



**REPÚBLICA DEL ECUADOR**

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE:**

**MAGÍSTER EN GESTIÓN EDUCATIVA CON MENCIÓN EN  
ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN E INNOVACIÓN DE LOS CENTROS  
EDUCATIVOS**

**TEMA:**

**Diagnóstico situacional de la gestión pedagógica de los estándares de calidad propuestos  
por el Ministerio de Educación y la norma ISO 21001:2018 de la Unidad Educativa  
Santa María de los Ángeles de Guayaquil, periodo 2020-2021**

**Autores:**

**González Muñoz Rodrigo Fernando**

**Meza Quintana Francisco Andrés**

**Director:**

**PhD (c). Christian Salazar**

*Milagro, 2022*

## Derechos de autor

**Sr. Dr.**

**Fabricio Guevara Viejó**

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **Meza Quintana Francisco Andrés** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedo los derechos de Autor de este proyecto de desarrollo, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado, de Magister en Gestión Educativa con mención en Organización, Dirección e Innovación de los Centros Educativos, como aporte a la Línea de Investigación **Educación, cultura, tecnología en innovación para la sociedad** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, noviembre 2022

---

Meza Quintana Francisco Andrés

C.I 0916567852

## Derechos de autor

**Sr. Dr.**

**Fabricio Guevara Viejó**

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **González Muñoz Rodrigo Fernando** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedo los derechos de Autor de este proyecto de desarrollo, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado, de Magister en Gestión Educativa con mención en Organización, Dirección e Innovación de los Centros Educativos, como aporte a la Línea de Investigación **Educación, cultura, tecnología en innovación para la sociedad** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, noviembre 2022

---

González Muñoz Rodrigo Fernando

C.I 1104350895

## Aprobación del director del Trabajo de Titulación

Yo, **PhD. Christian Salazar** en mi calidad de director del trabajo de titulación, elaborado por **González Muñoz Rodrigo Fernando y Meza Quintana Francisco Andrés**, cuyo tema es **Diagnóstico situacional de la gestión pedagógica de los estándares de calidad propuestos por el Ministerio de Educación y la norma ISO 21001:2018 de la Unidad Educativa Santa María de los Ángeles de Guayaquil, periodo 2020-2021**, que aporta a la Línea de Investigación **Educación, cultura, tecnología en innovación para la sociedad**, previo a la obtención del Grado Magister en Gestión Educativa con mención en Organización, Dirección e Innovación de los Centros Educativos. Trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Informe de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, noviembre 2022

---

Salazar Coba Christian Giovanni

C.I 1712628104

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA**

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGISTER EN GESTIÓN EDUCATIVA CON MENCIÓN EN ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN E INNOVACIÓN DE LOS CENTROS EDUCATIVOS**, presentado por **ING. MEZA QUINTANA FRANCISCO ANDRES**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA GESTIÓN PEDAGÓGICA DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD PROPUESTOS POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y LA NORMA ISO 210012018 DE LA UNIDAD EDUCATIVA SANTA MARÍA DE LOS ÁNGELES DE GUAYAQUIL, PERÍODO 2020 - 2021", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACIÓN	54.00
DEFENSA ORAL	33.00
<b>PROMEDIO</b>	<b>87.00</b>
<b>EQUIVALENTE</b>	<b>Muy Bueno</b>



Firmado electrónicamente por:  
**JOHANA  
VERONICA  
ESPINEL  
GUADALUPE**

Mgtr. ESPINEL GUADALUPE JOHANA VERONICA  
**PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL**



Firmado electrónicamente por:  
**FELIX BADITH  
CHENCHE MUNOZ**

Msc. CHENCHE MUÑOZ FELIX BADITH  
**VOCAL**



Firmado electrónicamente por:  
**MARIA  
ANGELICA JARA  
CASTRO**

Mgtr. JARA CASTRO MARIA ANGELICA  
**SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA**

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGISTER EN GESTIÓN EDUCATIVA CON MENCIÓN EN ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN E INNOVACIÓN DE LOS CENTROS EDUCATIVOS**, presentado por **LIC. GONZALEZ MUÑOZ RODRIGO FERNANDO**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA GESTIÓN PEDAGÓGICA DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD PROPUESTOS POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y LA NORMA ISO 210012018 DE LA UNIDAD EDUCATIVA SANTA MARÍA DE LOS ÁNGELES DE GUAYAQUIL, PERÍODO 2020 - 2021", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACIÓN	54.00
DEFENSA ORAL	32.00
<b>PROMEDIO</b>	<b>86.00</b>
<b>EQUIVALENTE</b>	<b>Muy Bueno</b>



Firmado electrónicamente por:  
**JOHANA  
VERONICA  
ESPINEL  
GUADALUPE**

Mgtr. ESPINEL GUADALUPE JOHANA VERONICA  
**PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL**



Firmado electrónicamente por:  
**FELIX BADITH  
CHENCHE MUÑOZ**

Msc. CHENCHE MUÑOZ FELIX BADITH  
**VOCAL**



Firmado electrónicamente por:  
**MARIA  
ANGELICA JARA  
CASTRO**

Mgtr. JARA CASTRO MARIA ANGELICA  
**SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL**

## DEDICATORIA

Primeramente, quiero agradecer a Dios por darme la dicha de estar con vida, seguidamente a mis padres Flor e Iván por haberme apoyado de manera incondicional, a mis hermanos por estar siempre preocupados de mi porvenir, a mis hijos Lian e Iván que son mi inspiración para poder continuar con mis estudios, a mi esposa Lizeth por haberme comprendido y apoyado siempre.

Este logro alcanzado va dedicado con mucho amor, cariño y aprecio a mi pueblo de Saraguro y mi Parroquia San Pablo de Tenta, estoy convencido que la preparación académica será la clave para el desarrollo de los pueblos

Fernando González  
Ferivali

## DEDICATORIA

Agradezco a todos quienes hicieron posible este logro comenzando por la implicación de Dios en mi vida, por la paciencia de las personas más cercanas a mí, en momentos en donde la familia era la prioridad y se tuvo que generar una brecha para terminar este trabajo con arduo esfuerzo. Agradezco a María Rosa por estar a mi lado en las situaciones más difíciles, a Valentina Isabella por ser fuente de inspiración, a Giomar Quintana por ser soporte en los momentos incondicional y a Genesis Meza por la ayuda continua y constante.

Francisco Meza Quintana

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por formar parte incondicional de nuestras vidas, a la Universidad Estatal de Milagro por permitir que tan arduo trabajo se frague bajo planificación sustentándose en las líneas de Investigación que al día de hoy servirán y serán un aporte significativo para nuestra sociedad. A nuestro tutor el PhD (c). Christian Salazar por ser nuestro guía y orientador en un documento que estamos seguros servirá de base para futuros trabajos.

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el propósito de diagnosticar la eficiencia en la gestión pedagógica utilizando, por una parte, los estándares de calidad propuestos por el Ministerio de Educación y, por otra, los requisitos de la norma ISO 21001:2018, Sistemas de Gestión de Calidad de Instituciones Educativas, en la Unidad Educativa Santa María de los Ángeles de Guayaquil, período 2020-2021.

Para su análisis se utilizaron los parámetros de la dimensión pedagógica, gestión escolar, desempeño directivo, desempeño profesional directivo de acuerdo a la consejería estudiantil y enseñanza y aprendizaje, gestión escolar dimensión administrativa.

Metodológicamente, para esta investigación se realizó una revisión documental de la evaluación externa, realizada por el Ministerio de Educación, y, evaluación interna realizada por parte del equipo gestor de la Institución Educativa. De los 55 estándares evaluados, se priorizaron los de incidencia directa en lo pedagógico, dando así un total de 24, los mismo que pertenecen a las dimensiones pedagógica y administrativa.

Como referencia se utiliza la norma internacional ISO 21001:2018, la cual servirá de esquema para comparar el cumplimiento de los 24 estándares antes mencionados. Esta norma internacional cuenta con requisitos propios de análisis pertenecientes a los diez puntos que aborda, de los cuales se priorizaron 182 referidos al campo pedagógico.

Los 182 requisitos de la ISO 21001:2018 y los 24 estándares propuestos por el Ministerio fueron testeados por los criterios de evaluación de la ISO 19011:2018, los cuales comparten una diferencia en referencia a la no conformidad menor del 0,87%, a diferencia de la no conformidad mayor ya que su diferencia es menor en un 21,34% en los estándares de calidad del ministerio de educación, esto es debido al número de parámetros en relación a la norma ISO 21001:2018 a la categorización de dichos los estándares y a la estructura del sistema en sí.

La gestión en la Unidad Educativa Santa María de los Ángeles cumple parcialmente los estándares de ambos modelos de gestión de calidad. Para potenciar la mejora continua de la gestión de la institución, se debe aplicar modelos de calidad como son los lineamientos de las

normas ISO 21001:2018, los mismos que operan bajo un enfoque eficaz y operacionalmente garantizando en donde el beneficio de partes interesadas relacionadas se da de forma directa e indirecta.

**Palabras claves:** Estándares de calidad, normas ISO 21001, gestión, educación

## ABSTRACT

The present investigation was developed with the purpose of diagnosing the efficiency in the pedagogical management using the quality standards proposed by the Ministry of Education and the ISO 21001: 2018 standard in the Santa María de los Ángeles Educational Unit of Guayaquil, period 2020-2021, same that for its subsequent analysis the parameters of the pedagogical dimension school management, managerial performance, managerial professional performance according to the student counseling and teaching and learning, school management administrative dimension were used, in addition, 182 parameters of the ISO 21001 standard were used, information evaluated by the ISO 19011 evaluation criteria, as well as the 24 quality standards of the ministry of education, which share a difference in similarity to non-conformity less than 0,87%, unlike the greater non-conformity since their difference is less by 21,34% in the quality standards of the ministry of education, this is due to the number of parameters in relation to the ISO 21001 standard. The management in the Santa María de los Ángeles educational unit is not 100% satisfactory, since most of the standards and parameters are met, but partially and can and should be improved to become satisfactory, that is, the pedagogical management in the institution in the institution is in an average process and evolution, to improve management in the educational institution quality models must be applied such as the guidelines of the ISO 21001 standards, the same one that operates under an effective and operational approach guaranteeing the benefit of directly and indirectly related stakeholders.

**Keywords:** Quality standards, ISO 21001 standards, management, education.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	7
AGRADECIMIENTO .....	9
RESUMEN .....	10
ABSTRACT .....	12
INTRODUCCIÓN .....	17
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
1.1.    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	20
1.2.    DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	21
1.3.    FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	22
1.4.    PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	22
1.5.    DETERMINACIÓN DEL TEMA .....	22
1.6.    OBJETIVO GENERAL .....	23
1.7.    OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	23
1.8.    HIPÓTESIS .....	24
1.9.    DECLARACIÓN DE LAS VARIABLES (OPERACIONALIZACIÓN) .....	24
1.10.  JUSTIFICACIÓN .....	25
1.11.  ALCANCE Y LIMITACIONES .....	26
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL .....	27
2.1.    EDUCACIÓN .....	27
2.2.    GESTIÓN .....	27
2.2.1.  Gestión Educativa .....	27
2.2.1.1.  Elementos de la gestión Educativa .....	29
2.2.2.  Gestión pedagógica .....	31
2.2.2.1.  Elementos de la gestión pedagógica .....	33
2.2.3.  Calidad educativa .....	35
2.2.4.  Sistema educativo .....	37
2.3.    NORMAS ISO .....	38
2.3.1.  Principios de gestión de la Norma ISO 21001 .....	39
2.4.    INFORMACIÓN LEGAL .....	43

	14
2.5. INVESTIGACIONES .....	46
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO .....	49
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	49
3.1.1 Tipo de investigación:.....	49
3.1.2 Diseño de investigación .....	51
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA .....	51
3.2.1 Características de la población.....	51
3.2.2 Delimitación de la población .....	51
3.3.3 Tipo de muestra.....	52
3.3.4 Tamaño de la muestra .....	52
3.3.5 Proceso de selección de la muestra.....	52
3.3 MÉTODOS Y TÉCNICAS .....	53
3.3.1 Métodos utilizados .....	53
3.3.2 Técnicas e instrumentos .....	53
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	55
4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	55
4.2 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	70
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	75
5.1 CONCLUSIONES.....	75
5.2 RECOMENDACIONES .....	76
CAPÍTULO VI: BIBLIOGRAFÍA .....	77
CAPÍTULO VII: ANEXOS.....	87

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Población en la Institución .....	51
Tabla 2. Estado situacional de la institución educativa .....	55
Tabla 3. Estándares de gestión escolar indicadores de calidad educativa y medio de verificación, dimensión gestión pedagógica. ....	56
Tabla 4. Estándares de desempeño profesional directivo, indicadores de calidad educativa y medio de verificación, dimensión gestión pedagógica.....	57
Tabla 5. Estándares de desempeño profesional docente, indicadores de calidad educativa y medio de verificación, dimensión gestión pedagógica.....	57
Tabla 6. Estándares de gestión administrativa, indicadores de calidad educativa y medio de verificación. ....	58
Tabla 7. Por punto de la Norma de incidencia, estándares del Ministerio de educación .....	62
Tabla 8. Por punto de la norma de incidencia, iso 21001.....	63
Tabla 9. Por punto de la norma, ministerio de educación.....	64
Tabla 10. Por punto de la norma, iso 21001.....	64
Tabla 11. Acciones de aplicación.....	66

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.- Situación actual de la institución.....	60
Figura 2. Evaluación de los estándares de calidad por la iso 19011.....	60
Figura 3.- Relación de parámetros iso 21001 con estándares del ministerio de educación.....	61
Figura 4.- Evaluación iso 19011 con los indicadores de la norma iso 21001.....	62
Figura 5.- Análisis comparativo.....	65

## INTRODUCCIÓN

*“La educación es un proceso humano y cultural, consistiendo en la creación y desarrollo evolutivo e histórico de sentido de vida y capacidad de aprovechamiento de todo el trabajo con el que el que las (personas) se esfuerzan y, al cual se dedica, durante los años de su vida, de manera individual y colectiva; bien bajo su propia administración o bajo la dirección de otros, de organizaciones públicas, privadas o bajo la administración del Estado”* (Leon, 2011).

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (2022) UNESCO, menciona que la educación en América Latina enfrenta retos en efecto a la pandemia del COVID-19, misma que empezó desde abril de 2020 la cual colocó en marcha un conjunto de estrategias nacionales para garantizar la continuidad de la educación a través de estrategias remotas. A esto se suma lo mencionado por García (2020), la situación generó cambios y interrupciones en amplios sectores de la actividad humana. La educación fue uno de los más afectados debido a la imposición administrativa del cierre total de las instituciones en gran parte de los países del mundo, incluido el Ecuador que mediante el Decreto ejecutivo 1017 el 12 de marzo del 2020 registro oficial Nro 00126-2020 mediante el cual declara el estado de emergencia sanitaria en todos los establecimientos del Sistema Nacional de Salud, con la finalidad de prevenir un posible contagio masivo en la población (Ministerio de Gobierno, 2020).

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe, considera que la pandemia planteó retos importantes para los sistemas educativos y sociales de los países de la región, que deberán abordarse de manera articulada. También deja lecciones valiosas acerca de lo que es realmente prioritario para la vida en comunidad y el aprendizaje colaborativo. Estos desafíos

nos brindan hoy la posibilidad de replantearnos el propósito de la educación y su papel en el sostenimiento de la vida y la dignidad humana, para que, nadie se quede atrás (CEPAL, 2020). En otras palabras, al tiempo que los países examinan la mejor manera de abordar las incertidumbres y reabrir sus instituciones de enseñanza en condiciones de seguridad, esta crisis ofrece una oportunidad sin precedentes para aumentar la capacidad de recuperación de los sistemas educativos nacionales y transformarlos en sistemas equitativos e inclusivos que contribuyan al cumplimiento del compromiso colectivo asumido en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. El Banco Mundial (2021) propone que se abrió una ventana de oportunidades para reconstruir mejores sistemas educativos que sean más efectivos, equitativos y resilientes. Existen notables ejemplos de innovaciones y prácticas que podrían institucionalizarse en la educación.

