de todo el equipo para lograr la eficacia y mejora continua del SGC.	Compromiso con la eficacia del SGC. Compromiso con la mejora continua.

Fuente: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad - American School

Como objetivos y políticas de educación para alcanzar la Calidad la institución se ha propuesto alcanzar los siguientes:

- 1) Cumplir con la normatividad aplicable a la actividad educativa.
- 2) Garantizar el cumplimiento de las necesidades de nuestros estudiantes, padres de familia, proveedores y la sociedad.
- 3) Alcanzar los más altos estándares de calidad educativa.
- 4) Consolidar el liderazgo y competitividad institucional a nivel regional, nacional e internacional.
- 5) Formar un equipo humano competente y comprometido con sus actividades.
- 6) Promover la mejora continua de los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad a través de la medición y seguimiento.

Cuadro 20

Coherencia de la Política de la Calidad con los Objetivos de la Calidad

Perspectiva	Política de Calidad	Código	Descripción
Legal	Estamos comprometidos en cumplir los requisitos de nuestros clientes y partes interesadas....	OBJ-01	Cumplir con la normatividad aplicable a la actividad educativa.
Cliente		OBJ-02	Garantizar el cumplimiento de las necesidades de nuestros estudiantes, padres de familia, proveedores y la sociedad.
Organización	...para alcanzar los más altos estándares de calidad educativa...	OBJ-03	Alcanzar los más altos estándares de calidad educativa.
	Somos un colegio bilingüe e intercultural, brindamos una educación integral al estudiante a través de una propuesta educativa innovadora e internacional...	OBJ-04	Consolidar el liderazgo y competitividad institucional a nivel regional, nacional e internacional.
Personal	Para ello, contamos con un equipo humano competente y...	OBJ-05	Formar un equipo humano competente y comprometido con sus actividades.
Procesos	... comprometido con la mejora continúa del Sistema de Gestión de la Calidad.	OBJ-06	Promover la mejora continua de los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad a través de la medición y seguimiento

Fuente: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad - American School

Descripción

Como apreciamos otra de las medidas adoptadas en estas políticas de educación bilingüe para mejorar la calidad educativa en el colegio American School ha sido el postular y sobretodo mantener el ISO 9001:2015. Como podemos notar que existe coherencia entre la política de calidad y los 06 objetivos de calidad, en las perspectivas legales, cliente, organización, personal y procesos. Para el caso de las perspectivas legal y cliente, la política de calidad es la misma y se trata del compromiso para el cumplimiento de los requisitos de los clientes y otros que tengan interés.

Cuadro 21
Tablero de Control

Cód.	Objetivo de Calidad	Objetivo de Proceso	Indicador de Gestión	Meta	Frecuencia	Responsable	Descripción del Indicador
OBJ-01	Cumplir con la normatividad aplicable a la actividad educativa.	Planificar y supervisar la gestión educativa a través del PEI y PCI, asegurando la ejecución del programa académico bilingüe de calidad.	CUMPLIMIENTO DEL CALENDARIO ACADÉMICO ANUAL	90%	Mensual	Principal	(N° de actividades ejecutadas/ N° de actividades planificadas) X 100
		Asegurar la matrícula oficial de todos los alumnos del colegio American School en el Sistema SIAGIE del MINEDU.	EFICACIA EN EL REGISTRO DE ALUMNOS	95%	Mensual	Responsable de RTA	(N° de alumnos matriculados en el SIAGIE / N° de alumnos registrados en el SIEWEB) X 100
OBJ-02	Garantizar el cumplimiento de las necesidades de nuestros estudiantes, padres de familia, proveedores y la sociedad.	Promover una cultura organizacional basada en la mejora de la satisfacción al cliente y el pensamiento basado en riesgos.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA CON EL SERVICIO	73%	Anual	Coordinador del SGC	(N° de PP.FF satisfechos/ N° total de PP.FF encuestados) X 100
		Planificar y supervisar la gestión educativa a través del PEI y PCI, asegurando la ejecución del programa académico bilingüe de calidad.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL SERVICIO	65%	Anual	Principal	(N° de estudiantes satisfechos/ N° total de estudiantes encuestados) X 100
		Asegurar un programa académico bilingüe que garantice los estándares establecidos por la alta dirección	EFICACIA EN EL USO DE LA PLATAFORMA SIEWEB	40%	Mensual	Coordinador de Nivel	(N° de docente que subieron al 100% sus contenidos al SIEWEB/ N° total de docentes) X 100

OBJ-03	Alcanzar los más altos estándares de calidad educativa.	Asegurar un programa académico bilingüe que garantice los estándares establecidos por la alta dirección	NIVEL DEL LOGRO ACADÉMICO	60%	Bimestral	Coordinador de Nivel	(N° de alumnos con promedio $\geq A$ / N° total de alumnos) X 100
		Asegurar un programa académico bilingüe que garantice los estándares establecidos por la alta dirección	EFICACIA DEL APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES EN EL IDIOMA INGLÉS	70%	Bimestral	Coordinador de Bilingüismo	(N° de alumnos con calificación ≥ 14 / N° de alumnos matriculados) X 100
			EFICACIA EN LOS RESULTADOS DE LOS EXÁMENES INTERNACIONALES	70%	Anual	Coordinador de Bilingüismo	(N° de alumnos aprobados en su nivel/ Total de alumnos que rinden examen) X 100
		Garantizar el soporte administrativo para procesos de la organización, en la contratación de personal competente de acuerdo al perfil de puesto establecido por la organización.	PORCENTAJE DE DESERCIÓN DE COLABORADORES	8%	Mensual	Responsable de AMT	(N° total de renunciaciones/ N° total de colaboradores) X 100
OBJ-05	Formar un equipo humano competente y comprometido con sus actividades.	Asegurar un programa académico bilingüe que garantice los estándares establecidos por la alta dirección	EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS Y DESEMPEÑO DE DOCENTES	60%	Bimestral	Coordinadores de nivel	(N° de docentes que obtuvieron resultado superior o satisfactorio/ N° total de docentes observados) X 100
			EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS Y DESEMPEÑO DE DOCENTES	60%	Bimestral	Coordinador de Bilingüismo	(N° de docentes que obtuvieron resultado superior o satisfactorio/ N° total de docentes observados) X 100

		Garantizar el soporte administrativo para procesos de la organización, en la contratación de personal competente de acuerdo al perfil de puesto establecido por la organización.	MEDIR EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES	80%	Mensual	Responsable de AMT	(N° de capacitaciones ejecutadas/ N° total de capacitaciones planificadas) X 100
OBJ-06	Promover la mejora continua de los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad a través de la medición y seguimiento.	Dirigir, organizar, controlar y mejorar la organización para el logro de los objetivos y de la visión.	CUMPLIMIENTO DE METAS DE INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO	65%	Bimestral	Coordinador del SGC	(N° total de indicadores que llegaron a la meta/ N° total de indicadores) X 100

Fuente: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad - American School

Podemos ver que en el cuadro 23 se esboza un tablero de control el cual a través de indicadores de gestión seguirán midiendo la eficacia de la política implementada en el colegio, indicando, además, quien es la persona responsable y describiendo el indicador propuesto.