Madrid (2019), señala que en Ecuador la demanda educativa creció desde la alfabetización hasta el bachillerato, más los resultados de aprendizaje del sistema educativo ecuatoriano muestran tendencias decrecientes y una estratificación clasista entre los estudiantes. Esto se explica por tres grupos de factores: socioeconómicos, infraestructura educativa y modelo de la gestión educativa. La situación, a su vez, influye en el acceso a la educación superior y evidencia que dentro del sistema educativo nacional existen varias realidades y una compleja relación funcional y contradictoria entre sí, que refuerza el ESTABLISHMENT; Mientras, mayoritariamente los descendientes de la clase dominante consiguen resultados de aprendizaje y destrezas pertinentes a su condición social, los dominados naturalizan el HABITUS de su propia dominación, Gadotti et al., (2008), consideran que las aportaciones de Paulo Freire en la educación nos abren al mundo para, la comprensión y el conocimiento de la realidad, manteniendo la esperanza como la espera activa que nos lleva a trabajar comprometidos con el sujeto social, la praxis, la libertad, el diálogo, la

autonomía, las relaciones de poder y la democracia, además, su teoría y metodología contribuye a enfrentar los desafíos de la educación en América Latina ante políticas neoliberales. (p12)

Debido a ello es importante la realización de estudios, haciendo uso de herramientas normativas de gestión que garanticen la operatividad eficaz interna y externamente en las instituciones educativas, en este caso Moreira (2022) enfatiza, la importancia de la gestión pedagógica dentro de un sistema educativo, ya que, es vital para un adecuado aprendizaje y formación en la comunidad educativa, cuyo propósito importante, es reconocerse que los procesos pedagógicos facilitan la orientación y coordinación de las acciones que despliegan los docentes en los diferentes niveles de aprendizaje. Cerruto (2022) menciona que así mismo, hoy en día son varias las instituciones educativas que aplican sistemas de gestión que garantizan la calidad pedagógica y administrativa, en el país la calidad es un componente agregador de valor en la educación, el mismo que se encuentra legalmente constituido en el CORPUS de la normativa educativa vigente; para ello, el estado promulgó un conjunto de políticas que orientan, instruyen y controlan el logro de las metas de calidad en los distintos servicios educativos, que el desarrollo de un mecanismo de aseguramiento de la calidad de la educación es un impulso importante en muchos sistemas educativos, su proceso de implementación no es fácil de manejar, mas, presenta muchos beneficios para las organizaciones cuando lo implementen, y los beneficios de la implementación de la norma ISO 21001:2018 son importantes en términos de costo, enfoque de competencia, pensamiento basado en riesgos y flexibilidad para adaptarse a la estructura histórica en constante cambio.

La presente investigación se desarrolla con la necesidad de realizar un diagnóstico situacional de la gestión pedagógica en un establecimiento educativo, misma que permite reconocer cualidades y acciones de la institución, cuyos resultados obtenidos conllevaran al desarrollo de alternativas, que permitan el logro de una educación de calidad.

## CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

La educación en el país como conjunto de crecimiento y formación profesional en los distintos niveles sociales, es considerado un ícono hacia el futuro prometedor que permite el progreso de las generaciones actuales y futuras. Existe una manera de mantener una educación óptima, lo que implica el cumplimiento de los estándares enfocados en la calidad educativa dispuestos por el Ministerio de Educación del país (Ministerio de Educación, 2017). De acuerdo al Plan de creación de Oportunidades (2021) Objetivo N°7, “Potenciar las capacidades de la ciudadanía y promover una educación innovadora, inclusiva y de calidad en todos los niveles”, es una acción que se encuentra en constante evolución por el contraste de preparar a nuevas generaciones para desafíos intelectuales, profesionales y personales que afronta la sociedad actualmente, además, el objetivo posee temáticas de modelo educativo eficiente y transparente, mejoramiento de la investigación e innovación, libre de violencia, promoviendo la inclusión en aulas, fortalecimiento de la educación superior, perfeccionamiento docente, y consecución de la excelencia deportiva, para, ello se desarrolla en cinco políticas, para el desarrollo de la investigación se conserva relación con la política 7.2 en su efecto promover la modernización y eficiencia del modelo educativo por medio de la innovación y el uso de herramientas tecnológicas.

Una de las problemáticas que afecta a la calidad educativa corresponde, no solamente, al déficit de recursos económicos en el Ministerio de Educación, lo que compromete el seguimiento continuo y monitoreo de los parámetros de calidad, esta situación impide que se desarrollen auditorías educativas a cargo de profesionales con vasta experiencia en el diagnóstico de limitaciones y fallos que conllevan a tomar decisiones para la mejora en el sector

educativo. Es por ello que, se plantea realización de un diagnóstico situacional de la gestión pedagógica en un establecimiento educativo, la cual permitirá reconocer las debilidades y fortalezas de la institución lo que conlleva al desarrollo de alternativas que permitan lograr una educación integral. La calidad educativa implica políticas de mejora continua para el sector, mismo, que establece elementos centrales en campos de acción de trabajo docente, formación continua y desarrollo profesional, participación estudiantil y social, diseño curricular, desarrollo de materiales educativo, gestión educativa y escolar, y sus actores principales son estudiantes, maestros, autoridades escolares, tutores, madres y padres de familia, personal de apoyo pedagógico, autoridades educativas, cuyo ámbitos de participación y responsabilidad son de instituciones educativas, zona y sector escolar, sistema educativo estatal y nacional (Expósito et al., 2020). Elementos claves para su desarrollo. Asimismo, propuestas de innovación, emprendimiento y proyectos que vinculen la investigación generativa y formativa, con la finalidad de atenuar pensamientos o situaciones de riesgos a desarrollar en componentes operacionales, estratégico, valorativos.

## **1.2. Delimitación del problema**

Se consideran los siguientes aspectos delimitantes:

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Unidad Educativa: Santa María de los Ángeles

Parroquia: Ximena

Tiempo: 2020 – 2021

### **1.3. Formulación del problema**

¿Cuál es el diagnóstico situacional de la gestión pedagógica utilizando los estándares de calidad propuestos por el Ministerio de Educación y la norma ISO 21001:2018 en la Unidad Educativa Santa María de los Ángeles de Guayaquil?

### **1.4. Preguntas de investigación**

¿Cuál es la situación actual de la Unidad Educativa Santa María de los Ángeles en relación con los estándares de calidad de la gestión pedagógica dispuestos por el Ministerio de Educación y parámetros de calidad de la gestión pedagógica según la norma ISO 21001:2018?

¿Cuál es el nivel de logro de los estándares de calidad de la gestión pedagógica dispuestos por el Ministerio de Educación?

¿Cómo interactúan la gestión pedagógica en la Unidad Educativa Santa María de los Ángeles de Guayaquil conforme a los estándares del Ministerio de Educación y los parámetros de la ISO 21001:2018?

¿Cuáles son los requerimientos básicos para la implementación de la norma ISO 21001:2018 en la Unidad Educativa Santa María de los Ángeles de Guayaquil?

### **1.5. Determinación del tema**

Diagnóstico de la gestión pedagógica utilizando los estándares de calidad propuestos por el Ministerio de Educación y la norma ISO 21001:2018 en la Unidad Educativa Santa María de los Ángeles de Guayaquil, periodo 2020-2021.

## 1.6. Objetivo general

- Diagnosticar la eficiencia en la gestión pedagógica utilizando los estándares de calidad propuestos por el Ministerio de Educación y la norma ISO 21001:2018 en la Unidad Educativa Santa María de los Ángeles de Guayaquil, período 2020-2021.

## 1.7. Objetivos específicos

- Contextualizar la situación actual de la Unidad Educativa Santa María de los Ángeles en relación con los estándares de calidad de la gestión pedagógica dispuestos por el Ministerio de Educación y parámetros de calidad de la gestión pedagógica según la norma ISO 21001:2018
- Evaluar el nivel de logro de los estándares de calidad de la gestión pedagógica dispuestos por el Ministerio de Educación utilizando la ficha de concreción correspondiente.
- Analizar los niveles de logro obtenidos en la gestión pedagógica en la Unidad Educativa Santa María de los Ángeles de Guayaquil conforme a los estándares del Ministerio de Educación y los parámetros de la ISO 21001:2018.
- Determinar los requerimientos básicos para la implementación de la norma ISO 21001:2018 en la Unidad Educativa Santa María de los Ángeles de Guayaquil

## 1.8. Hipótesis

H<sub>1</sub> alternativa: Los estándares de calidad del Ministerio de Educación y la norma ISO 21001:2018 son satisfactorios en la gestión pedagógica de la Unidad Educativa Santa María de los Ángeles.

H<sub>0</sub> nula: Los estándares de calidad del Ministerio de Educación y la norma ISO 21001:2018 no son satisfactorios en la gestión pedagógica de la Unidad Educativa Santa María de los Ángeles.

## 1.9. Declaración de las variables (operacionalización)

Variable independiente:

- Estándares de calidad del Ministerio de Educación.
- Estándares de calidad de la norma ISO 21001:2018.

Variable dependiente:

- Gestión pedagógica.

### 1.10. Justificación

La Unidad Educativa Santa María ubicada en el cantón Guayaquil realizó su auto evaluación institucional, así como, la evaluación externa por parte del Ministerio de Educación en el periodo 2020-2021.

La Institución en el último año registra un incremento del 53,4% en quejas y reclamos en relación al periodo 2019-2020. Dichas quejas y reclamos están concentrados en un 92,21% en la gestión pedagógica. En los últimos registros documentales de las auditorias antes citadas, denotan una falta de articulación del departamento de consejería estudiantil, con los diferentes procedimientos para el seguimiento y validación de procesos, así como, compromiso, motivación y capacitaciones en planificaciones micro, macro y meso en función de las responsabilidades docentes y administrativas. Las autoridades tienen pleno conocimiento de la situación, pero la sistematización para la correcta gestión se vuelve compleja cuando no se tiene una contextualización global de la problemática. La Institución tiene deseos de reducir a cero los parámetros que bajo el marco de la ficha de concreción del ministerio se encuentran las categorías "no cumple" y "en proceso", en primer lugar porque son de orden mandatorio y en segundo lugar porque permitirá la optimización de la gestión ya implementada, por lo tanto, resuelta fundamental realizar un diagnóstico situacional de la Institución educativa, para que sirva de punto de partida en la toma de decisiones y dar cumplimiento a los estándares que hacen al sistema tener fallos. Con estos resultados obtenidos del diagnóstico situacional actual de la gestión pedagógica analizada a través de los estándares de calidad del Ministerio de Educación y los parámetros de las normas ISO 21001:2018, los actores educativos podrán mejorar la calidad educativa mediante las actividades que comprende la gestión antes descrita.

Es decir, planes de refuerzos académicos según el aprendizaje de cada estudiante, informes sobre rendimiento académico, planificaciones, comunicación, motivación y coordinación.

La ejecución de un diagnóstico situacional sobre la gestión pedagógica en base a la normativa nacional que rige al sector educativo y a la ISO 21001:2018 permitirá identificar y contrastar el estado actual de la institución utilizando como patrón de cumplimiento una norma internacional.

En tal sentido, la presente investigación, permitirá hacer observaciones al modelo actual de gestión de la Institución educativa y proponer cambios de forma y fondo, para mejorar el desempeño realizado hasta el momento. Servirá también, para poner en práctica los conocimientos adquiridos en la formación profesional de cuarto nivel, pero, principalmente favoreciendo la gestión educativa de la Unidad Educativa Santa María, Universidad de Milagro y a educadores del país.

### **1.11. Alcance y limitaciones**

La investigación es posible porque se cuenta con la autorización respectiva de la Rectora de la Unidad Educativa, debido a esto se tiene acceso a la revisión de los documentos relevantes para el estudio y el análisis de los parámetros de calidad emitidos por el Ministerio de Educación y la norma ISO 21001:2018.

1. Se cuenta con información de “primera mano” porque cuentan con la autorización de las autoridades de la institución
2. Conocimiento en relación a los sistemas de calidad ISO 9001.

## **CAPÍTULO II: Marco teórico referencial**

### **2.1. Educación**

Bonilla (2020) señala, que todas las personas a lo largo de su vida tienen derecho a la educación y es responsabilidad del Estado ecuatoriano como políticas públicas garantizar la igualdad, la equidad y la inclusión social como condición indispensable para el buen vivir de todos y todas. Touriñan (2017) menciona que en la educación se enseña, se convive, se comunica y se cuida, pero educar no es cada una de esas cosas por separado, ni todas juntas, cualquier tipo de influencia no es educación, porque, en caso contrario, influir en una persona para que deje de hacer lo que tiene que hacer para educarse, sería también educación. El hecho de que cualquier tipo de influencia no sea educación, no anula ni invalida la posibilidad de transformar cualquier tipo de influencia en un proceso educativo.

### **2.2. Gestión**

Muriel (2006) describe, como gestión al proceso que comprende un conjunto de determinadas actividades y funciones organizativas que los gestores deben llevar a cabo con el propósito de lograr los objetivos y metas deseadas, como procesos de gestión que se consideran integradores, por regla general, por las funciones de planificar, ejecutar y controlar. Asimismo López *et al.*, (2020) aluden en función de organización se permite, formular y desarrollar modelos que condiciones escenarios fundamentales en las que se encuentran la organización, haciendo uso de herramientas para modelar su gestión.

#### **2.2.1. Gestión Educativa**

Flores (2021) indica, que la a gestión en la educación proviene de la administración y es un campo de estudio emergente que requiere de la realización de investigaciones educativas

que le permitan afianzar sus características como propias y particulares. Estas características responden a un cambio de época y de paradigmas educativos y administrativos de las organizaciones educativas. Igualmente Sánchez y Delgado (2020), citan que la gestión educativa se desenvuelve en un conjunto de procesos organizados que engloba la parte de gestión y educación. La primera, tiene que ver con planificación, organización y evaluación de procesos; la segunda, tiene que ver con los resultados de los servicios enfocados en la enseñanza aprendizaje. En ambos predomina el liderazgo y la cultura colaborativa para brindar servicios de calidad a los estudiantes.

Chachipanta *et al.*, (2022) señalan que “La gestión educativa y el liderazgo desempeñan un papel fundamental en las instituciones educativas para garantizar el funcionamiento del centro educativo en el que coexisten un entramado de procesos administrativos, organizacionales y pedagógicos que deben ser guiados y perfeccionados para brindar una educación de calidad”. (p313). En efecto Hernández y Miranda (2020) añaden a su investigación, que la gestión educativa estratégica como eje de transformación aplicados permite el logro de identificar las necesidades principales de una institución, así como la motivación para la participación de la comunidad educativa y la vinculación de otras organizaciones, permitiendo así el uso adecuado de la infraestructura para crear actividades que subyacen al alcance de los estándares de calidad educativa. (p7)

Medina (2020) establece, que en la gestión educativa el director educativo como sujeto es un protagonista sobresaliente al interior de una comunidad educativa ya que es el encargado de supervisar y controlar toda la operación de una institución, donde esta labor no la puede hacer por sí solo, sino que debe confeccionar un equipo de trabajo altamente competitivo y calificado, que le favorezca en aunar esfuerzos para alcanzar las metas propuestas y visualizar

un horizonte organizacional que sea comprendido por todos y cada uno de sus colaboradores, además de procurar la gestión del cambio como un motor de innovación y una puerta infinita de creatividad, la cual requiere indispensablemente la participación conjunta de todos los miembros de la organización, dejando a un lado los preceptos establecidos en torno al temor al cambio y al encontrar nuevas formas de realizar las labores.

Zúñiga (2020) expresa, que la práctica docente juega importante en la gestión ya que expresa en diversas dimensiones: personal, institucional, interpersonal, social, didáctica y valora; pero lo que podría conducir a la renovación de la práctica docente es un permanente cuestionamiento sobre la misma, el cual debe trascender de una mera reflexión a un proceso sistematizado sobre lo que sucede con respecto a la misma y a los actores involucrados en el hecho educativo.