Por tanto, en relación a nuestro **Objetivo general y con base a los resultados mostrados, creemos que las políticas implementadas del programa de educación bilingüe en el 2018 para mejorar la calidad educativa en el American School** han sido efectivas por cuanto logró mejoras importantes en el corto y mediano plazo. Así, podemos apreciar en los gráficos 5 y la evolución positiva que ha habido en cuanto a la satisfacción de los padres de familia. Asimismo, en los gráficos 2 y se puede ver el avance que se tiene respecto a las evaluaciones internacionales. Así en el año 2017, 36 estudiantes de primaria rindieron el examen internacional MYLE de los cuales 27 aprobaron. Sin embargo, para el 2018, 6 estudiantes de secundaria rindieron el examen internacional TOEFL itp de los cuales 6 aprobaron. Asimismo, en el año 2018, 48 alumnos rindieron el examen internacional, de los cuales 39 aprobaron; en relación a los dos años anteriores, del mismo nivel se evidencia el mejoramiento en los 12 alumnos más que se presentaron en el último año a la prueba, lo cual es un incremento en porcentaje significativo tanto para el colegio como para los educandos.

IV. Discusión de resultados

Las políticas en educación requieren de mucha perseverancia y dedicación en su implementación, más aún las políticas y/o programas bilingües, pero también de prepararse, capacitarse y estar de la mano con los avances de la tecnología y lo más reciente y probado en el tema educativo bilingüe, en ese sentido Fandiño (2014) quien *analiza la situación de la política lingüística, lineamientos curriculares y contextos educativos. Como consecuencia se plantea la ayuda de un piloto sociocultural crítico que consienta recomponer procedimientos y praxis de bilingüismo.*

En nuestro país todavía son pocas las instituciones que imparten estas enseñanzas en relación a otros países; sin embargo, consideramos que estamos en buen camino, contribuyendo desde nuestra posición a ir sumando esfuerzos por mejorar y generar sostenibilidad en el tiempo, modificando políticas que deben establecerse en cuanto al dinamismo de las lenguas, ciencia y tecnología educativa. Todo ello en armonía con el educando, los profesores y padres de familia.

Sobre esto López (2013) infiere que; *se tuvo como conclusión que a pesar de las dificultades que atravesó la educación bilingüe en Latinoamérica en su crecimiento desde lo político como técnico, su cumplimiento proyecta efectos significativos que, como se indicó en los iniciales apartados de la investigación, pueden aportar a mejorar de la eficacia de la educación en su totalidad, sea ésta bilingüe o no.*

Teniendo en cuenta nuestros resultados podemos mencionar que las políticas de educación bilingüe han dado sus frutos, ello debido también a que se realizó un adecuado diagnóstico situacional en el año 2017, que puso los pies en la tierra a la gestión de dirección, académica y de comunidad, y en mérito a ello sincerar datos y estadísticas que permitan a plantear políticas para mejorar. La realización del diagnóstico forma parte entonces de las políticas que se debieron y se implementaron en el colegio para aplicar las mejoras en el 2018. Las principales conclusiones pasaron por identificar que la institución carece de un plan de desarrollo que consolide

los logros, los acuerdos y consensos, que exista una buena planificación, que se mida la satisfacción del cliente para a partir de ello determinar qué puntos o aspectos deben mejorarse, que se apliquen exámenes internacionales de inglés a los alumnos para ver el nivel con el que éstos cuentan, asimismo, seguir con la evaluación de competencias y desempeño de docentes y con el cumplimiento de contenidos en el SIEWEB.

De igual manera, las políticas implementadas de educación bilingüe permitieron mejorar la calidad educativa en la dimensión de resultados de exámenes internacionales en el colegio American School en el año 2018, reflejándose en el incremento del porcentaje de los alumnos que aprobaron estos exámenes en el 2018 en relación al año anterior. En cuanto a la evaluación de competencias y desempeño de docentes, hubo mejorar en los 2 bimestres. Asimismo, la satisfacción del cliente ha sido muy aceptable lográndose un promedio del 73%, por su parte los padres consideran que un aspecto que les produce mayor satisfacción es conocer que su hijo se siente feliz en el colegio.

En cuanto a las expectativas con el nivel inglés éstas pasaron de un 65% en el 2017 a un 79% en el 2018, es decir hubo un incremento importante del 14%. Por su parte el 85% de padres de familia encuestados considera estar satisfecho por cuanto las aulas cuentan con los recursos y equipamiento acordes.

En cuanto a la gestión de calidad, el colegio tiene la norma de estandarización internacional ISO 9001:2015, y para dar sostenibilidad y seguir teniéndola es que elaboró e implementó el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad "American School", cuyo compromiso es tener una política del sistema de gestión de calidad difundida y compartida en toda la institución; además de definir, cumplir, revisar y modificar, si es necesario los objetivos y la política del sistema de gestión de calidad con la convicción de mejorar constantemente. Por tanto, se establece que las políticas implementadas del programa de educación bilingüe en el 2018, mejoraron la calidad educativa en el American School.

Así las cosas, se puede afirmar, citando a Zúñiga y Ansión (2013), quienes manifestaron que, desde hace 30 años aproximadamente, se proyectaba un país bilingüe, hoy nos osamos a presentar un Perú trilingüe, comunidad que se conduce con un lenguaje a nivel de nación, y usual a todos, una lengua mundial, y el tercero de lenguaje nativo, originario. Se recomienda en forma repetitiva la conformación de preparación de los educandos, que se entiende como una forma de, invertir de manera económica y financiera, pero principalmente en tiempo, a fin que lo que resulte sea eficiente y ayuden a lograr lo que se ha propuesto la educación, que sea eficiente para los ciudadanos en general y a nivel nacional.

Por lo expuesto, consideramos que nuestra hipótesis de investigación: Las políticas implementadas del programa de educación bilingüe son efectivas para el mejoramiento de la calidad educativa del colegio American School en el 2018, es aceptada.

V. Conclusiones

Después de obtener y analizar los resultados, arribamos a las siguientes conclusiones:

1. La elaboración de un diagnóstico, como parte de las políticas implementadas de educación bilingüe, permitieron mejorar la calidad educativa del colegio American School en el año 2018, puesto que admitió plantear aspectos positivos y aspectos por mejorar, a nivel de gestión académica, gestión directiva y gestión comunidad, asimismo, se determinaron las principales fortalezas, pero además de ello, los aspectos a mejorar, en los profesores, padres de familia y estudiantes; lo cual se plasman en los cuadros 2, 3, 4, 5 y anexo 4.
2. Las políticas implementadas de educación bilingüe permitieron mejorar la calidad educativa en la dimensión de resultados de exámenes internacionales en el colegio American School en el año 2018, ello se refleja tanto en la eficacia en los resultados de los exámenes internacionales donde hubo una mejora en el porcentaje de alumnos que aprobaron el mismo pasando de 27 en el año 2107 a 39 alumnos en el 2018, representando un incremento del 44% y en la evaluación de competencias y desempeño de docentes, dieron sus frutos las políticas puesto que durante el II y III bimestre se alcanzaron y superaron las metas planteadas; otra buena política fue medir la eficacia en el uso de la plataforma SIEWEB donde se puede apreciar una mejora significativa en el cumplimiento de contenido a partir de marzo de 2018, a raíz de las recomendaciones realizadas como fruto del diagnóstico; tal como lo muestran los gráficos 1, 2 y 3. figuras
3. Las políticas implementadas de educación bilingüe permitieron mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión de satisfacción del cliente en el colegio American School en el año 2018, por lo cual podemos apreciar que la satisfacción de clientes en los 3 niveles educativos tuvo como promedio 73% como se muestra en el cuadro 6, en tanto 81% de los padres de familia consideran que su hijo se siente feliz en el colegio. En cuanto a las expectativas con el nivel inglés éstas pasaron de un 65% en el

2017 a un 79% en el 2018, es decir hubo un incremento importante del 14% como se refleja en el gráfico 5. Por su parte, el 85% de padres de familia encuestados considera estar satisfecho; por cuanto las aulas cuentan con los recursos y equipamiento necesarios como se aprecia en el gráfico 6.

4. Las políticas implementadas de educación bilingüe permiten mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión del sistema de calidad ISO 9001:2015 en el colegio American School en el año 2018, por tanto el colegio mantiene el ISO y su elaboró el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad “American School” cuyo compromiso es tener una política del sistema de gestión de calidad difundida y compartida en toda la institución; además de definir, cumplir, revisar y modificar, si es necesario los objetivos y la política del sistema de gestión de calidad con la convicción de mejorar constantemente.
5. Se determinó, por tanto, que las políticas implementadas del programa de educación bilingüe en el 2018, a raíz de lo encontrado en el diagnóstico situacional de la institución educativa, mejoraron la calidad educativa en el American School 2018.

VI. Recomendaciones

Esbozamos las siguientes recomendaciones:

1. Se sugiere continuar con un proceso de capacitación docente en enfoque y método, cada área debe reunirse en forma frecuente para definir desde la didáctica de cada ciencia – área, cuáles son los métodos de enseñanza apropiados para aterrizar el modelo institucional y, de esta manera, cumplir con la misión y visión, haciendo la enseñanza diferenciable de otras instituciones de Trujillo, además de darle continuidad y sostenibilidad al PEI. Todos estos procesos deben quedar registrados y escritos a través de documentos oficializados por consejo académico y directivo para de esta manera capacitar en los mismos al personal nuevo para no perder la identidad institucional.
2. Respecto a la eficacia en los resultados de los exámenes internacionales que contribuyó a alcanzar el objetivo específico 2, con el fin de generar una sola línea de trabajo en relación con los exámenes internacionales, se recomienda estandarizar el proceso de preparación y optar por un examen más riguroso, con mayor aceptación en el mercado y establecer como política oficial la presentación de los exámenes como requisito de promoción de grado.
3. Asimismo, respecto a la evaluación de competencias y desempeño de docentes se debe seguir trabajando con el equipo para fortalecer las estrategias o la metodología utilizada en los cursos bilingües desde dos aspectos; actividades grupales para capacitaciones y retroalimentación y actividades individuales en el aula para fortalecer las estrategias y didácticas de manera que se logre un aprendizaje significativo de los cursos bilingües.
4. El colegio debe seguir fortaleciendo las acciones frente al proceso de bilingüismo de acuerdo con su plan operativo desde lo Directivo,

Académico, Administrativo y Comunidad, dicha matriz debe seguir siendo parte del plan operativo general del colegio.

5. El colegio debe establecer el comité de bilingüismo como un órgano que permita la participación de los maestros dentro del plan de acción bilingüe, con el objetivo de realizar procesos de reflexión frente a los aciertos o desaciertos del proyecto, de manera que se tomen decisiones de acuerdo con el contexto institucional.
6. Se debe seguir socializando a toda la comunidad los objetivos generales del proyecto de educación bilingüe, La coordinación de bilingüismo debe promover frente a los docentes la política del programa bilingüe así como las definiciones de enfoque y metodología.
7. Se debe generar un presupuesto para la adquisición de material didáctico para la mediación de los procesos de la lengua, el colegio debe contar con herramientas tanto físicas como digitales que ayuden a mejorar la comprensión del inglés, sobre todo en otras asignaturas impartidas en segunda lengua.
8. Para garantizar la correcta implementación del proyecto bilingüe se debe establecer una ruta de desarrollo profesional para los docentes, es así como se sugiere que cada docente cuente con una hoja de desarrollo profesional donde el coordinador pueda chequear el avance de los maestros frente al conocimiento de los enfoques y metodologías del programa bilingüe.