#### **2.2.1.1.Elementos de la gestión Educativa**

De acuerdo al Equipo editorial Etecé (2021) considera en cuatro elementos, la gestión directiva, gestión pedagógica y académica, gestión financiera y administrativa, gestión de la comunidad.

Gestión directiva: Es el proceso mediante el cual un directivo o equipo directivo de las instituciones educativas determinan las acciones a seguir mediante una planificación estratégica establecida, de acuerdo con objetivos institucionales planteados, es decir, como se conseguirá cumplir con la misión para conseguir la visión institución planteada. Esta planificación estratégica diseñada debe recoger todas las necesidades, así como las aspiraciones detectadas, los cambios deseados en la comunidad educativa, acciones específicas para

concretar lo planificado, implementación de cambios necesarios en todos los ámbitos de funcionamiento institucional, esto es, como se realizan estas acciones, y los posibles resultados esperados (Analuisa & Pila, 2020).

Es importante que exista una gestión adecuada entre los directores y sus equipos directivos, ya que ellos deben asumir para poder avanzar positivamente en la construcción de espacios formativos que se caractericen por su flexibilidad para integrar equipos de trabajo que puedan encarar los retos y las metas establecidas en la institución (López *et al.*, 2019).

Gestión académica: En función al docente como rol principal, el mismo que debe estar en capacidad de proporcionar elementos conceptuales, procedimentales y actitudinales a los estudiantes desde su posición de enseñar a pensar y aprender a aprender, a fin de apoyar en la construcción del conocimiento y en la realización de actividades que favorezcan el desarrollo de competencias esperado, todo esto, en función de las demandas que surgen de las múltiples y cambiantes situaciones del entorno, de esta forma participa en la configuración de procesos curriculares, dentro de metodologías integradoras y específicas estrategias de aprendizaje. Lo que se logra con una disposición del docente a romper el paradigma tradicional que manifiesta en nuestras aulas en la actualidad (Viveros & Sánchez, 2018).

Gestión financiera y administrativa: Pedraja y Rodríguez (2015) citado en Rodríguez *et al.*, (2017) manifiestan, que la gestión financiera en una institución académica está referida a las tareas esenciales de consecución de recursos y decisiones de inversión, así como también a la planificación y el control de los recursos financieros. Las expresiones más concretas de los resultados de la gestión financiera lo constituyen los indicadores de liquidez, la solvencia y los resultados operacionales.

Según Villegas *et al.*, (2005) citado en Pacheco *et al.*, (2018) expresan, que la gestión administrativa en instituciones educativas se caracteriza por apoyar financiera y contablemente los procesos para administrar los recursos priorizando las necesidades contenidas en el proyecto educativo institucional. También garantiza la disponibilidad de recursos físicos para apoyar labores académicas, así como suministros de herramientas para el aprendizaje.

Gestión de la comunidad: Montoya y Gómez (2019) sostienen, que la gestión comunitaria en las instituciones es amplia y determinada, ya que su implementación es guiada y motivada por las necesidades particulares de cada una de las comunidades relacionadas. Estas concepciones en su conjunto permiten entender e interpretar este concepto de forma variada, en cuanto se relacionan y construyen de acuerdo con la experiencia propia y de sus participantes. Asimismo, declaran que la gestión comunitaria permite informarse sobre cómo solucionar sus propios problemas de convivencia a partir de las respuestas, generalmente la gestión de la comunidad se constituye en una fuente de metodologías, proyectos y modelos educativos que pueden ser ensayados con miras a la adaptación de los establecimientos educativos a sus comunidades.

### **2.2.2. Gestión pedagógica**

Mendoza y Bolívar (2018) indican que es el “proceso en la que intervienen el conocimiento, la acción, los principios éticos, la política y la administración, orientados al mejoramiento continuo de las prácticas educativas; partiendo desde un escenario escolar donde se pongan en práctica aspectos propios de la administración tales como: orientar, supervisar, planificar, dirigir y controlar, los recursos de la institución, para promoverlos e impulsarlos hacia propósitos educativos concretos”. (p40).

Rubio *et al.*, (2018) afirman, a la gestión pedagógica como un proceso de toma de decisiones a nivel del profesor que está muy ligada a la gestión institucional y las acciones a este nivel, requiere organizar, planificar regular y controlar el proceso formativo desde la interacción del colectivo pedagógico en los diferentes niveles de organización del proceso formativo, cuyo resultado tiene una significación social, en condiciones económico-sociales dadas. Gudiño y Acuña (2021) manifiestan que el proceso enseñanza-aprendizaje debe de ir acompañado de la implementación de acciones coordinadas y de recursos para potenciar el proceso pedagógico y didáctico de los profesores.

Rojas *et al.*, (2022) enfatizan, que la gestión pedagógica se encuentra inmersa en la globalización y nuevas experiencias sin precedentes, en este caso la dependencia de la virtualidad, misma que llegó y a todas luces se va a quedar implantado y que el docente necesita para conducir el proceso pedagógico para el logro de aprendizajes, misma que requiere de una reestructuración y reinención de la gestión pedagógica en diversos ámbitos como en lo tecnológico, curricular, metodológico para reevaluar las formas de enseñar y de evaluación.

El ministerio de Educación del país establece, que la dimensión de Gestión Pedagógica es la razón de ser del proceso de enseñanza aprendizaje, que cobra relevancia cuando se reconoce que es un hecho central alrededor del cual todas las demás dimensiones deben girar. Así, el proceso de aprendizaje implica la multidimensionalidad en los procedimientos de innovación (incluyendo redefinición de roles de los individuos y recomposiciones organizativas de la institución educativa), los que se consolidan y se reflejan en el aprendizaje adquirido, el cual cobra sentido cuando se traduce en resultados, experiencias y aprendizajes significativos, garantizando el éxito formativo de los estudiantes (Ministerio de Educación del Ecuador, s.f).

### 2.2.2.1. Elementos de la gestión pedagógica

Ministerio de Educación del país menciona los de la dimensión de la Gestión Pedagógica:

- Enseñanza y aprendizaje
- Planificación curricular institucional
- Consejería estudiantil
- Refuerzo académico

Enseñanza aprendizaje:

Navarro & Samón (2017) afirman, que un método de enseñanza constituye la secuencia de acciones, actividades u operaciones del que enseña, las cuales expresan la naturaleza de las formas académicas de organización del proceso de enseñanza, y el método de aprendizaje constituye también una secuencia de acciones, actividades u operaciones del que aprende que le permiten procesar e integrar la información o parte de ella que le resulta útil o significativa, adquirir y asimilar el contenido de enseñanza con los consiguientes cambios en su sistema de conocimientos y en su conducta; atiende la estructura interna de la forma académica de organización pero se expresa dentro y fuera de esta. Los métodos de enseñanza y los de aprendizaje tienen diferentes intenciones, diferentes perspectivas y se proyectan hacia resultados diferentes.

Planificación curricular institucional:

Ministerio de educación (2016) señala, que son lineamientos para adaptar y delimitar la estructura, temporalidad, seguimiento y evaluación de los documentos de planificación que

la institución utilizará en la práctica pedagógica. Para la elaboración de estos lineamientos, se debe considerar los elementos esenciales de toda planificación (fines, objetivos, contenidos, metodología, recursos y evaluación) que deben tener los siguientes aspectos:

- a) La obligatoriedad de la elaboración de la planificación curricular anual y su ingreso en el portal Educar Ecuador.
- b) La flexibilidad para realizar la planificación curricular de aula.

Consejería estudiantil:

García y Chancay (2016) indican que en Ecuador, es un organismo dentro de los establecimientos de educación que apoya y acompaña la actividad educativa mediante la promoción de habilidades para la vida y la prevención de problemáticas sociales, fomenta la convivencia armónica entre los actores de la comunidad educativa y promueve el desarrollo humano integral de las y los estudiantes bajo los principios del Buen Vivir.

Refuerzo académico:

Calucho (2018) expresa, que es una alternativa de atención a la diversidad, para responder a las dificultades y necesidades de un grupo de estudiantes o de un estudiante individualmente con el mismo problema, como para atender a una diversidad de los estudiantes con distintos problemas. Además, cuando es mínima la atención en una institución se debe a los directivos cuando no han tenido una planificación idónea para poder responder a las necesidades individuales de los estudiantes en el campo académico, desarrollo de habilidades emocionales, sociales y meta cognición de sus aprendizajes. Es fundamental encaminar a los docentes a una mejor estructura ejecución del refuerzo académico.

### 2.2.3. Calidad educativa

Bodero (2015) describe de la siguiente forma los principios de la calidad educativa:

- La estructura del sistema educativo y la configuración del currículo a las diversas aptitudes, intereses y expectativas de los alumnos.
- La función docente, garantizando las condiciones que permitan a los profesores el desarrollo de su labor, su formación inicial y permanece y su reconocimiento profesional.
- La evaluación del sistema educativo, de los centros y rendimiento de los alumnos, de acuerdo con los estándares establecidos en los países de entorno.
- El fortalecimiento institucional de los centros educativos, mediante el refuerzo de su autonomía, la profesionalización de la dirección y un sistema de verificación de los procesos y resultados.
- La determinación de las competencias y responsabilidades de los distintos sectores de la comunidad educativa, el clima de estudio y la convivencia en los centros escolares.

El Ministerio de Educación (2012) señala, que los estándares de calidad educativa son descripciones de los logros esperados correspondientes a los diferentes actores e instituciones del sistema educativo. En tal sentido, son orientaciones de carácter público que señalan las metas educativas para conseguir una educación de calidad.

Los estándares propuestos aspiran a tener las siguientes características:

- Ser objetivos básicos comunes por lograr.
- Estar referidos a logros o desempeños observables y medibles.
- Ser fáciles de comprender y utilizar.

- Estar inspirados en ideales educativos.
- Estar basados en valores ecuatorianos y universales.
- Ser homologables con estándares internacionales pero aplicables a la realidad ecuatoriana.
- Presentar un desafío para los actores e instituciones del sistema.

López *et al.*, (2020) indican, que algunos países han implementado estándares de calidad, mediante los cuales se miden los logros alcanzados en su sistema de educación. Ecuador se encuentra entre dichas naciones, mediante su modelo de gestión intenta mejorar la calidad educativa, que por muchos años se había venido desarrollando en un contexto tradicionalista y conductista, además concluyeron que son varias instituciones educativas del Ecuador que no aplican los estándares de calidad, muchas veces por falta de conocimientos sobre el tema, los docentes en su mayoría están de acuerdo en que dichos niveles de logro sí contribuyen al mejoramiento del modelo de gestión educativa del país, logrando implementar una educación de la calidad.

En otros aspectos Romero *et al.*, (2016) hacen énfasis también, en el logro de aprendizajes de calidad, que es un reto a los que se enfrentan los sistemas educativos en el mundo, lo cual exige hacer énfasis en la formación de los futuros científicos, profesionales, tecnólogos y técnicos, necesarios a incorporar a la esfera productiva para el desarrollo. La educación con calidad busca formar ciudadanos capaces de comprender las complejas interrelaciones existentes entre ciencia, tecnología y los ámbitos: social, económico, político y cultural con el fin de que en el futuro y cualquiera que sea su esfera de actividad cuenten con los instrumentos imprescindibles para participar en la toma de decisiones que contribuya a construir una sociedad democrática basada en el desarrollo científico y tecnológico. Además,

para conocer si existe calidad educativa en el logro de los aprendizajes, es importante el uso y aplicación de las auditorías educativas ya que estas acciones aportan al desarrollo de una cultura de mejora continua en las instituciones educativas, basándose en procesos técnicos de evaluación integral para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad educativa (Bravo & Gutiérrez, 2020). (p1)

Avendaño *et al.*, (2016) para la evaluación y valoración de la calidad educativa establecieron 11 factores asociados a la calidad en las instituciones educativas con la posibilidad de obtener resultados la cual se mencionan a continuación:

1. Sistema estratégico
2. Autoevaluación institucional
3. Currículo
4. Talento humano
5. Procesos enseñanza-aprendizaje
6. Prácticas pedagógicas
7. Participación de los actores e involucrados
8. Evaluación de los resultados de las pruebas internas y externas para la toma de decisiones
9. Acciones frente a casos de difícil tratamiento
10. Prácticas innovadoras y científicas
11. Lectura y escritura

#### **2.2.4. Sistema educativo**

Solórzano (2019) define al sistema educativo como el conjunto organizado de servicios y acciones educativas llevados a cabo por el Estado (nacional, provincial o municipal) o

reconocidos y supervisados por él a través de los Ministerios de Educación (u organismos equivalentes) en función de una normativa nacional, provincial o municipal. El sistema educativo comprende los niveles de enseñanza y otros servicios educativos. A su vez, éstos se organizan en distintas modalidades educativas.

Salazar (2014) hace énfasis que el sistema nacional de educación del Ecuador, hoy en día, está conformado por el Sistema Intercultural Bilingüe y el Sistema de Educación Superior. En este sentido, las dos primeras etapas vigentes de la educación formal ecuatoriana son la educación básica general (EGB) y los bachilleratos generales unificado (BGU) y complementarios. Así, por ejemplo, tanto los años de estudio de la EGB (10 años) como los del BGU (tres años) son de carácter obligatorio. El Ministerio de Educación del Ecuador (2021) junto a otras organizaciones e instituciones, consideran que los principios de la iniciativa de “Los futuros de la educación: hacia un plan estratégico de la educación ecuatoriana” son los de calidad, inclusión, equidad y aprendizaje a lo largo de la vida. En función de estos principios, se aplicaron enfoques de protección de derechos, de educación con valores, de integralidad del sistema educativo y de corresponsabilidad de todos los actores para pensar en el tipo de educación que el Ecuador necesita consolidar, a fin de afrontar los desafíos del corto, mediano y largo plazo.

### **2.3. Normas ISO**

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de elaboración de las Normas Internacionales se lleva a cabo normalmente a través de los comités técnicos de ISO (Norma ISO, 2018). Hoy en día son muchas las instituciones de educación que

hacen uso de parámetros de evaluación y aplicación de normativa ISO, para mejorar su eficacia y eficiencia en función de calidad, actualmente la ISO 21001 es considerada una herramienta de gestión en el sector educativo. Actualmente, el sector educativo ha sido uno de los primeros que se vio afectada su actividad por la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, que obligó al cierre de sus centros. Una correcta gestión es siempre fundamental, pero más aún en circunstancias excepcionales. La Norma ISO 21001 se convierte en una herramienta de gestión estratégica que utiliza el mismo lenguaje que los profesionales a quienes va dirigida, recogiendo requisitos específicos sobre los procesos educativos, como desarrollo del plan de estudios, proceso de admisión o métodos de evaluación (Gómez, 2020).

### **2.3.1. Principios de gestión de la Norma ISO 21001**

El diseño del Sistema de Gestión de Calidad en el sector educativo es posible mediante los principios de la gestión, básicamente son pilares, se describen 11 principios que permiten conocer los beneficios de esta norma internacional en el ámbito educativo.

Enfoque a estudiantes y demás beneficiarios: Este sistema para el sector educativo se orienta a los alumnos y otros beneficiarios, básicamente se compromete con la razón de ser de la unidad educativa para ello busca sistematizar su gestión y evitar la complejidad de sus procesos. Este pilar lo que desea es que se cumpla con las expectativas del alumnado, por ello está pendiente de la satisfacción y que el estudiante alcance su máximo desarrollo potencial (López & Pérez, 2020). Liderazgo visionario: La visión de la institución y el SGC (sistema de gestión de calidad) debe estar alineado con el liderazgo, este aspecto hace referencia a la búsqueda de la eficiencia y la eficacia de la propuesta de valor en relación a las partes interesadas (Rivera & Tupac, 2019).

Enfoque en procesos: Aspecto es fundamental para el desarrollo institucional y el sistema de gestión lo destaca, y se refiere a la gestión se enfoca en procesos que están relacionados, tienen entradas y salidas que deben garantizar la calidad, para ello el control del proceso deben estar bien determinado para evitar una inversión desfavorable de recursos (Rayo & Uruncuy, 2021). En otras palabras, el enfoque de procesos es una gestión sistemática de los programas y las interacciones según la política, el plan estratégico y los objetivos de la institución.

Compromiso de los integrantes: Esta norma necesita que todas las personas que conformen la unidad educativa deben demostrar todas sus capacidades para lograr la calidad educativa lo que permitirá grandes beneficios para la comunidad en general (Rivera & Tupac, 2019).

Mejora: Este sistema de gestión se basa en la mejora de los servicios de educación, es la capacidad de alcanzar un mejor desempeño en el sector. Las capacidades del sistema se van fortaleciendo para lograr la satisfacción de los estudiantes y los otros beneficiarios, es decir el docente, los padres de familia y la sociedad (Gonzales, 2022).

Decisiones basadas en evidencia: La evidencia es lo que fundamenta las decisiones que se tomen en la institución y lo que permite un progreso superior, tomando decisiones pertinentes. Es posible una evaluación objetiva y que se transforme a la organización (López & Pérez, 2020).

Equidad y accesibilidad: Este pilar es fundamental en el ámbito educativo porque permite que se incluya a toda la población, está en contra de la discriminación. Toda

organización educativa debe ser capaz de fomentar un mundo equitativo e integrar funciones que sean esenciales para todo el alumnado según las necesidades individuales (López & Pérez, 2020).

**Conducta ética a nivel educativo:** Las consideraciones éticas deben practicarse en una organización educativa, lo que permite que el estudiante se forme para su desarrollo integral en la sociedad, es decir la práctica de valores para su diario vivir (Rayo & Uruncuy, 2021).

**Gestión de relaciones:** Con la finalidad de que el modelo de gestión tenga éxito se debe considerar que las relaciones son un elemento esencial para el buen desempeño en la institución porque existe una comunicación e interacción favorable en los miembros de la comunidad educativa. Si la acción se maneja de forma apropiada se va a conseguir beneficios para el sistema y la fidelización de los padres de familia, en el caso de ser un establecimiento educativo privado (López & Pérez, 2020).

**Responsabilidad social:** El compromiso de toda institución enfocada en diversos ámbitos de la sociedad es la responsabilidad social, es decir que no solo se debe pensar en el desarrollo de la organización sino también en el entorno, el ambiente debe ser justo y armónico. La unidad educativa debe actuar frente a la comunidad con responsabilidad y ejercer el desarrollo de la sociedad (Martínez, 2016).

**Seguridad y protección de datos:** Este principio no debe pasarse por alto, es por ello que se requiere de ambientes seguros para la interacción adecuada de los miembros de la institución educativa. Es importante que se ejerza una protección de los datos de la gestión educativa con un orden respectivo (Ron & Rodríguez, 2018).

En otros aspectos importantes Quimi (2019), considera que los estándares ISO son sistemas para evaluar la capacidad de las organizaciones para diseñar, producir y entregar productos y servicios de calidad consistentemente. Proporciona confianza a los clientes de que se cumplen los requisitos de calidad. En otras palabras, consiste en métodos y actividades utilizados para asegurar que el cliente de la calidad de los productos y servicios que se le brindan cumple con las especificaciones prometidas por el productor.

Menciona Cerruto (2022) que ciertos centros educativo recurren al sistema ISO para mejorar su práctica educativa en momentos en que no se dispone de otros instrumentos. Además, su aplicación permite descubrir sus dificultades y limitaciones para adecuarse a las características propias de instituciones educativas, también se considera que los sistemas de calidad fueron diseñados atendiendo a las exigencias de calidad propias de determinados tipos de organizaciones, en distintas áreas y sectores. Ellos hacen énfasis en los resultados esperables en cada una de estas áreas y atienden menos que el sistema ISO a los procedimientos.

López-Osorio (2020) recomienda que la norma ISO 21001:2018, sea aplicada en distintos tipos de instituciones educativas (escuelas, colegios, universidades) ya que el sistema de gestión que propone permite un ordenamiento y categorización a todo nivel; desde el análisis del cumplimiento de los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios, y todas las partes interesadas, pasando por un análisis de todos los procesos de la organización, hasta llegar al dinamismo de una etapa de mejora continua, sin descuidar el análisis del riesgo y las oportunidades. Asimismo, para iniciar la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 21001:2018, es fundamental que las instituciones educativas realicen una autoevaluación seria y responsable, con el propósito de diagnosticar su grado de madurez, identificar su estructura organizacional, examinar los procesos y procedimientos que cumplen;

y, reconocer la necesidad que tienen de mejorar la calidad de los servicios que ofrecen (Cerruto, 2022).

## 2.4. Información legal

En el contexto internacional en el objetivo de Desarrollo sostenible N° 4, señala que la educación es la clave fundamental para alcanzar otros muchos objetivos del Desarrollo Sostenible. Esto hace énfasis a Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos. Por consiguiente, la educación contribuye a la mitigación de desigualdades y a lograr la igualdad. A tomar mesas de trabajos y no de armas (Naciones Unidas CEPAL, 2018).

Constitución de la República del Ecuador (2008) establece lo siguiente: Sección quinta, Art. 26.- “La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado”. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo. Régimen del Buen vivir, capítulo primero: inclusión y equidad señala: Art. 346.- Existirá una institución pública, con autonomía, de evaluación integral interna y externa, que promueva la calidad de la educación. Art. 347.- Sera responsabilidad del estado:

1. Fortalecer la educación pública y la coeducación; asegurar el mejoramiento permanente de la calidad, la ampliación de la cobertura, la infraestructura física y el equipamiento necesario de las instituciones educativas públicas.
2. Garantizar que los centros educativos sean espacios democráticos de ejercicio de derechos y convivencia pacífica. Los centros educativos serán espacios de detección temprana de

requerimientos especiales. 3. Garantizar modalidades formales y no formales de educación. 4. Asegurar que todas las entidades educativas impartan una educación en ciudadanía, sexualidad y ambiente, desde el enfoque de derechos. 5. Garantizar el respeto del desarrollo psicoevolutivo de los niños, niñas y adolescentes, en todo el proceso educativo. 6. Erradicar todas las formas de violencia en el sistema educativo y velar por la integridad física, psicológica y sexual de las estudiantes y los estudiantes. 7. Erradicar el analfabetismo puro, funcional y digital, y apoyar los procesos de post-alfabetización y educación permanente para personas adultas, y la superación del rezago educativo. 8. Incorporar las tecnologías de la información y comunicación en el proceso educativo y propiciar el enlace de la enseñanza con las actividades productivas o sociales.

9. Garantizar el sistema de educación intercultural bilingüe, en el cual se utilizará como lengua principal de educación la de la nacionalidad respectiva y el castellano como idioma de relación intercultural, bajo la rectoría de las políticas públicas del Estado y con total respeto a los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades.

10. Asegurar que se incluya en los currículos de estudio, de manera progresiva, la enseñanza de al menos una lengua ancestral.

11. Garantizar la participación activa de estudiantes, familias y docentes en los procesos educativos.

12. Garantizar, bajo los principios de equidad social, territorial y regional que todas las personas tengan acceso a la educación pública.

Ministerio de Educación (2017) en la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) establece lo siguiente:

Capítulo séptimo, de las instituciones educativas Art. 53.- Tipos de instituciones, señalan que las instituciones educativas cumplen una función social, son espacios articulados a sus respectivas comunidades y, tanto las públicas como las privadas y fiscomisionales, se articulan entre sí como parte del Sistema Nacional de Educación, debiendo cumplir los fines, principios y disposiciones de la presente Ley. Los centros educativos, incluidos los privados si así lo deciden, son espacios públicos Ministerio de Educación (2017).

Capítulo noveno del instituto nacional de evaluación educativa, Art. 67.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 346 de la Constitución de la República, créase el Instituto Nacional de Evaluación Educativa, entidad de derecho público, con autonomía administrativa, financiera y técnica, con la finalidad de promover la calidad de la educación.

Es competencia del mencionado Instituto la evaluación integral del Sistema Nacional de Educación. Para el cumplimiento de este fin, se regirá por sus propios estatutos y reglamentos.

Art. 68.- Sistema Nacional de Evaluación y sus componentes.- El Instituto realizará la evaluación integral interna y externa del Sistema Nacional de Educación y establecerá los indicadores de la calidad de la educación, que se aplicarán a través de la evaluación continua de los siguientes componentes: gestión educativa de las autoridades educativas, desempeño del rendimiento académico de las y los estudiantes, desempeño de los directivos y docentes, gestión escolar, desempeño institucional, aplicación del currículo, entre otros, siempre de acuerdo a los estándares de evaluación definidos por la Autoridad Educativa Nacional y otros que el Instituto considere técnicamente pertinentes.

Para asegurar la correspondencia de las evaluaciones con los instrumentos antes mencionados se instrumentarán procesos de coordinación entre el Instituto y la Autoridad

Educativa Nacional. La evaluación del sistema de educación intercultural bilingüe se realizará en las lenguas de las respectivas nacionalidades, además del castellano de conformidad con el modelo y currículo nacional.

La Autoridad Educativa Nacional deberá proporcionar al Instituto de Evaluaciones toda la información disponible que este requiera para cumplir con sus propósitos y funciones.

## **2.5. Investigaciones**

López (2020) en su investigación titulada “Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015” hace énfasis que un sistema de gestión de la calidad educativa bajo la norma de calidad ISO 21001:2018 misma que al aplicarla en la unidad educativa sería de las principales organizaciones en el Ecuador en utilizarla, de esa manera queda claro cuál es el sistema de gestión de calidad que le permite estar a la institución a nivel de las mejores prácticas internacionales.

Barrera (2020) en su estudio titulado “Diseño de un sistema de gestión aplicando la norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa en la facultad de ciencias de la educación – Universidad Nacional Hermilio Valdizán”, de acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que realizó el diseño de un Sistema de Gestión aplicando la norma ISO 21001:2018 que ayuda a mejorar la calidad educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación debido a que el diseño del modelo del sistema de gestión elaborado contempla la identificación de los indicadores con los que se deben de realizar la evaluación y el análisis del desempeño de la facultad; así mismo de implementarse el presente diseño se podrá participar de la certificación de la Norma permitiendo ser una herramienta para la acreditación de las

carreras profesionales, y de esta manera permita cumplir con las exigencias adecuadas para la formación profesional de calidad. En relación al diagnóstico de la situación actual realizado, se pudo detectar que la Facultad de Ciencias de la Educación cumple con un 14 % de un total del 100% de los requisitos establecidos en la norma ISO 21001:2018 que se deben implementar; por lo que se puede decir que se encuentra en una fase inicial para la implementación del Sistema de Gestión, e indica que no se cuenta con la documentación necesaria para el cumplimiento de un Sistema de Gestión. Asimismo, este diagnóstico contribuyó a que se manifiesten las oportunidades de mejora para lograr mejorar el Sistema de Gestión y esté alineado a lo requerido por la norma ISO 21001.

Ruiz (2021) describe en su indagación titulada “Modelo de gestión académica según norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa, Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas 2021”, que la propuesta se basa en un modelo de cambio bajo la norma ISO 21001:2018, donde los problemas o brechas encontradas pueden seguir el proceso de cambio para obtener resultados positivos en la gestión educativa la cual contribuirá a la calidad de la educación en la Universidad.

Cerruto (2022) en su trabajo de investigación titulado “La norma ISO 21001:2018 en el sistema de gestión de calidad de las instituciones educativas particulares”, a través del análisis comparativo entre la normativa nacional y la norma ISO 21001:20108 evidencia que el sistema de gestión de calidad a través del establecimiento e implementación de ISO es adecuado tanto para organizaciones pequeñas como grandes, ya que ayuda a mejorar la gestión interna. El enfoque basado en procesos implica la definición y gestión sistemáticas de los procesos y sus interacciones, a fin de lograr los resultados previstos de acuerdo con la política, los objetivos y el plan estratégico de la organización. Los resultados de la tabla 4

reflejan que la implementación de la norma ISO 21001:2018 en el Ecuador no sustituye los estándares nacionales, sino que permite a las instituciones educativas gestionar procesos interrelacionados como un sistema que contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización para lograr los resultados previstos.

Gonzales Carrillo (2017) en su investigación titulada “Desarrollo de una guía metodológica para la implementación del sistema de gestión en organizaciones educativas basada en la norma ISO 21001:2018 orientada a la educación básica regular en el Perú” concluye que entender la gestión como un proceso cíclico requiere comprender que este tiene que ser permanente en el tiempo, es decir tiene que ser un ciclo y no un acto circunstancial de cumplimiento de alguna norma. Cuando Edwar Deming presento el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), en Japón, este fue asumido como tal y las evidencias de mejora continua fueron visibles. En consecuencia, si una organización educativa decide implementar el Sistema de Gestión y utilizar la guía didáctica debería garantizar no solo los recursos necesarios, sino sobre todo continuidad que permita mejora continua del SGOE (Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas).

## CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

### 3.1 Tipo y diseño de investigación

#### 3.1.1 Tipo de investigación:

Campo: Consistió en identificar, obtener, analizar de manera científica y numérica el desarrollo de las variables de estudio a través de la visita a la institución educativa para la recolección de información del año lectivo 2020-2021.

Aplicada: Para el desarrollo de la presente investigación, se seleccionaron los estándares de calidad educativa propuestos por el Ministerio de Educación, así como también los parámetros de las Normas ISO 21001:2018.

De los 55 estándares propuestos por el Ministerio de Educación, se hicieron uso de 24, mismos que se dividieron en 2 dimensiones, 18 de dimensión pedagógica ((4) gestión escolar, (6) desempeño directivo, (8) desempeño profesional docente) y 6 de la dimensión administrativa. Cabe señalar que los 18 estándares tomados de la gestión pedagógica representan el 100% de los propuestos por el Ministerio de Educación en lo pedagógico y que los 6 estándares de la gestión administrativa se los cuela en este trabajo por la relación intrínseca que poseen con los anteriormente nombrados.

Estos 24 estándares fueron evaluados en las Auditorias Interna y Externa que se le realizó de carácter obligatorio a la Institución periódicamente según la normativa nacional a través de la ficha de concreción del Ministerio de Educación que no es nada más que el instrumento que se propone desde las autoridades y se encuentra clasificado en cuatro indicadores: No Cumple, En Proceso, Satisfactorio y Destacado.

Se elaboró también 182 parámetros de la ISO 21001:2018, en base a los diez puntos de la Estructura de Alto Nivel de la norma que mantienen relación con la gestión pedagógica, los mismos que se analizaron a través de tres criterios de evaluación que se proponen en la ISO 19011:2018 (No Conformidad Mayor, No Conformidad Menor, Oportunidad de Mejora), esta última es el Instrumento que permite ponderar resultados de la ISO 21001:2018.

Para el análisis global y comparativo de ambos sistemas primero, se diseñó una escala de correspondencia desde la ficha de concreción del ministerio a la ISO 19011:2018 y luego se ponderó la comparativa utilizando los 24 estándares propuestos por el ministerio con los 182 pertenecientes a la ISO 21001:2018.

Posterior al uso de la escala de correspondencia, se logró tabular datos, pero ahora utilizando una única escala de medición, la ISO 19011:2018, ésta es la que se emplea para evaluar estándares ISO proveyendo un enfoque objetivo a los resultados obtenidos.

Es importante señalar que para recabar todos los datos que permitieron la realización de este trabajo se dirigió un oficio a la Rectora de la Institución en funciones quien facilitó el material resultante de las Auditorias.

**Bibliográfica:** Permitió fundamentar teóricamente las variables principales del estudio mediante el uso de fuentes primaras e interpretación de investigaciones, artículos científicos, tesis, informes, ponencias de contexto nacional e internacional relacionado con el objeto de estudio.

**Descriptivo:** Se logró describir las variables que conllevan al análisis del estudio, desde la pregunta general del proyecto, característicamente de sus variables a partir de un compendio de investigaciones de contexto nacional e internacional, los conceptos y teorías derivan como eje principal del estado del arte, mismo que garantiza la validez de la investigación.

### 3.1.2 Diseño de investigación

El centro de la investigación es la Unidad Educativa Santa María de los Ángeles ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en donde a su cuerpo docente y administrativo se les aplicó una entrevista y una evaluación (Auditoria) a través de los estándares de calidad Educativa en Ecuador (Anexo 2) y como parte de la propuesta de este trabajo de diagnóstico, se usó la norma internacional ISO 21001:2018 (Anexo 3) para que sirva de contraste.