Las capacitaciones para tener en cuenta de acuerdo con lo observado son:

- CLIL
- Group management
- Use of ICT in the classroom
- Differentiation
- Phonetics-Phonics-Phonological awareness
- Skills development (reading, writing, listening, speaking)
- English in the world
- Intercultural competence
- Bilingualism (Biliteracy, code-switching)

- Material design
- Lesson planning
- Assessment

9. Para poder medir el avance de los estudiantes antes de presentar el examen internacional, es importante establecer testeos externos de avance de la lengua, ya que estos permiten medir el progreso en la primaria y secundaria, se sugieren por lo menos dos veces en el año con el objetivo de revisar mejoras y establecer metas por grado.
10. Se debe continuar con los programas de intercambio a Estados Unidos y seguir fortaleciendo estas experiencias que le brinda a los estudiantes oportunidades de practicar la lengua, desarrollar habilidades sociales e interculturales además de fortalecer la identidad nacional.
11. A los alumnos y sociedad académica se sugiere a seguir investigando sobre este importante tema, profundizando y escogiendo otras técnicas que permitan brindar otros resultados que aporten a generar nuevas políticas educativas en pro de la eficiencia en las mismas en nuestras instituciones educativas bilingües de todo el país.

Referencias bibliográficas

- American Psychological Association. (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association* (3ra Ed.). (Trad. M. Guerra Frías). México: Editorial el Manual Moderno.
- Ander - Egg, E. (1997, p. 97) *El método inductivo en la investigación científica*.
- Ash, K. (2014, March 5). Calif. bill would repeal bilingual-education restrictions.
- Baetens, H. (1995) European models of bilingual development: practice, theory and development. En Garcia O. & Baker, C. *Policy and Practice in Bilingual Education- Extending the Foundations*. Clevedon: Multilingual Matters pp. 139-151.
- Brown, A., Bransford, I., Ferrara, R. y Campione, I. (1983) Learning, remembering and understanding. En Flavell, J.H. y Markman, E.M. (eds.) *Hand book of Child Psychology Vo1.3*. New York: Wiley.
- Durk Gorter & Jasone Cenoz (2017) Language education policy and multilingual assessment, *Language and Education*, 31:3, 231-248, DOI: 10.1080/09500782.2016.1261892
- Education Week. EdWeek.org Retrieved from: <http://www.edweek.org/ew/articles/2014/03/05/23bilingual.h33.html>
- Grosjean, F. (1993) *Bilinguisme et Biculturalisme: Théories et Pratiques Professionnelles*.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5° Ed.). México, D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hornberger, N. (2009). Multilingual education policy and practice: Ten certainties (grounded in Indigenous experience). *Language Teaching*, 42(2), 197-211. doi:10.1017/S0261444808005491
- Landeau, R. (2007) *Elaboración de trabajos de investigación* 1ª Ed. Editorial Alfa Venezuela.

- Leal, L. & Hess, M. (2000). The politics of bilingual education expenditures in urban school districts. *Social Science Quarterly*, 81(4), 1064-1072.
- Pray, L. & Jimenez, R. (2009). Literacy and English language learners: What researchers and policy makers should know. *Educational Researcher*, 38(5), 380-81
- Sánchez & Reyes., (2006). *Metodología de la Investigación Científica – Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima - Perú.
- Hornberger, N. (2009). Multilingual education policy and practice: Ten certainties (grounded in Indigenous experience). *Language Teaching*, 42(2), 197-211. doi:10.1017/S0261444808005491
- Schiffman, H. (1996). *Linguistic Culture and Language Policy*. London: Routledge, <https://doi.org/10.4324/9780203021569>
- Swain, M. 1979. Bilingual education: research and its implications. In Yorio, C.A., Perkins, K., Schachter, J. (Eds.) *On an analysis of the research methodology*.
- Stritikus, T., & Garcia, E. (2003). The Role of theory and policy in the educational treatment of language minority students: Competitive structures in California. *Education Policy Analysis Archives*, 11(26), Retrieved from ERIC database.
- Skutnabb-Kangas, T. & McCarty, T. L. (2008). Key concepts in bilingual education: Ideological, historical, epistemological, and empirical foundations. In Cummins, Jim and Hornberger, Nancy (Eds). *Encyclopedia of Language and Education*, Volume 5, second edition. (pp. 3-17). New York, NY: Springer.
- Thomas, W. P. (1992). An analysis of the research methodology of the Ramirez study. *Bilingual Research Journal* 16 (1 & 2), 213-45.
- Walt, S.M. (2005). The relationship between theory and policy in international relations. *Annual Review Political Science*, 8, 23-48.

Young, K., Ashby, D., Boaz, A. and Grayson, L. (2002). Social science and the evidence-based policy movement. *Social Policy and Society*, 1, 215-224.

Zehler, A., Fleischman, H., Hopstock, P., Stephenson, G., Pendzick, M. & Sapru, S. (2003). Policy report: Summary of findings related to LEP and SpEd-LEP students. Submitted to the US Department of Education Office of English Acquisition, Language Enhancement, and Academic Achievement of Limited English Proficient Students (OELA). Arlington, VA: Development Associates(Contract No.ED-00-CO-0089).

Anexo 1

Autorización de la institución educativa American School para la aplicación del proyecto de tesis.



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Trujillo; 05 de junio del 2019

Asunto: Solicitud de autorización para aplicación de proyecto de tesis

Señores:

Alta Dirección - El Cultural American School

Fernando Valderrama- Gerente General
Karina Anderson – Administradora
David White – Director

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, como estudiante de Maestría de Administración de la Educación De La Universidad Cesar Vallejo De Trujillo del III ciclo, con la finalidad de solicitarles la autorización para poder aplicar mi proyecto de Tesis: **"Implementación de políticas de educación bilingüe para mejorar la calidad educativa del Colegio El Cultural American School en el 2017 - 2018"** en la institución que ustedes dirigen; el mismo que contribuirá para fortalecer el proyecto educativo bilingüe.

Agradezco por anticipado su aceptación a mi pedido y quedo a su disposición para coordinaciones correspondientes.

Atte.