La investigación es de carácter no experimental solo se estudiarán las variables y no serán alterados.

## 3.2 La población y la muestra

### 3.2.1 Características de la población

La población en la Unidad Educativa está conformada por estudiantes 1054 matriculados periodo 2020-2021, en inicial 102, básica 588, bachillerato 360, El claustro docente integrado por 43 profesionales, administrativo 3, directivo 3 y 4 auxiliares que se desenvuelven en actividades operativas dentro de la institución.

### 3.2.2 Delimitación de la población

**Tabla 1.** Población en la institución

Detalle	Población
Directivo	3
Administrativo	3
Docentes de Inicial	4
Docentes de Básica	18

Docentes de Bachillerato	21
Estudiantes de Inicial	102
Estudiantes de Básica	588
Estudiantes de Bachillerato	360
Auxiliares	4
<b>Total</b>	<b>1103</b>

Fuente: Secretaría de la institución.  
Elaboración propia.

### 3.3.3 Tipo de muestra

El tipo de muestra de la investigación no hace uso de probabilidades, por ende, la información obtenida de la investigación coopera en el proceso de recolección de información con el margen organizacional y pedagógico de la institución educativa.

### 3.3.4 Tamaño de la muestra

En concordancia a lo mencionado en el párrafo anterior, la investigación no hace uso de tipo de muestra probabilística, mismo que solo hace mención que la institución posee un numero de 1103 involucrados en su entorno interno.

### 3.3.5 Proceso de selección de la muestra

Debido a su metodología no probabilística la selección de la muestra se llevó a cabo de acuerdo a la población y su entorno, información adquirida por el sujeto de quienes aportan significativamente al desarrollo del estudio.

### **3.3 Métodos y técnicas**

#### **3.3.1 Métodos utilizados**

Deductivo e inductivo: permitió expresar los criterios de manera individual y global de forma lógica de estudio, de acuerdo a las teorías que respaldan la información correspondiente. Haciendo énfasis al uso de documentos normativos y fundamentación teórica.

Descriptivo: Posibilitó identificar de forma directa e indirecta la relación entre el evaluador y los beneficiarios de la investigación, reconociendo su información de forma oportuna para el desarrollo de la misma.

Analítico: Permitió analizar global e individualmente cada uno de los aspectos característicos de la investigación, permitiendo el logro de objetivos planteados, con el propósito de arribar a conclusiones y recomendaciones.

#### **3.3.2 Técnicas e instrumentos**

La técnica empleada para la recolección de datos consistió en la revisión documental sobre la gestión pedagógica.

Los instrumentos que permiten la recolección de datos serán 2 fichas de observación: la primera evaluó los estándares de gestión pedagógica basada en el Ministerio de Educación y la segunda permitió establecer el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 21001:2018 en la gestión pedagógica haciendo uso criterio de evaluación ISO 19011:2018.

### 3.4. Procesamiento estadístico de la información

Luego de obtener la autorización de la Rectora de la Unidad Educativa, es posible realizar la revisión de la información documentada disponible en el departamento administrativo y académico mediante las dos fichas de recolección de datos: ficha de estándares de calidad educativa del Ministerio de Educación mismos, y Check list o ficha de parámetros de la norma ISO 21001:2018. Los datos recolectados son ingresados al programa Microsoft Excel para luego realizar su análisis estadístico mediante figuras o tablas.

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 Análisis de los resultados

De acuerdo a los 24 estándares de calidad del ministerio de educación, 13 parámetros se caracterizan en fase de proceso, mismos que cumplen con los indicadores pero pueden mejorar, estos estándares se dividen en 11 elementos que son dimensión pedagógica, 2 dimensión administrativa; la institución cumple con 5 indicadores de dimensión pedagógica y 2 administrativos, además, de no cumplir con dos indicadores de dimensión administrativa que son actividades de capacitación profesional y procesos de acompañamiento pedagógico a la práctica docente. Esto quiere decir que la institución en su mayoría cumple con los estándares de calidad del ministerio de educación (tabla 2).

**Tabla 2.** Estado situacional de la institución educativa

Estado situacional	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Rojo	2	8,33
Amarillo	13	54,17
Verde	9	37,50
Azul	0	0
Total	24	100

Fuente: Unidad Educativa-Elaboración propia.

Nota: Rojo “no cumple”; Amarillo “En proceso”, Verde “Satisfactorio”; Azul “Destacado”.

En la tabla 3, se demuestra que la institución cumple parcialmente y pueden mejorar con los estándares de gestión escolar y pedagógica, mismos que los dividen en estándares de enseñanza y aprendizaje; consejería estudiantil y refuerzo académico, el medio de verificación

de los presentes estándares conllevaron a la observación de documentos de “planificación curricular institucional” dimensión refuerzo académico, consejería estudiantil, y evaluación.

**Tabla 3.** Estándares de gestión escolar indicadores de calidad educativa y medio de verificación, dimensión gestión pedagógica.

Estándar	Descripción	INDICADORES			
		NC	EP	S	D
D2. C1.	D2.C1.GE11. Fundamenta su Planificación Curricular Institucional (PCI) en el Currículo Nacional y los lineamientos emitidos por la Autoridad Educativa Nacional.		*		
	D2.C1.GE12 Evalúa los aprendizajes del estudiantado de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Planificación Curricular Institucional (PCI).		*		
D2. C2.	D2.C2.GE13. Ofrece un servicio de consejería estudiantil que atiende a las necesidades socioafectivas y pedagógicas del estudiantado.		*		
	D2.C2.GE14. Cuenta con lineamientos de refuerzo académico establecidos en la Planificación Curricular Institucional (PCI).				*

Nota: Escalas: NC. - no cumple (0); EP. - En proceso (1); S.- Satisfactorio (2); D.- Destacado (3).  
Estándares: D2. C1. Enseñanza y aprendizaje; D2. C2. Consejería estudiantil y refuerzo académica.

Fuente: (Ministerio de Educación, 2017)-Elaboración propia.

Los datos recabados en la tabla 4, mencionan que los estándares de desempeño profesional directivo en su totalidad cumplen y pueden y deberían mejorar, con la finalidad de cumplir de forma satisfactoria y destacada los estándares enseñanza y aprendizaje, consejería estudiantil y refuerzo académico. Los medios de verificación del cumplimiento de los estándares de calidad conllevan a las planificaciones anuales curriculares, microcurriculares, fichas de observación áulica, registro de calificaciones, informes de cumplimiento, registro de asistencias actividades de refuerzo académico, estos documentos deben estar revisados y aprobados por autoridades competentes de la institución.

**Tabla 4.** Estándares de desempeño profesional directivo, indicadores de calidad educativa y medio de verificación, dimensión gestión pedagógica.

Estándar	Descripción	INDICADORES			
		NC	EP	S	D
D2. C1.	D2.C1.DI12. Supervisa que las Planificaciones Curriculares Anuales (PCA) guarden relación con la Planificación Curricular Institucional (PCI)		*		
	D2.C1.DI13. Supervisa que las planificaciones microcurriculares guarden relación con las Planificaciones Curriculares Anuales (PCA) que correspondan.			*	
	D2.C1.DI14. Evalúa la práctica pedagógica de acuerdo a la ejecución de la planificación microcurricular.			*	
D2. C2.	D2.C1.DI15. Monitorea la evaluación del aprendizaje del estudiantado de acuerdo a los lineamientos de la Planificación Curricular Institucional (PCI) y al calendario escolar.		*		
	D2.C2.DI16. Supervisa la ejecución de la planificación del servicio de consejería estudiantil.		*		
	D2.C2.DI17. Coordina la implementación de los lineamientos de refuerzo académico.		*		

Nota: Escalas: NC. - no cumple (0); EP. - En proceso (1); S.- Satisfactorio (2); D.- Destacado (3).  
Estándares: D2. C1. Enseñanza y aprendizaje; D2. C2. Consejería estudiantil y refuerzo académico.

Fuente: (Ministerio de Educación, 2017)-Elaboración propia.

De acuerdo a los estándares de desempeño profesional docente en su mayoría cumplen y deberían mejorar, esto quiere decir que los docentes desarrollan y aplican sus planificaciones curriculares, microcurriculares e informes de observación y calificación con el propósito de garantizar la enseñanza, aprendizaje y la consejería estudiantil y refuerzo académico (tabla 5).

**Tabla 5.** Estándares de desempeño profesional docente, indicadores de calidad educativa y medio de verificación, dimensión gestión pedagógica.

Estándar	Descripción	INDICADORES			
		NC	EP	S	D
D2. C1.	D2.C1.DO6. Elabora Planificaciones Curriculares Anuales (PCA) en relación a los lineamientos de Planificación Curricular Institucional (PCI).		*		
	D2.C1.DO7. Elabora planificaciones microcurriculares de acuerdo a lo establecido en las Planificaciones Curriculares Anuales (PCA).			*	
	D2.C1.DO8. Demuestra suficiencia en el conocimiento de la asignatura que enseña en el subnivel.			*	
	D2.C1.DO.9. Aplica estrategias de enseñanza orientadas al logro de los objetivos de aprendizaje planteados en la planificación microcurricular.			*	
	D2.C1.DO.10. Promueve un ambiente de aprendizaje estimulador que genera participación del estudiantado.			*	
	D2.C1.DO11. Evalúa el logro de aprendizaje del estudiantado en función de los objetivos planteados en las planificaciones microcurriculares.		*		
D2. C2.	D2.C2.DO12. Implementa en su práctica docente acciones recomendadas desde el servicio de consejería estudiantil.		*		
	D2.C2.DO13. Ejecuta actividades de refuerzo académico en función de las necesidades de aprendizaje del estudiantado.		*		

Nota: Escalas: NC. - no cumple (0); EP. - En proceso (1); S.- Satisfactorio (2); D.- Destacado (3).  
Estándares: D2. C1. Enseñanza y aprendizaje; D2. C2. Consejería estudiantil y refuerzo académico.

Fuente: (Ministerio de Educación, 2017)-Elaboración propia.

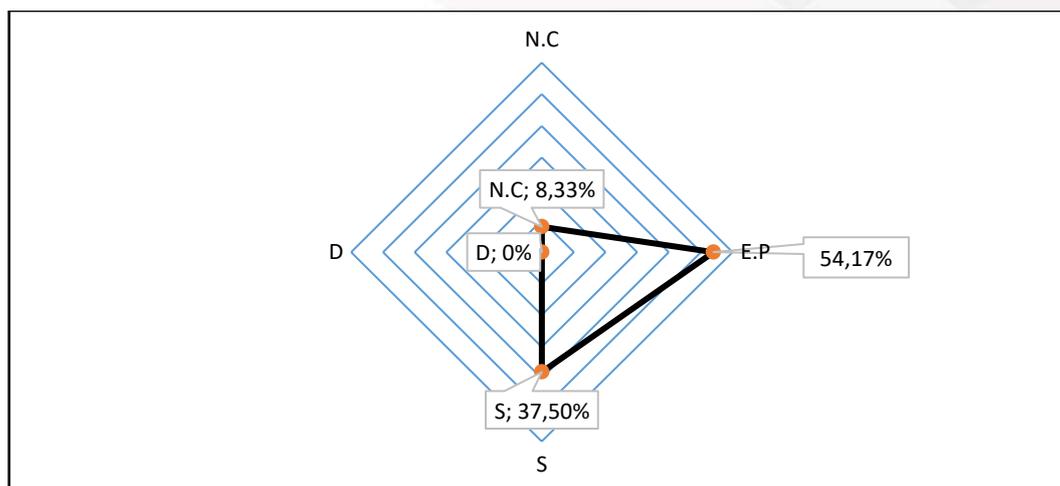
Los estándares de gestión administrativa demuestran que la institución no ejecuta actividades de capacitación profesional para el personal administrativo, directivo y docente en función del diagnóstico de necesidades institucionales, tampoco los procesos de apoyo y acompañamiento pedagógico a la práctica docente en función de las necesidades institucionales a diferencia de los otros estándares que son cumplidos y otros deberían mejorar con el propósito de garantizar la eficacia administrativa de la unidad educativa (tabla 6).

**Tabla 6.** Estándares de gestión administrativa, indicadores de calidad educativa y medio de verificación.

Estándar	Descripción	INDICADORES			
		NC	EP	S	D
D1.C1.GE2	Cuenta con el Proyecto Educativo Institucional (PEI) construido participativamente.			*	
D1.C1.GE3	Cuenta con procedimientos académicos y administrativos.		*		
D1.C2.GE4	Se ejecutan actividades de capacitación profesional para el personal administrativo, directivo y docente en función del diagnóstico de necesidades institucionales.	*			
D2.C2.GE5	Se ejecutan procesos de apoyo y acompañamiento pedagógico a la práctica docente en función de las necesidades institucionales.	*			
D1.C3.GE7	Mantiene registros administrativos completos, actualizados y almacenados de manera segura			*	
D1.C3.GE8	Cuenta con lineamientos para la comunicación oportuna de aspectos académicos y administrativos entre los actores educativos.		*		

Nota: Escalas: NC. - no cumple (0); EP. - En proceso (1); S.- Satisfactorio (2); D.- Destacado (3).  
Fuente: (Ministerio de Educación, 2017)-Elaboración propia.

En la figura 1, se evidencia que la institución educativa en su totalidad cumple de forma satisfactoria un 37,50% los estándares de calidad, y un 54,17% se encuentra en proceso esto quiere decir que cumplen y deberían mejorar, y un 8,33% no cumplen estos estándares derivan de la gestión administrativa. Se considera que la situación actual de la institución es promedio ya que su operatividad cumple y debería mejorar, estos estándares deben ejecutarse de forma satisfactoria o destacada ya que si sus operaciones se mantienen en aquellos márgenes, no se estaría garantizando la eficacia y eficiencia de los estándares de calidad dispuestos por el ministerio de educación.

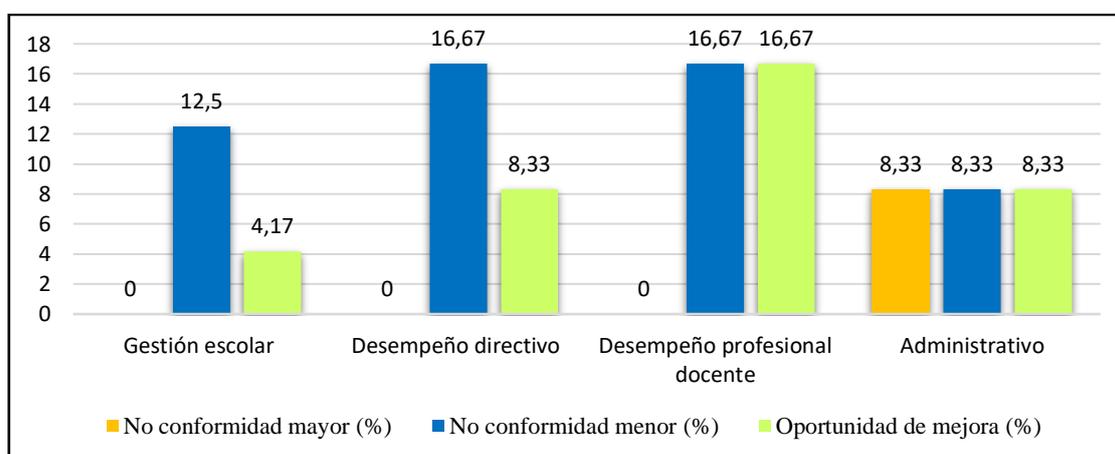


**Figura 1.-** Situación actual de la institución

Nota: N.C.- no cumple; E.P.- en proceso; S.- satisfactorio; D.- destacado.

Fuente: Elaboración propia.

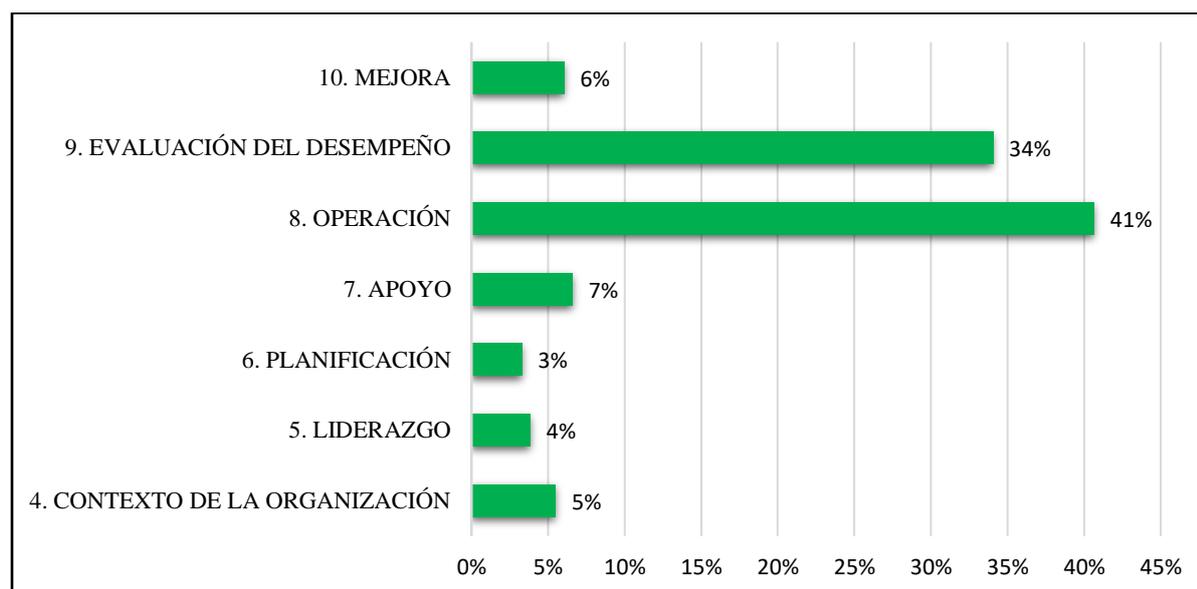
Se sometieron a una evaluación los estándares de calidad del ministerio de educación bajo los criterios de evaluación ISO 19011:2018, mismos que permitieron evidenciar que los indicadores de la gestión pedagógica se encuentran en una No Conformidad Menor de 45,84%, con una Oportunidad de mejora del 29,27%, a diferencia de la dimensión administrativa gestión escolar cuyo porcentaje es de 8.33% para cada criterio de evaluación ISO. Esto quiere decir que la institución cumple en un margen significativo con los estándares y los puede mejorar para alcanzar logros de eficaces ya que más del 50% de su gestión, se encuentran en transición (figura 2).



**Figura 2.** Evaluación de los estándares de calidad por la ISO 19011.

Fuente: Elaboración propia.

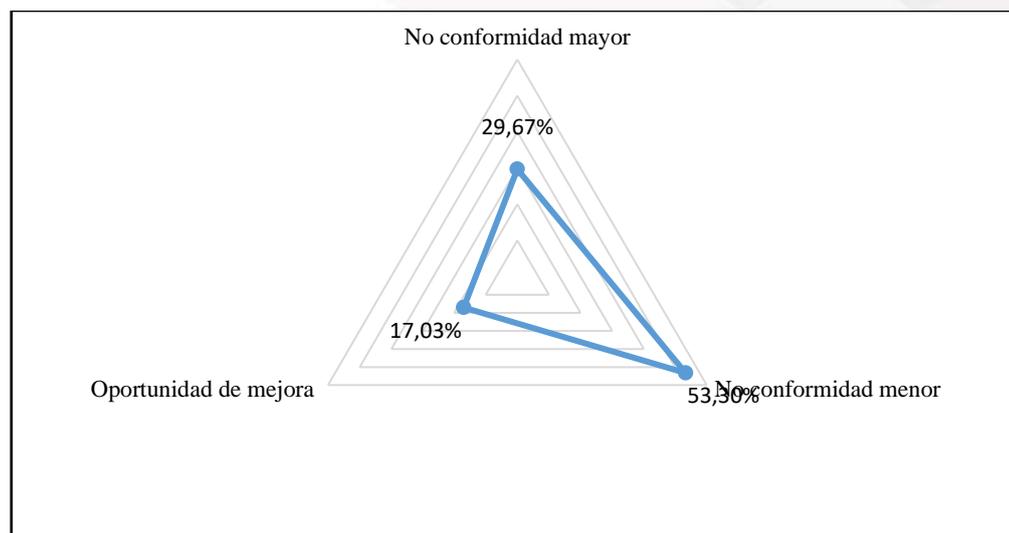
De acuerdo a los estándares de calidad dispuestos por el ministerio de educación se realizó un análisis que permitió identificar los indicadores que mantienen relación directa e indirectamente con los parámetros de la ISO 21001:2018, lo cual permitió identificarlos de acuerdo a su punto en la Norma estableciendo porcentajes de relación, estos son: 4: Contexto de la organización, 5. Liderazgo, 6. Planificación, 7. Apoyo, 8. Operación, 9. Evaluación de desempeño, 10. Mejora (figura 3).



**Figura 3.-** Relación de parámetros ISO 21001:2018 con estándares del ministerio de educación

Fuente: elaboración propia

En la figura 4, se evidencia el porcentaje de relación directa e indirectamente con los estándares de calidad del ministerio de educación de los indicadores de la ISO 21001:2018, bajo los criterios de evaluación de la ISO 19011:2018, además, se determinaron los siguientes porcentajes el 29,67% de no conformidad mayor, 53,30% no conformidad menor con una oportunidad de mejora del 17,03% esto quiere decir que la institución educativa posee cualidades del plan normativo.



**Figura 4.-** Evaluación ISO 19011:2018 con los indicadores de la norma ISO 21001:2018.

Fuente: elaboración propia

Una vez identificado los parámetros e indicadores de relación de la ISO 21001, se pudo observar en la tabla 7, según los 24 estándares de calidad del ministerio de educación que el indicador 8 (operación) posee un porcentaje de 37.50% esto quiere decir que existe una mayor influencia en planificaciones operacionales en la institución educativa, los indicadores sin participación directa e indirecta son mejora (10) y contexto de organización (4) a diferencia de los indicadores evaluación de desempeño (9), apoyo (7), planificación y liderazgo.

**Tabla 7.** Por punto de la norma de incidencia, estándares del ministerio de educación

Indicadores	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
4	0	0,00
5	2	8,33
6	1	4,17
7	5	20,83
8	9	37,50
9	7	29,17
10	0	0,00

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los parámetros e indicadores de relación de la ISO 21001, se evidenció en la tabla 8, con los 182 parámetros, que el indicador 8 (operación) posee un porcentaje del 40.66% coincidiendo con el párrafo anterior por su influencia de planificaciones operacionales en la institución educativa, los indicadores con poca frecuencia de participación directa e indirecta son mejora (10), contexto de organización (4), planificación (6), contexto de la organización, a diferencia de los indicadores evaluación de desempeño (9) por su influencia porcentual.

**Tabla 8.** Por punto de la norma de incidencia, ISO 21001:2018.

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
4	10	5,49
5	7	3,85
6	6	3,30
7	12	6,59
8	74	40,66
9	62	34,07
10	11	6,04

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto por punto de la norma de acuerdo al ministerio de educación, y criterios de evaluación de la norma ISO 19011:2018, existe una no conformidad mayor en el indicador operaciones del 22,22%, y una no conformidad menor en los indicadores de planificación, liderazgo, evaluación de desempeño, esto quiere decir que la institución educativa cumple y debería mejorar sus accionares (tabla 9).

**Tabla 9.** Por punto de la norma, ministerio de educación.

<b>Indicadores</b>	<b>No conformidad mayor</b>	<b>No conformidad menor</b>	<b>Oportunidad de mejora</b>
4	0	0	0
5	0	100	0
6	0	100	0
7	0	40	60
8	22,22	33,33	44,45
9	0	71,43	28,57
10	0	0	0

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto por punto de la norma de acuerdo a las ISO 21001:2018, y criterios de evaluación de la norma ISO 19011:2018, se pudo evidenciar en la tabla 10, que existe una mayor influencia en los criterios de no conformidad mayor y no conformidad menor esto es debido al número de parámetros de las normas ISO 21001:2018, a diferencia de la oportunidad de mejora donde no existe incidencia en cuatro indicadores, contexto de la organización, planificación, apoyo y mejora.

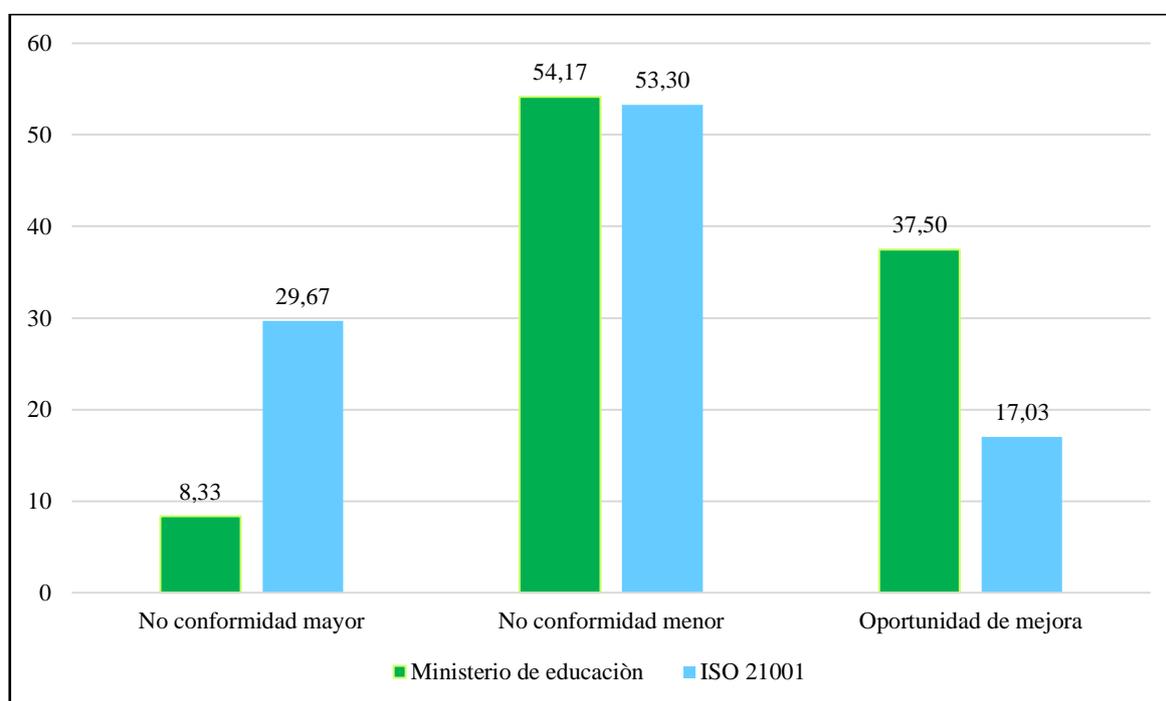
**Tabla 10.** Por punto de la norma, ISO 21001:2018.

<b>Indicadores</b>	<b>No conformidad mayor</b>	<b>No conformidad menor</b>	<b>Oportunidad de mejora</b>
4	30	70	0
5	57,14	14,29	28,57
6	50	50	0
7	41,67	58,33	0
8	25,68	51,35	22,97
9	25,81	54,84	19,35
10	36,36	63,64	0

Fuente: Elaboración propia.

Para el presente análisis se hicieron uso de 182 parámetros de la norma ISO 21001, mismo que fueron evaluados por los criterios de evaluación de la ISO 19011, así mismo los 24 estándares de calidad del ministerio de educación, en la figura 5, se evidencia las acciones de

indicadores y parámetros en el cumplimiento, no cumplimiento, en procesos de acciones, como se puede observar que existe una diferencia del 21,34% no conformidad mayor en los estándares de calidad del ministerio de educación versus a los parámetros de la ISO 21001:2018, en acciones de no conformidad menor existe una incidencia del 54,17% en los estándares del ministerio y de la ISO un 53,30% como podemos observar existe una diferencia mínima porcentual esto quiere decir que existe un número mayor de parámetros que cumplen con lo establecido y deberían mejorar en la institución educativa. Como oportunidad de mejora existe una diferencia a favor del 23,47% en los estándares en los estándares del ministerio de educación es decir que sus parámetros cumplen de forma satisfactoria el estándar, a diferencia los parámetros de la ISO 21001:2018 que su frecuencia es del 17,03%.



**Figura 5.-** Análisis comparativo

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al diagnóstico realizado a la Unidad Educativa Santa María de los Ángeles de Guayaquil se propone las siguientes acciones (tabla 11):

Tabla 11. Acciones de aplicación

Estándares del Ministerio de educación	Descripción
<p><b>Dimensión pedagógica</b></p>	<p>Gestión escolar: García <i>et al.</i>, (2018) señala que este tipo de gestión juega un papel importante en calidad educativa ya que permite conjuntar la calidad en los procesos de gestión, que tributa al mejoramiento continuo de la institución y la formación del ser humano en la sociedad. En el presente estudio se identificó que un 12.50% se encuentra en proceso y debería mejorar y un 4.17% cumple el estándar de forma satisfactoria, de acuerdo a las normas ISO 21001 este estándar guarda relación con mejora, evaluación de desempeño, liderazgo, apoyo.</p> <p>Para un mejorar el desempeño del presente estándar se desea caracterizar los siguientes de acuerdo a los lineamientos de la ISO 21001:2018. Sistemas de gestión para organizaciones educativas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liderazgo: Personal encargado del cumplimiento y gestión de responsabilidades dentro de la institución la cual debe regirse a autoridades competentes de organización que beneficien a la población involucrada sin descuidar a otros actores, este indicador cumple un rol fundamental en la consejería estudiantil que atiende a las necesidades socioafectivas y pedagógicas del estudiantado.</li> <li>2. Planificación: misma que aborda los riesgos y oportunidades, mismos que deben ser planificados en un tiempo determinado, estas características se enlazan Planificación Curricular Institucional.</li> <li>3. Apoyo: Los recursos son una pieza importante ya que la institución educativa debe determinar y proporcionar todo recurso necesario que conlleve a la mejora continua sostenible, en la institución se cuenta con lineamientos de refuerzo académico establecidos en la Planificación Curricular</li> </ol>

Institucional (PCI), dando paso a la calidad y equidad educativa.

4. Evaluación de desempeño: proceso de seguimiento, medición, análisis, y evaluación, permite a la institución educativa tomar mejores decisiones a través de estos indicadores, la institución evalúa los aprendizajes del estudiantado de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Planificación Curricular Institucional (PCI) pero parcialmente y debería mejorar.

Desempeño directivo: Ordoñez et al., (2020) menciona que en la actualidad el liderazgo en las instituciones educativas posee una amplia base empírica y teórica que lo acredita como un factor determinante en el desempeño docente, permite afrontar los cambios ocasionados por factores externos a las que están sujetas, estos son las leyes y reglamentos que se aplican en pro de la mejora continua de los servicios educativos que brindan a la comunidad. A su vez Ferreira (2021) hace énfasis que en todas las instituciones educativas existe un director que generalmente se le considera un líder mismo que posee un liderazgo, además de tener influencia en la meta de la institución educativa, a la vez es considerado un tipo de liderazgo más significativo para la gestión escolar son considerado el liderazgo transaccional y el liderazgo transformacional. En el estudio se concluyó que el presente estándar cumple parcialmente y debería mejorar en un 16,67%, con una oportunidad de mejora del 8,33%, de acuerdo a las normas ISO 21001, este estándar guarda de forma directa e indirecta con los indicadores liderazgo y evaluación de desempeño.