ANDRÉS FELIPE VANEGAS FERNÁNDEZ

CE: 001539831

Entregada una copia de Tesis a David White



Anexo 2

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera la implementación de políticas de educación bilingüe permite mejorar la calidad educativa del colegio American School en el 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>1. ¿La elaboración de un diagnóstico, como parte de las políticas implementadas de educación bilingüe, permite mejorar la calidad educativa del colegio American School en el año 2018?</p> <p>2. ¿Cómo influyen las políticas de educación bilingüe en el mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión de resultados de exámenes internacionales</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la efectividad de las políticas implementadas del programa de educación bilingüe en el 2018 para mejorar la calidad educativa en el American School.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Determinar si la elaboración de un diagnóstico, como parte de las políticas implementadas de educación bilingüe, permite mejorar la calidad educativa del colegio American School en el año 2018</p> <p>2. Establecer si las políticas implementadas de educación bilingüe permiten mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión de resultados</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Las políticas implementadas del programa de educación bilingüe son efectivas para el mejoramiento de la calidad educativa del colegio American School en el 2018</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>1.La elaboración de un diagnóstico, como parte de las políticas implementadas de educación bilingüe, si permite mejorar la calidad educativa del colegio American School en el año 2018</p> <p>2. Existe influencia significativa de las políticas de educación bilingüe en el mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión de resultados de exámenes</p>	<p>V1</p> <p>Políticas de educación bilingüe</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Estructura Proceso Resultados</p> <p>V2</p> <p>Calidad educativa:</p> <p>-Diagnostico</p> <p>-Resultados exámenes internacionales.</p> <p>-Satisfacción del cliente</p>	<p>V1</p> <p>Operacionalmente se recogerá la documentación institucional que define los lineamientos y planes de acciones establecidos a para garantizar la implementación del proyecto bilingüe en el American School.</p> <p>V2</p> <p>Elaboración del diagnostico para revisar el estado institucional del colegio American School. Resultados de los exámenes</p>	<p>Por su finalidad: Aplicada</p> <p>Por el enfoque: Cualitativa</p> <p>Por el tipo: No Experimental</p> <p>Por su carácter: Transeccional: Correlacional – causal</p> <p>Por el alcance: Trasversal</p> <p>Población: American School</p> <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas - Ficha de documentos - Formatos de análisis documentarios.

<p>en el colegio American School en el año 2018?</p> <p>3. ¿Cómo influyen las políticas de educación bilingüe en el mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión de satisfacción del cliente en el colegio American School en el año 2018?</p> <p>4. ¿Cómo influyen las políticas de educación bilingüe en la dimensión del sistema de calidad ISO 9001:2015 en el mejoramiento de la calidad educativa en el colegio American School en el año 2018?</p>	<p>de exámenes internacionales en el colegio American School en el año 2018</p> <p>3. Determinar si las políticas implementadas de educación bilingüe permiten mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión de satisfacción del cliente en el colegio American School en el año 2018</p> <p>4. Establecer si las políticas implementadas de educación bilingüe permiten mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión del sistema de calidad ISO 9001:2015 en el colegio American School en el año 2018</p>	<p>internacionales en el colegio American School en el año 2018?</p> <p>3. Existe influencia significativa de las políticas de educación bilingüe para el mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión de satisfacción del cliente en el colegio American School en el año 2018?</p> <p>4. Existe influencia significativa de las políticas de educación bilingüe para el mejoramiento de la calidad educativa en la dimensión del sistema de calidad ISO 9001:2015 en el colegio American School en el año 2018?</p>	<p>-Sistema de calidad ISO 9001:2015</p>	<p>internacionales por parte de la universidad de Michigan y Cambridge Assesment</p> <p>Recolección de encuestas de satisfacción del cliente desde el año 2017 hasta el 2018</p> <p>Revisión de las políticas de calidad con relación al proyecto bilingüe institucional, (indicadores de gestión de la coordinación de educación bilingüe).</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Anexo 3

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable Independiente: Políticas implementadas de educación bilingüe	Tabliabue (2014) La Política de educación bilingüe es la política que forma estudiantes de pueblos originarios para el ejercicio de su ciudadanía como personas protagónicas que participan en la construcción de una sociedad democrática y plural. Nuestro estudio son todas las medidas que se han tomado e implementado en pro de mejorar la calidad educativa que el colegio American School brinda.	Esta variable se ha medido mediante el logro de las actividades de política planteadas e inmersas en cada dimensión, así tenemos los planes de corto, mediano y largo plazo, diagnósticos y procesamiento de la información.	Estructura	- Organización - Planificación de actividades a corto plazo - Planificación de actividades a mediano y largo plazo	ORDINAL
			Proceso	- Diagnóstico - Desarrollo de las actividades planificadas - Dificultades encontradas en el proceso.	
			Resultados	- Procesamiento, análisis e interpretación de la información - Cambios logrados - Variación de los principales ratios	
Variable Dependiente: Calidad educativa	Zeithaml, Parasumarn & Berry (1988) Definen la calidad de los servicios como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del	Esta variable se ha medido mediante los resultados que se obtendrán producto de la aplicación de	Exámenes internacionales	- Resultados de exámenes - Eficacia del aprendizaje de los estudiantes en el idioma inglés. - Eficacia en los resultados de los exámenes internacionales - Evaluación de competencias y	ORDINAL

	servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía.	herramientas inmersas en las dimensiones se esbozan en cada uno de las dimensiones de la misma, así tenemos a los resultados de exámenes internacionales, encuesta de satisfacción al cliente y creación del Manual de gestión de calidad.		desempeño de docentes - Eficacia en el uso de la plataforma SIEWEB.	
			Satisfacción de cliente	- Aspectos de los servicios que se brindan con los que los padres de familia se encuentran satisfechos. - Aspectos negativos que causan insatisfacción en los padres de familia. - Expectativas respecto a nuevos servicios o mayores alcances de los servicios actuales. - Expectativas por nivel educativo.	
			Sistema de calidad ISO 9001: 2015	- Definir compromisos - Identificar el compromiso del American School. - Crear y mantener el Manual de Gestión de Calidad.	

Fuente: Lazarsfeld (2009)

Elaboración: Propia

Anexo 4

Grupos focales, fortaleza, aspectos a mejorar y sugerencias a raíz del diagnóstico 2017

GRUPO FOCAL	FORTALEZAS	ASPECTOS A MEJORAR	SUGERENCIAS
<p>Con profesores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo Teacher and co Teacher. • La mayoría de los profesores hablan inglés. • Contar con un aula de psicomotricidad. • Profesores capacitados. • Material didáctico y Material escolar (cartulina, papel, proyector, sonido, computadores internet, etc.) • La enseñanza a través de recursos didácticas. • Capacitación constante • Coordinador de inicial con experiencia. • Ambiente adecuado. • Enseñanza de la lectura y escritura basada en fonemas programa jolly phonics. • La implementación de la segunda lengua en otras asignaturas ha permitido aumentar el nivel de L2. • Los grupos con orientador bilingüe evidencian un mejor desarrollo de la segunda lengua. • Las instrucciones o comandos impartidas facilitan la comunicación entre docentes y estudiantes. • Ingreso de profesores bilingües y el equipo de docentes de inicial se considera excelente. • Los temas se han podido integrar y han sido apropiados para los estudiantes de inicial. • Aceptación y motivación de los padres de familia, estudiantes y docentes por el programa bilingüismo. • El equipo de docentes de bilingüismo se colabora y apoya mucho. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprar más material de Jolly Phonics para que cada aula cuente con una colección de recursos didácticos. • Contar con más tablets para tener un mayor uso de las mismas. • Hablar menos español en las clases • Tener más capacitación para las profesoras en cuanto a los procesos educativos de la educación inicial y las diferentes áreas que se dan en inglés. • Tener un programa de nivelación para los estudiantes nuevos o con dificultades. • Se tienen pocos juegos didácticos en el aula del patio. • Capacitar adecuadamente a las co-teachers y Floating teachers. • Revisar el número máximo de alumnos en el aula. (16 por salón) • Las hojas de trabajos para los niños pequeños deberían ser en A3. • Es importante contar con un especialista en psicomotricidad • Para los niños pequeños sería mejor tener mesas redondas que individuales. • Todos los docentes deberían hablar en inglés dentro y fuera del aula. • Definir las metodologías que se van a usar para la enseñanza del inglés. • No están unificados los criterios de evaluación de las áreas en inglés para los niños del colegio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con un software para la enseñanza • Tener material bibliográfico para los niños – biblioteca. • Tener paredes pintadas y decoradas con Jolly Phonics (Programa de lectura y escritura). • Tener un programa de evaluación constante a los profesores (nivel de inglés). • Tener pizarras acrílicas en las paredes al nivel de los niños para que puedan garabatear libremente. • Tener un plan lector en el nivel inicial. • Capacitar a los padres de familia sobre la filosofía del programa Jolly Phonics. • Considerar una evaluación al ingreso de los niños para identificar sus necesidades. • Elegir una fecha por aula para ser evaluada. • Proporcionar un espacio para el trabajo docente: Lockers, computadoras, materiales e impresora a color. (sala de profesores). • Implementación de pizarras inteligentes. • Uso del libro de trabajo Jolly Phonics. • Capacitación a todos los profesores (extranjeros, peruanos, docentes asistentes) en las diferentes áreas que se imparten (ciencias, matemáticas...) desde la didáctica y pedagogía, además de los programas institucionales como Jolly Phonics.

		<ul style="list-style-type: none"> • Falta de unificación de criterios para el adecuado uso de los comandos. • Definir el tipo de metodología para las diferentes áreas. • Establecer desde el principio del año que actividades y proyectos que trabajará cada lengua. • Que haya una comunicación entre lengua materna y segunda lengua para unificar • los criterios de evaluación y expectativa para los niños de inicial. • Falta de unificación de criterios para los procesos de evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener paseos de integración con el equipo de trabajo para mejorar las relaciones. • Nivelación de los niños que entran a mitad de año. • Tener un aula de audiovisuales con una pizarra inteligente. • Mejorar el uso de segunda lengua fuera del aula y en los contextos con los estudiantes del proyecto bilingüe. • Diseñar los criterios de evaluación para el pre-escolar en L1 Y L2 de las diferentes áreas. • Renovar todo el material didáctico que hay en el pre-escolar y tener un software bilingüe. • Diseñar toda la señalética en la institución, generando un ambiente bilingüe. • Que todos los docentes de L1 Y L2 hagan uso de los comandos básicos para reforzar la comunicación con los estudiantes. • Crear espacios para la planeación colectiva, esto ayudaría con el diseño de actividades más dinámicas creativas y unificadas.
<p>Con Padres de Familia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Buena ambientación de los niveles iniciales. • Se ve buenos resultados del inglés en kínder y primaria. • Buen número de alumnos en las aulas. • El aula virtual, se puede encontrar información importante, aunque algunos docentes no colocan toda la información la mayoría lo hacen. • El horario y el uniforme es adecuado. • El bilingüismo y el sistema de Jolly Phonics en inicial es bueno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mala ambientación en secundaria y esto no estimula al alumno. • Este año no hubo libro de inglés lo cual es vital como guía para el estudiante. • Mala elección de los tutores, se necesita capacitación para quienes asuman esta tarea. • La metodología de estudio es basada en la memoria, debería ser más experimental y vivencial para que el estudiante aprenda más. (secundaria) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor elección de los profesores, el profesorado debe enseñar y tener las herramientas adecuadas para mejorar su aula, debe llegar al alumno, saber cómo planear, como actuar, etc. • Los desméritos dependen mucho del manejo del aula del profesor. • El área de psicología debería tener reuniones más seguidas con los padres de familia.