Para un óptimo desempeño desea caracterizar lo siguiente de acuerdo a los lineamientos de la ISO 21001:2018. Sistemas de gestión para organizaciones educativas:

1. De acuerdo a su naturaleza, el presente estándar se desarrolla bajo la evaluación de desempeño, misma que engloba la ejecución de parámetros de organización entre ellos métodos, seguimientos, medición, análisis y evaluación, mismos que garantizan y aseguran resultados validos hacia una buena toma

de decisiones, ya que el estándar supervisa planificaciones anuales, evalúa, monitorea, garantizando la buena ejecución de las partes involucradas de la institución.

2. Liderazgo y compromiso, pieza clave para el óptimo desarrollo de actividades de acuerdo a la naturaleza de la responsabilidad, ya que el estándar también coordina la implementación de los lineamientos de refuerzo académico.

Desempeño profesional docente: El desempeño docente es un concepto que se construye de acuerdo a múltiples aspectos que lo determinan. De forma llana, cuando se aborda el término de “desempeño” se hace alusión a una acción, que, en este caso en particular, corresponde a las acciones o prácticas inherentes a la profesión docente. Con el fin de aclarar el concepto se identifica que éste toma sentido en función de los componentes que se le atribuyen, así como de la forma en la que se le juzgue; puede existir un buen desempeño en contraposición con un mal desempeño, pero es, sin duda, el buen desempeño docente es el que prevalece en las descripciones de este concepto pues representa las acciones que se espera ejecuten los docentes como parte de su práctica de enseñanza (Martínez & Lavín, 2017). En el estudio se definió que el estándar cumple parcialmente y debería mejorar un 16,67%, cumpliendo de forma satisfactoria 16,67%. este estándar se relaciona con el indicador operación y evaluación de desempeño.

Para una óptima gestión se caracteriza lo siguiente de acuerdo a los lineamientos de la ISO 21001:2018. Sistemas de gestión para organizaciones educativas:

1. El control de la producción y de la provisión del servicio educativo, juega un papel importante en su óptimo desempeño, ya que el servicio que brindan los docentes es hacia y por los estudiantes, el mismo que debe que la institución educativa debe implementar la producción y la provisión del servicio bajo condiciones controladas, la institución cumple y debería

**Dimensión  
administrativa**

mejorar ciertos estándares de calidad que garanticen la operatividad ofrecida por la misma.

2. Evaluación de desempeño permite el control y respaldo de información de partes interesadas de acuerdo al estudio la institución educativa cumple y puede mejorar en el seguimiento y evaluación de logros de aprendizaje del estudiantado en función de los objetivos planteados en las planificaciones microcurriculares.

Gestión escolar administrativo: Según Villegas *et al.*, (2005) citado en Pacheco *et al.*, (2018) expresan, que la gestión administrativa en instituciones educativas se caracteriza por apoyar financiera y contablemente los procesos para administrar los recursos priorizando las necesidades contenidas en el proyecto educativo institucional. También garantiza la disponibilidad de recursos físicos para apoyar labores académicas, así como suministros de herramientas para el aprendizaje. De acuerdo al estudio se pudo evidenciar que la institución educativa no cumplió con dos parámetros que son actividades de capacitación profesional, y procesos de apoyo y acompañamiento pedagógico a la práctica docente en función de las necesidades institucionales a diferencias de los otros parámetros que cumplen completamente y parcialmente en un 8,33%.

Para una gestión adecuada es importante caracterizar de acuerdo a su naturaleza con relación a los lineamientos de la ISO 21001:2018.

Sistemas de gestión para organizaciones educativas:

1. El apoyo es importante y es aplicado como compromiso para la institución y partes interesadas para el aseguramiento de calidad de la misma.

Fuente: Elaboración propia

## 4.2 Interpretación de Resultados

Para el desarrollo de la presente investigación se hicieron uso de 24 estándares de calidad, mismos que se dividieron en dos dimensiones 18 de gestión pedagógica y 6 de gestión administrativa, que a su vez se los consideran importantes para el desarrollo de la investigación, la ubicación del estudio, permitió el uso de información por parte del ministerio de educación del país, el mismo que señala los siguientes indicadores de dimensión gestión pedagógica: enseñanza y aprendizaje, planificación curricular institucional, consejería estudiantil y refuerzo académico. De acuerdo al Equipo editorial Etecé (2021) los describe en cuatro elementos, gestión directiva, gestión pedagógica y académica, gestión financiera y administrativa, gestión de la comunidad. De acuerdo al estudio de los 24 estándares del ministerio de educación 13 parámetros cumplen parcialmente y pueden mejorar, además se cumple de forma satisfactoria con 5 indicadores de dimensión pedagógica y 2 administrativos, la institución educativa no cumple con dos indicadores administrativos mismo que se caracterizan por capacitación profesional y procesos de acompañamiento pedagógico a la práctica docente. En conclusión, esto quiere decir que la Unidad Educativa Santa María de los Ángeles de Guayaquil, en su mayoría cumple y puede mejorar sus acciones con los estándares de calidad del ministerio de educación. Los estándares de calidad del ministerio de educación son considerados parte de la gestión educativa ya que su desarrollo se desenvuelve desde la gestión escolar, desempeño directivo, desempeño profesional docente, y la gestión escolar administrativa, con los aportes de Sánchez y Delgado (2020), citan que la gestión educativa se desenvuelve en un conjunto de procesos organizados que engloba la parte de gestión y educación. La primera, tiene que ver con planificación, organización y evaluación de procesos; la segunda, tiene que ver con los resultados de los servicios enfocados en la enseñanza aprendizaje. En ambos predomina el liderazgo y la cultura colaborativa para brindar servicios de calidad a los estudiantes.

La gestión pedagógica de acuerdo a los estándares calidad dispuestos por el ministerio de educación analizados por los criterios de evaluación de la norma ISO 19011:2018, se evidenciaron que la institución educativa cumple parcialmente y pueden mejorar su gestión en un 54,17% y de forma destacada un 37,50%, a diferencia de dos parámetros de la gestión escolar administrativa con un porcentaje del 8,33%, de acuerdo a los indicadores y parámetros de la norma ISO 21001:2018, en acciones se pudo identificar las siguientes frecuencias mismas que permitieron identificar que la institución cumple parcialmente y puede mejorar directa e indirectamente un porcentaje del 53,30%, con una oportunidad de mejora del 17,03% a diferencia del 29,67% de los parámetros que no cumplen con lo establecido de la institución educativa, la presente interpretación permitió comprobar la hipótesis de estudio ya que su gestión no es satisfactoria en un 100%, ya que la mayor parte de los estándares y parámetros se cumplen pero parcialmente y pueden y deben mejorar para convertirse en satisfactorios, es decir que la gestión pedagógica en la institución en la Unidad Educativa Santa María de los Ángeles se encuentra en un proceso promedio y evolución. Dentro de los parámetros evaluados se hizo partícipe los siguientes elementos relacionados con lo descrito por Avendaño *et al.*, (2016) para la evaluación y valoración de la calidad educativa se describe a través de los siguientes factores asociados, con la posibilidad de obtener resultados la cual se mencionan a continuación: Sistema estratégico, Autoevaluación institucional, Currículo, Talento humano, Procesos enseñanza-aprendizaje, Prácticas pedagógicas, Participación de los actores e involucrados, Evaluación de los resultados de las pruebas internas y externas para la toma de decisiones, Acciones frente a casos de difícil tratamiento, Prácticas innovadoras y científicas, Lectura y escritura. De acuerdo a criterios de relación directa e indirecta de la norma ISO 21001 con la institución educativa se detallan los siguientes indicadores: 4: Contexto de la organización (5%) que conllevan a comprensión de la dirección estratégica con enfoque de responsabilidad social, 5. Liderazgo (4%) este factor contempla al compromiso y aplicación

del sistema de gestión, 6. Planificación (3%) acciones de abordar riesgos y oportunidades, 7. Apoyo (7%) conlleva a la disposición de recursos, 8. Operación (41%) planificación y control operacional, 9. Evaluación de desempeño (34%) seguimiento, medición, análisis y evaluación 10. Mejora (6%), es por ello que se considera una herramienta útil de eficacia en las organizaciones educativas, como lo señala Gómez (2020) que la norma ISO 21001 se ha convertido en una herramienta de gestión estratégica ya que utiliza el mismo lenguaje de profesionales a quienes va dirigida, recogiendo requisitos específicos sobre los procesos educativos, como desarrollo del plan de estudios, proceso de admisión o métodos de evaluación.

De acuerdo al punto de la norma de incidencia de los 24 estándares calidad del ministerio se identificó que la “operación” en la institución educativa posee un porcentaje del 37,50% esto quiere decir que existe una mayor influencia en planificaciones operacionales en la institución educativa; mismo que sucede con los 182 parámetros de la norma ISO 21001:2018, cuya influencia es del 40,66%, estos indicadores se desarrollan bajo principios de gestión ya que los enfoque en procesos, son aspectos fundamentales para el desarrollo institucional y el sistema de gestión lo destaca, y se refiere a la gestión enfocado en procesos que están relacionados, tienen entradas y salidas que deben garantizar la calidad, para ello el control del proceso deben estar bien determinado para evitar una inversión desfavorable de recursos (Rayo & Uruncuy, 2021). De acuerdo por punto de la norma ISO 21001, existe un porcentaje alto en la no conformidad menor del 51,35%, a diferencia de los estándares de calidad del ministerio de educación cuyo porcentaje mayor es del 44,45% como oportunidad de mejora, estos porcentajes pertenecen al indicador operación, esto quiere decir que el indicador juega un papel importante dentro de la institución educativa. En contexto de la organización y mejora en los estándares de calidad dispuestos por el ministerio de educación

no existe frecuencia en la misma ya que su enfoque radica en la no aplicación de las normas ISO 21001:2018, a diferencia según la norma de acuerdo a la no conformidad menor, que su estudio determinó un total del 70% de parámetros en uso, de acuerdo a la mejora de aplicación existe una no conformidad menor del 63,64%, en estos indicadores la gestión de relaciones cumple distintas funciones, mismas que conllevan al propósito gestión de éxito, además, se debe considerar que las relaciones son un elemento esencial para el buen desempeño en la institución porque existe una comunicación e interacción favorable en los miembros de la comunidad educativa. Si la acción se maneja de forma apropiada se va a conseguir beneficios para el sistema y la fidelización de los padres de familia, en el caso de ser un establecimiento educativo privado (López & Pérez, 2020). La responsabilidad social, el compromiso de toda institución enfocada en diversos ámbitos de la sociedad es la responsabilidad social, es decir que no solo se debe pensar en el desarrollo de la organización sino también en el entorno, el ambiente debe ser justo y armónico. La unidad educativa debe actuar frente a la comunidad con responsabilidad y ejercer el desarrollo de la sociedad (Martínez, 2016). La mejora en el campo de la aplicación luego una evaluación Gonzales (2022) considera su importancia ya este sistema de gestión se basa en la mejora de los servicios de educación, es la capacidad de alcanzar un mejor desempeño en el sector. Las capacidades del sistema se fortalecen con la finalidad de lograr una satisfacción de los estudiantes y los otros beneficiarios, es decir el docente, los padres de familia y la sociedad (Gonzales, 2022).

Luego del respectivo análisis el desarrollo de una metodología técnica sería una estrategia de mejora ya que a través de ella se puede realizar un modelo de aplicación y operación, que a su vez puede ser evaluado, medido, coordinado, analizado de forma quimestral, anual, mismo que fortalecerá la toma de decisiones y a su vez beneficiar a partes interesadas de Unidad Educativa Santa María de los Ángeles de Guayaquil; Cerruto (2022)

señala que ciertos centros educativo recurren al sistema ISO para mejorar su práctica educativa en momentos en que no se dispone de otros instrumentos. Además, su aplicación permite descubrir sus dificultades y limitaciones para adecuarse a las características propias de instituciones educativas, también se considera que los sistemas de calidad fueron diseñados atendiendo a las exigencias de calidad propias de determinados tipos de organizaciones, en distintas áreas y sectores. Ellos hacen énfasis en los resultados esperables en cada una de estas áreas y atienden menos que el sistema ISO a los procedimientos.

## CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1 Conclusiones

- Para el presente análisis se usó 182 parámetros de la norma ISO 21001:2018, información testada por los criterios de evaluación de la ISO 19011:2018, así mismo los 24 estándares de calidad del ministerio de educación, los cuales comparten una diferencia en referencia a la no conformidad menor del 0.87%, a diferencia de la no conformidad mayor ya que su diferencia es menor en un 21.34% en los estándares de calidad del ministerio de educación, esto es debido al número de parámetros en relación a la norma ISO 21001:2018 a la categorización de dichos los estándares y a la estructura del sistema en sí.
- La gestión en La Unidad Educativa Santa María de los Ángeles no es eficiente en un 100%, ya que la mayor parte de los estándares y parámetros se cumplen, pero parcialmente y pueden y deben mejorar para convertirse en satisfactorios, es decir que la gestión pedagógica en la institución en la institución se encuentra en un proceso promedio y en evolución.
- La Unidad Educativa Santa María de los Ángeles, para mejor su gestión, debe aplicar modelos de calidad como son los lineamientos de las normas ISO 21001:2018, la misma que opera bajo un enfoque eficaz y operacional garantizando el beneficio de partes interesadas relacionadas de forma directa e indirecta.

## 5.2 Recomendaciones

- Cumplir de forma satisfactoria eficaz con la gestión de los estándares de calidad del ministerio de educación.
- Emplear nuevos sistemas de gestión que garanticen la operatividad de forma eficaz y sustentable como los parámetros de la norma ISO 21001:2018.
- Realizar continuo monitoreo por personal directivo y administrativo en el desarrollo y destino de recursos que conlleven a garantizar la capacitación docente.
- Emplear la continuidad en la evaluación de desempeño organizacional y funcional de acuerdo a la consejería estudiantil y enseñanza aprendizaje.

## CAPÍTULO VI: Bibliografía

- (CEPAL), C. E. para A. L. y el C. (2020). Medical education in the time of COVID-19. *Academic Medicine*, 1085. <https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000004003>
- Alfonso Ramiro; Gudiño León; Ricardo Javier; Acuña López. (2021). *Mejora del aprendizaje desde la óptica de la gestión pedagógica*. 7, 6.
- Analuisa-Jácome, I. S., & Pila-Martínez, J. C. (2020). Gestión Directiva en la Mejora Escolar de las Instituciones Educativas del Distrito Metropolitano de Quito: Una Cuestión de Aptitud y Actitud. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 8(2), 5–15. <https://doi.org/10.37843/rted.v8i2.134>
- Aníbal, L. (2011). Què es la educaciòn. *OCDE Factbook 2009. Estadísticas Economicas, Medioambientales y Sociales*, 11, 197–216. <https://doi.org/10.4272/978-84-9745-427-8.ch9>
- Avendaño Castro, W. R., Paz Montes, L. S., & Parada-Trujillo, A. E. (2016). Study of educational quality factors in different educational institutions in the municipality of Cucuta. *Investigación & Desarrollo*, 24(2), 329–354. <https://doi.org/10.14482/indes.24.2.8031>
- Banco Mundial. (2021). *Actuemos ya para proteger el capital humano de nuestros niños. Los costos y la respuesta ante el impacto de la pandemia de COVID-19 en el sector educativo de América Latina y el Caribe*, 96.
- Barrera, J. (2020). “Diseño de un sistema de gestión aplicando la norma iso 21001:2018 para mejorar la calidad educativa. *Universidad Nacional Hermilio Valdizán*, 1–138. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/4761>
- Bodero, H. (2015). El impacto de la calidad académica. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 5(1), 41–51. <https://doaj.org/article/f3ce90a5b69b4a22949805497aed7bc4>
- Barrera, H. (2015). Características distintivas en la gestión del servicio educativo. *Gestao Universitaria na América Latina-GUAL*, 1-15.
- Bravo, J., & Gutiérrez, L. (2020). *Estándares de calidad en las escuelas del Ecuador como factor asociado al aprendizaje*. Obtenido de unae.edu.ec: <https://unae.edu.ec/wp-content/uploads/2020/03/9-Bravo-y-Gutierrez-EST%C3%81NDARESDECALIDADEN.pdf>
- Bonilla-Guachamín, J. A. (2020). Las dos caras de la educación en el COVID-19. *CienciAmérica*, 9(2), 89. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i2.294>
- Bravo, J., & Gutiérrez, L. (2020). *ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LAS ESCUELAS DEL*