	<ul style="list-style-type: none"> • La infraestructura del colegio. • El trato de los profesores con los alumnos. • La facilidad de comunicación con los coordinadores (inicial y secundaria). • Buena comunicación con los tutores de aula. • La higiene del colegio en general es excelente. • Bases fuertes en inglés a temprana edad. • Las actividades lúdicas con las que aprenden. • El programa es adecuado en los grados de inicial. • Las actividades en las que tienen que exponer los niños en inglés, son muy importantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • El aula virtual debe ser el lazo con el padre de familia, debemos estar informados del avance del alumno, rendimiento y comportamiento. • Los talleres deben mantenerse, incentivar el arte ya que es un medio de relajación necesario. • Elegir la planta docente adecuada para las necesidades de los estudiantes y capacitarlos. • El área de psicología debe mejorar, en este momento la atención no es buena, no existe personal suficiente para atender a todos los alumnos. • Los talleres de padres de familia deben ser continuos, los padres debemos estar en contacto con la realidad de nuestros hijos. • Tener más horas de tutoría, es muy corto el tiempo que el colegio brinda para informar al padre de familia. • Las taras deben de realizarse en el aula y no en la casa. • La disciplina y el vocabulario que manejan los estudiantes es pésimo. • El uso del uniforme debe ser obligatorio para todos los estudiantes, además que los docentes deben controlar la presentación personal de los alumnos. (peinado, zapatos, camisa). • Mejorar la evaluación del alumno y la familia que ingresa al colegio. (admisión). • Tener actualizado el archivo personal de cada alumno. • Cambiar el libro de matemáticas por uno de mejor nivel. (secundaria) • Mejorar el sistema de enseñanza de las matemáticas. (secundaria). 	<ul style="list-style-type: none"> • Más horas de arte para los estudiantes • Incentivar a los alumnos a través del arte, el teatro y la poesía. • Quitar las tareas innecesarias – dejar las que sean significativas. • Mantener más contacto con los padres de familia • Tener un método para mejorar la comunicación entre padres y profesores. • Tener una metodología más vivencial e interactiva. • Los trabajos de investigación deben ser coherentes con la realidad. • Inculcar valores, no existe un tema de valores en el colegio. • Optar por cursos creativos que incentiven la creatividad del alumno. • El colegio debería tener una biblioteca. • El horario de kínder y primaria es corto. • Salidas de campo vivenciales para que los niños aprendan. • Por seguridad implementar cámaras fuera de los baños • Los baños de inicial deberían estar más cerca de las aulas, por seguridad. • Implementar reglamento del colegio – convivencia y comunicarlo a los padres de familia. • Considerar la enseñanza de poesías, trabalenguas, danza, etc. • Implementar rincones de juego en las aulas de inicial.
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la infraestructura y acabados del eco-deportivo. • Mejorar el sistema de seguridad a la salida de inicial para evitar secuestros o extravíos. • Que el profesorado hable más en inglés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar equipos deportivos para representar a nuestro American School. • Tener auxiliares permanentes en las áreas libres como el patio en las horas del recreo. • Controlar en la entrada del colegio la uniformidad de los estudiantes. • Pensar a futuro el uso exclusivo de las instalaciones para el colegio. • Uso de un uniforme para la planta docente y auxiliares. • Uso de la piscina como se ofreció al inicio. • Enseñanza obligatoria de la marinera • Programa de inglés para padres de familia. • Que se implementen actividades a nivel familiar para relacionarlos con el proceso. • Que se envíe una guía por parte del Colegio al padre de familia para saber qué se está viendo y reforzar en casa. • Uso de material didáctico para reforzar
Con Estudiantes	Situación encontrada	Qué se observa de los niños:	
	<p>Durante la visita se realizó un trabajo de acercamiento con los estudiantes del American School, mientras se observaban los docentes se indago un poco frente al nivel de respuesta de los estudiantes a la segunda lengua. Inicialmente se habló con los niños de inicial, en lo posible dos niños de cada curso, para un total de seis (6) niños.</p> <p>No todos responden a estímulos lingüísticos complejos en la segunda lengua, ni comandos de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que siguen comandos. Que entienden aspectos básicos como el nombre, la edad, sus gustos y preferencias, en colores, alimentos y prendas de vestir. • No identifican todos los sonidos en inglés (van en el proceso) ni el abecedario al parecer hacen poco spelling, han iniciado el proceso de lectura y escritura, pero hace falta fortalecerlo. 	

	<p>uso diario, se mostraron díscolos y con poca atención.</p> <p>En el trabajo con los niños y niñas de segundo, éstos describieron con claridad las distintas clases, sin embargo, su nivel de comprensión en inglés es bajo.</p> <p>Manifestaron sentirse muy a gusto en el colegio y con sus profesores.</p> <p>Señalaron que les gusta todo lo que aprenden en inglés, además destacaron el libro y las actividades en el salón.</p> <p>Cuando se les preguntó que si los docentes hablan en inglés durante la clase dijeron que a veces explican en español y otras veces en inglés.</p>		
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Elaboración: Propia

Interpretación

Este tablero de control muestra en forma de resumen todo lo que el diagnóstico realizado en 2107 nos permitió determinar y esclarecer, en relación a los grupos focales que se realizaron, se indican las fortalezas, los aspectos a mejorar y también se brindaron sugerencias para alcanzar los objetivos planteados.

Acercarse a la comunidad del American School permitió reconocer aspectos muy interesantes frente a la cultura que existe y que se está enriqueciendo frente al proceso del bilingüismo.

Inicialmente, se puede reconocer que a través estos 3 años se ha cimentado una institución donde lo que predomina es la innovación, y en ese sentido una de las mayores preocupaciones de las directivas ha sido buscar con el bilingüismo un impacto positivo en la comunidad a la que se le sirve y de esta manera no se impacte negativamente los estudiantes.

Algunas de las causas de la comunicación sesgada entre los estamentos de dirección académica son:

- Exceso de actividades y proyectos de las áreas que involucran a todos los niveles.
- Directrices no claras que generan confusión desde lo que se quiere del proyecto bilingüe, entendidos no como líneas estructuradas en un proyecto, sino como acciones aisladas desde cada coordinación o dirección.
- Distribución irracional del talento humano para completar la asignación académica, se carece de un criterio claro para distribuir los docentes al igual que carencias en los diseños curriculares que no responden a los grados de enseñanza, un claro ejemplo es encontrar que la malla curricular de un grado sea igual a la de otro.

Anexo 2

Anexo 5

Chequeo de insumos para diagnóstico

No.	DOCUMENTO	EXISTENCIA	ESTADO	OBSERVACIONES	
		SI	NO	COMPLETO	INCOMPLETO
1.	<i>Documentos del proceso inicial de bilingüismo</i>				
2.	<i>PEI - PCI</i>				
3.	<i>Manual de convivencia:</i>				
4.	<i>Reglamentos: Docente</i>				
5.	<i>Reglamento o manual de funciones.</i>				
6.	<i>Calendarios académicos</i>				
7.	<i>Programas Curriculares y planes de aula Preescolar</i>				
8.	<i>Programas Curriculares y planes de aula Primaria</i>				
9.	<i>Programas Curriculares y planes de aula Secundaria.</i>				
10.	<i>Sistema de Evaluación</i>				

11.	<i>Exámenes- Preescolar</i>					
12.	<i>Exámenes- muestras de primaria.</i>					
13	<i>Exámenes- muestras de secundaria.</i>					
14.	<i>Documentos del bachillerato internacional.</i>					
15						
16.						
17.						

Anexo 5

Instrumento de entrevistas y grupos focales.

Entrevista a la dirección del colegio

Objetivo: Identificar las fortalezas y debilidades que se perciben en la implementación del proyecto bilingüe en el AMERICAN SCHOOL DE TRUJILLO, desde la mirada de la alta dirección.

- ¿Cómo era el clima institucional (padres, maestros, estudiantes y directivos) antes del proyecto bilingüe y como es ahora?
- Describa (como rector del Colegio,) lo que sabe de la implementación del proyecto bilingüe en el colegio
- ¿Qué expectativas tiene frente a la implementación del proyecto bilingüe?
- ¿Cuál y como va a ser su participación en la implementación del proyecto bilingüe?
- ¿Que le sugieres al programa de bilingüismo?
- ¿Cómo era el clima institucional (padres, maestros, estudiantes y directivos) antes del proyecto bilingüe y como es ahora?

Entrevista a coordinadores

Objetivos: Identificar los avances y logros obtenidos durante la implementación del proyecto bilingüe.

- ¿Cuáles han sido las transformaciones que se han hecho a nivel curricular en lo administrativo? (cronograma, organigrama, planes de estudio, evaluaciones, reuniones)
- ¿Cuáles son los logros alcanzados en el proyecto bilingüe? (colocar criterios para evaluar)
- ¿Cuáles son los obstáculos que han impedido el total desarrollo del proyecto bilingüe?
- Qué siente usted que ha faltado en la implementación del proyecto bilingüe
- ¿Qué expectativas tiene usted frente al proceso de implementación del proyecto bilingüe?
- ¿Sabe usted cómo va el proceso de implementación del proyecto bilingüe?
- ¿Qué porcentaje de lo establecido inicialmente se han cumplido?
- ¿Que sugerencias le hace al proyecto de bilingüismo?

Entrevista a los administrativos

Objetivo: Reconocer el impacto que ha tenido la implementación del proyecto bilingüe en la comunidad educativa

- Qué impactos han sido evidentes en la institución con la implementación del proyecto bilingüe:(académico, administrativo, clima institucional, con padres, con los estudiantes).
- ¿A su juicio cómo va el proceso bilingüe?
- ¿Qué sabe usted del proceso de implementación del proyecto bilingüe?
- Qué tipo de bilingüismo se adoptó en el colegio
- ¿Qué tanto han aprendido de la implementación del proyecto bilingüe?
- ¿Cómo percibe usted que ha cambiado la institución?
- ¿Qué porcentaje se ha cumplido de lo establecido inicialmente?
- ¿Qué sugiere usted al proyecto bilingüe?

Grupo focal padres de familia

Objetivo: Identificar las fortalezas y dificultades del proceso de implementación del proyecto bilingüe hasta la fecha.

- Qué sabe usted del proceso de implementación del proyecto bilingüe en el colegio
- ¿Cómo siente que va el proceso?
- ¿Cuáles son las mayores fortalezas del proyecto bilingüe?
- Qué puede y/o debe ser mejorado en el proyecto bilingüe?
- ¿Qué cambios significativos ha visto durante este año lectivo?
- ¿Cómo se siente su hijo con el proyecto bilingüe?
- ¿Cómo se siente usted con el proyecto bilingüe?
- ¿Que sugerencias plantea para la continuidad del proyecto bilingüe?

Grupo focal profesores proyecto bilingüe

Objetivo: Identificar los logros y obstáculos durante el proceso de implementación del proyecto bilingüe hasta la fecha.

1. Cuáles han sido los logros más significativos durante el presenta año, durante el proceso de implementación del proyecto bilingüe?
2. Qué cambios pedagógicos y curriculares han adoptado durante el proceso del proyecto bilingüe?
3. Cuáles son los retos que no se han alcanzado durante la implementación del proyecto?
4. Cuáles son las causas? ¿Cómo se podrían superar?
5. Qué porcentaje hasta la fecha se ha cumplido de lo planteado inicialmente?

Grupo focal estudiantes

- ¿Qué es lo que más te gusta de la clase de inglés?
- ¿Qué es lo que no te gusta de la clase de inglés?
- ¿Cuáles materias te dan en inglés? ¿Te gustan?
- ¿Cómo es una clase en inglés, que hacen?
- ¿Qué te gustaría hacer durante las clases en inglés?
- ¿Quien te ayuda a hacer las tareas en inglés?

Anexo 6

Panel fotográfico - etapas del desarrollo de las políticas implementadas 2018



Fotografía 1: Diagnóstico padres de familia



Fotografía 2: Diagnóstico padres de familia 2



Fotografía 3: Diagnóstico padres de familia 3



Fotografía 4: Capacitación docente 1



Fotografía 5: Capacitación docente 2



Fotografía 6: Capacitación docente 3



Fotografía 7: Capacitación docente INGLÉS



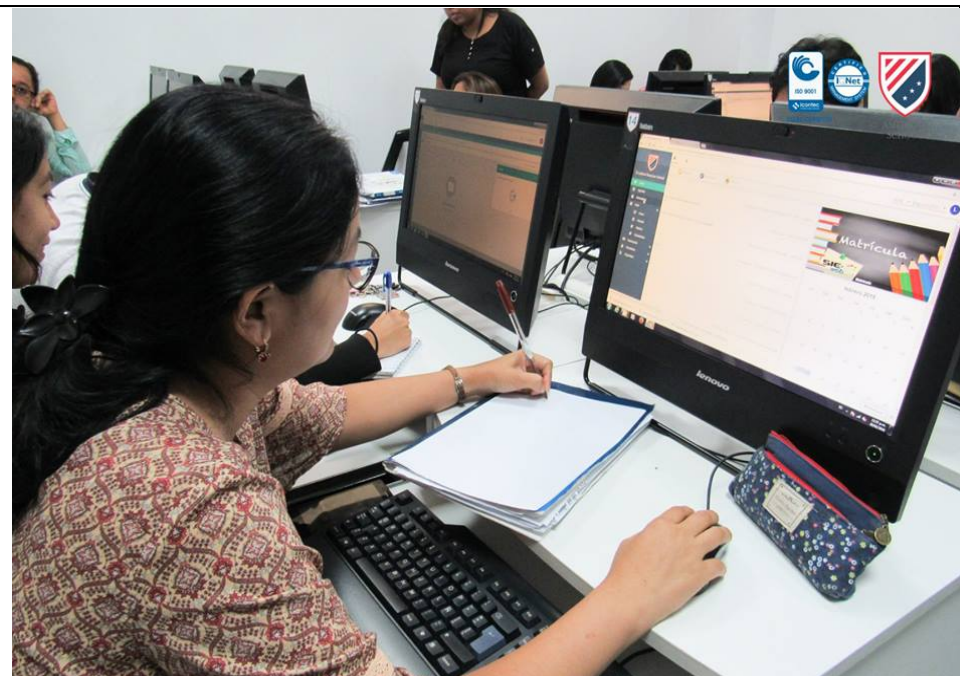
Fotografía 8: Capacitación docente



Fotografía 9: Capacitación docente



Fotografía 10: Reunión de Auditoría



Fotografía 11: Capacitación SIEWEB



Fotografía 12: Auditoría externa ISO



Fotografía 13: Reunión Sistema de Calidad