*ECUADOR COMO FACTOR ASOCIADO AL APRENDIZAJE*. 9. Observatorio de la Educación-UNAE

- Cerruto Serrano, M. C. (2022). La norma ISO 21001:2018 en el sistema de gestión de calidad de las instituciones educativas particulares. *Revista Científica Retos de La Ciencia*, 6(12), 1–15. <https://doi.org/10.53877/rc.6.13.20220701.01>
- Chachipanta-Beltrán, J., León-Santillán, E., & Prieto-López, Y. (2022). Gestión educativa y su relación con el liderazgo organizacional en la Unidad Educativa “11 de Octubre”. 593 *Digital Publisher CEIT*, 7(1–1), 303–316. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.1-1.1034>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Art.1 de la Constitución del Ecuador (análisis) | Análisis de la Constitución de la República del Ecuador. *Iusrectusecart*, 449(449), 1–219.
- Expósito Pérez, L., Tapia Álvarez, M., Justo Garza, S., Miranda López, F., & Naranjo Flores, G. (2020). La mejora continua de la educación. Principios, marco de referencia y ejes de actuación. *Comisión Nacional Para La Mejora Continua de La Educación*, 138. <https://www.mejoredu.gob.mx/images/publicaciones/principios.pdf>
- Ferreira, R. I. (2021). El liderazgo directivo en la gestión escolar. Comparación de casos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 7219–7238. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.841](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.841)
- García-Aretio, L. (2020). COVID-19 and digital distance education: preconfinement, confinement and postconfinement. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24(1), 1–25. <https://doi.org/https://doi.org/10.5944/ried.24.1.28080>
- García Colina, Javier, F., Juárez Hernandez, C., & Salgado García, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana Educación Superior*. 2018, 2, 206–216.
- García Loor, A., & Chancay Cedeño, A. (2016). La consejería estudiantil y la convivencia educativa. *La Consejería Estudiantil y La Convivencia Educativa*, 2(3), 108–118.
- Hernández; A, Miranda; D. (2020). Gestión educativa estratégica como eje para la transformación de comunidades de aprendizaje. *Espacios*, 41(44), 1–14. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n44p01>
- Delgado, H. B. (2014). El impacto de la calidad educativa. *La complejidad de la calidad educativa*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Peru.
- Equipo editorial, Etecé. (05 de Agosto de 2021). "Gestión educativa". Obtenido de <https://concepto.de/gestion-educativa/>

- Freire, P., Gadotti, M., Gomez, M., Mafra, J., & Fernandes, A. (2008). *Paulo Freire "Contribuciones para la pedagogía"*. Buenos Aires . Obtenido de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/collect/clacso/index/assoc/D1599.dir/gomez.pdf>
- Frigerio, G., & Poggi, M. (2020). *Las instituciones educativas. Cara y Ceca*. Obtenido de Institutocienciashumanas.com: <http://institutocienciashumanas.com/wp-content/uploads/2020/03/Frigerio-Poggi.Las-instituciones-educativas-Cara-y-Ceca.pdf>
- Herrera, M. (2018). El refuerzo pedagógico como herramienta para el mejoramiento de los aprendizajes. *2018*, 17. [https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6379/1/T2720-MIE-Calucho-El refuerzo.pdf](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6379/1/T2720-MIE-Calucho-El%20refuerzo.pdf)
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: Ruta cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc. Graw Hill Education. Recuperado el 12 de Noviembre de 2021, de [http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92\\_95.pdf](http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf)
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística* (Segunda ed.). Caracas: SYPAL.
- Flores Flores; H. (2021). *La gestión educativa, disciplina con características propias*. 7, 6. <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/>
- ISO. (2018). *ISO 21001:2018. Sistemas de gestión para organizaciones educativas*. 2018, 88. [www.iso.org](http://www.iso.org)
- Medina Alvarado; I, (2020). El liderazgo en la gestión educativa, una proeza del director educativo desde la perspectiva latina. *El Liderazgo En la gestión educativa, una proeza del director educativo desde la perspectiva latina*. <https://doi.org/10.15332/dt.inv.2020.01232>
- Gonzales Carrillo; K. (2017). Desarrollo de una guía metodológica para la implementación del sistema de gestión en organizaciones educativas basada en la norma ISO 21001:2018 orientada a la educación básica regular en el Perú. *Pontificia Universidad Católica Del Perú*, 1–174. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13131>
- García, I. (2017). Integración del concepto de calidad a la educación: una revisión histórica. *COMIE*, 1-11.
- Gómez, J. A. (Junio de 2020). ISO 21001, herramienta de gestión en el sector educativo. *Evaluación de la conformidad*. Obtenido de <https://revista.aenor.com/359/iso-21001-herramienta-de-gestion-en-el-sector-educativo.html>
- Guerra, R., & Ramos, F. (2020). Aplicación de la norma ISO 21001:2018 a la calidad de programas de posgrado académico. *Educación Médica Superior*, 1-17.

- López, Tannia Elizabeth Huertas, Eliseo Suárez García, Maile Salgado Cruz, Luis Ramiro Jadán Rodríguez, Bisleivys Jiménez Valero, B. J. V. (2020). DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN. BASE CIENTÍFICA Y PRÁCTICA PARA SU ELABORACIÓN. *Sustainability* (Switzerland), 4(1), 165–177. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/en/mdl-20203177951%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41562-020-0887-9%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41562-020-0884-z%0Ahttps://doi.org/10.1080/13669877.2020.1758193%0Ahttp://sersec.org/journals/index.php/IJAST/article>
- López, L., Demera, K., Zambrano, M., Alcivar, N., & Navarrete, D. (2020). Aplicación de los estándares de calidad y su contribución al modelo de gestión educativa del Ecuador. *Pol. Con*, 5(07), 657–684. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i7.1544>
- López Osorio, M. D. (2020). *Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015. Caso: Unidad Educativa Montebello.* 1–169. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7766/1/T3355-MGCI-López-Gestion.pdf>
- López Ramírez, E., García Hernández, L. F., & Martínez Iñiguez, J. E. (2019). La gestión directiva como potenciadora de la mejora del clima organizacional y la convivencia en las instituciones de educación media superior. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 9(18), 792–812. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.471>
- López, M., & Pérez, N. (2020). *Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015.* Quito .
- Martínez, L. (2016). *Administración Educativa.* México: Red Tercer Milenio.
- Mendoza, F., & Bolívar, M. (2016). Gestión pedagógica e integración de proyectos educativos productivos en escuelas rurales. *Negotium*, 39-55.
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2017). *Manual para la implementación y evaluación de los estándares de calidad educativa.* Obtenido de [educacion.gob.ec](https://educacion.gob.ec): <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/12/Manual-para-la-implementacion-de-los-estandares-de-calidad-educativa.pdf>
- Madrid-Tamayo, T. (2019). Ecuador education system: one system, two worlds. *Revista Andina de Educación*, 2(1), 8–17. <https://n9.cl/fraoh>
- Martínez, S., & Lavín, J. (2017). Aproximación Al Concepto De Desempeño Docente, Una

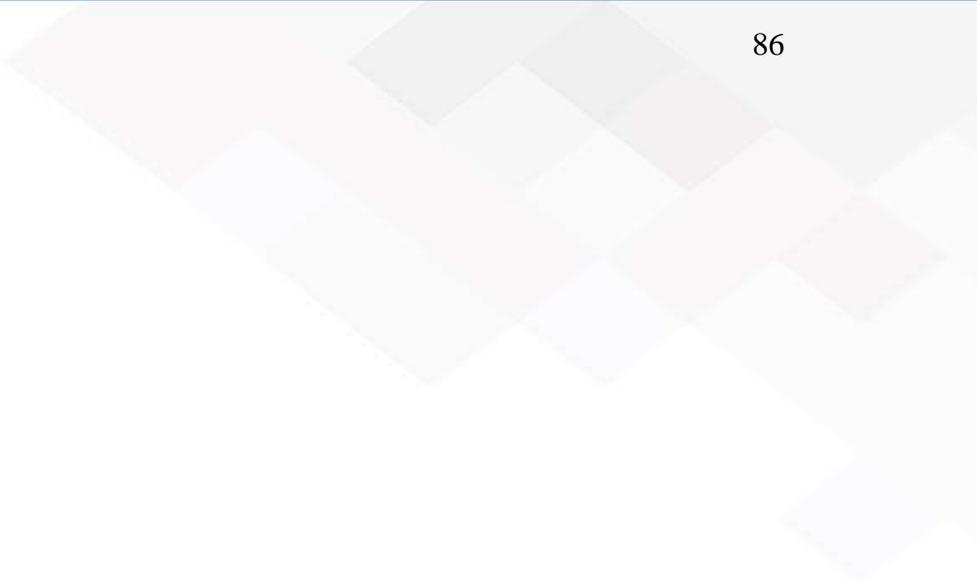
- Revisión Conceptual Sobre Su Delimitación Desarrollo Noción General Sobre Desempeño Docente. *XIV Congreso Nacional de Investigación Educativa*, 11. <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/2657.pdf>
- Mendoza, F., & Bolívar, M. (2018). Pedagogical management and integration of productive education projects in rural schools. *Scientific E-Journal of Management Science*, 12(35), 39–55. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7171523>
- MinEduc. (2016). *Instructivo: Planificaciones Curriculares Para El Sistema Nacional De Educación Instructivo Para Planificaciones Curriculares Para El Sistema Nacional De Educación Subsecretaría De Fundamentos Educativos Instructivo: Planificaciones Curriculares*. 25. <https://bit.ly/2RWPSL2>
- Ministerio de Educación. (2012). Estándares De Calidad Educativa. *Ministerio de Educación*, 56. [http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/03/estandares\\_2012.pdf](http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/03/estandares_2012.pdf)
- Ministerio de Educación. (2017a). Gestión Escolar , Desempeño Profesion Directivo y Desempeño Profesional Docente. *Ministerio de Educacion Del Ecuador*, 1(978-9942-22-234-3), 98. [www.educacion.gob.ec](http://www.educacion.gob.ec)
- Ministerio de Educación. (2017b). Manual Para La Implementación Y Evaluación De Los Estándares De Calidad Educativa. *Ministerio de Educación*, 1, 98. [www.educacion.gob.ec](http://www.educacion.gob.ec)
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2021). *Los futuros de la educación, hacia un plan estratégico de la educación ecuatoriana*. 55. [https://www.researchgate.net/publication/301652170\\_Sistema\\_educativo\\_ecuatoriano\\_Una\\_revision\\_historica\\_hasta\\_nuestros\\_dias#:~:text=El Sistema Nacional de Educación del Ecuador%2C hoy,y los bachilleratos general unificado %28BGU%29 y complementarios.](https://www.researchgate.net/publication/301652170_Sistema_educativo_ecuatoriano_Una_revision_historica_hasta_nuestros_dias#:~:text=El Sistema Nacional de Educación del Ecuador%2C hoy,y los bachilleratos general unificado %28BGU%29 y complementarios.)
- Ministerio de Educación, E. (2017c). Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI). *Registro Oficial No. 417 de 31 de Marzo de 2011*, 417, 1–85. <https://bit.ly/3hB7t8h>
- Ministerio de Gobierno. (2020). *Decreto Ejecutivo No. 1017\_20200216213105.pdf*. [https://www.propiedadintelectual.gob.ec/covid\\_19/files/Decreto\\_Ejecutivo\\_No.\\_1017\\_20200216213105.pdf](https://www.propiedadintelectual.gob.ec/covid_19/files/Decreto_Ejecutivo_No._1017_20200216213105.pdf)
- Mirian, Sánchez Armas; José, M. D. B. (2020). Gestión Educativa en el Desarrollo del aprendizaje en Las Instituciones Educativas. *Hacedor - AIAPÆC*, 4(2), 83–96. <https://doi.org/10.26495/rch.v4i2.1492>
- Montoya, J. W. P., & Gómez, M. C. (2019). Quality of education regarding community management in nine educational establishments of Medellín: 2010 to 2013. *Revista*

- Colombiana de Educacion*, 1(77), 1–22. <https://doi.org/10.17227/rce.num77-4925>
- Moreira Moreira, S. E. (2022). Análisis de la gestión pedagógica y su incidencia en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Dominio de Las Ciencias*, 8(3), 569–587. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>
- Muriel, R. D. (2006). Espacio de reflexión y comunicación en Desarrollo Sostenible. *Lecturas Medio Ambiente t. VIII*, 249–268. <https://doi.org/10.2307/j.ctv25tnwb0.12>
- Naciones Unidas CEPAL. (2018). La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe Gracias por su interés en esta publicación de la CEPAL. In *Publicación de las Naciones Unidas*. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf)
- Ministerio de Educación del Ecuador. (s.f). *Estándares de Gestión Escolar*. Obtenido de [educacion.gob.ec](http://educacion.gob.ec): <https://educacion.gob.ec/estandares-de-gestion/>
- Naciones Unidas. (2020). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/>
- Navarro , D., & Samón, M. (2017). Redefinición de los conceptos método de enseñanza y método de aprendizaje. *EduSol*, 17(60), 26-33. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4757/475753184013/html/>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Plan de creacion de Oportunidades, (2021). *Plan-de-Creación-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf*. <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Plan-de-Creación-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf>
- Ordoñez, C., Castillo, D., Ordoñez, A., & Orbe, M. (2020). Liderazgo directivo y desempeño docente: Abordaje desde el ámbito legal ecuatoriano. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 4(1), 1–12. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573661266016>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2022). *Educación en América Latina y el Caribe en el segundo año de COVID-19*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381715>
- Pacheco-Granados, R. J., Robles-Algarín, C. A., & Ospino-Castro, A. J. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Informacion Tecnologica*, 29(5), 259–266.

- Barrera, H. (2015). Características distintivas en la gestión del servicio educativo. *Gestao Universitaria na América Latina-GUAL*, 1-15.
- Bravo, J., & Gutiérrez, L. (2020). *Estándares de calidad en las escuelas del Ecuador como factor asociado al aprendizaje*. Obtenido de unae.edu.ec: <https://unae.edu.ec/wp-content/uploads/2020/03/9-Bravo-y-Gutierrez-EST%C3%81NDARESDECALIDADEN.pdf>
- Delgado, H. B. (2014). El impacto de la calidad educativa. *La complejidad de la calidad educativa*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Peru.
- Equipo editorial, Etecé. (05 de Agosto de 2021). "Gestión educativa". Obtenido de <https://concepto.de/gestion-educativa/>
- Freire, P., Gadotti, M., Gomez, M., Mafra, J., & Fernandes, A. (2008). *Paulo Freire "Contribuciones para la pedagogía"*. Buenos Aires . Obtenido de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/collect/clacso/index/assoc/D1599.dir/gomez.pdf>
- Frigerio, G., & Poggi, M. (2020). *Las instituciones educativas. Cara y Ceca*. Obtenido de [Institutocienciashumanas.com](http://institutocienciashumanas.com): <http://institutocienciashumanas.com/wp-content/uploads/2020/03/Frigerio-Poggi.Las-instituciones-educativas-Cara-y-Ceca.pdf>
- García, I. (2017). Integración del concepto de calidad a la educación: una revisión histórica. *COMIE*, 1-11.
- Gómez, J. A. (Junio de 2020). ISO 21001, herramienta de gestión en el sector educativo. *Evaluación de la conformidad*. Obtenido de <https://revista.aenor.com/359/iso-21001-herramienta-de-gestion-en-el-sector-educativo.html>
- Guerra, R., & Ramos, F. (2020). Aplicación de la norma ISO 21001:2018 a la calidad de programas de posgrado académico. *Educación Médica Superior*, 1-17.
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: Ruta cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc. Graw Hill Education. Recuperado el 12 de Noviembre de 2021, de [http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92\\_95.pdf](http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf)
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística* (Segunda ed.). Caracas: SYPAL.
- López, M., & Pérez, N. (2020). *Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015*. Quito .
- Martínez, L. (2016). *Administración Educativa*. México: Red Tercer Milenio.

- Mendoza, F., & Bolívar, M. (2016). Gestión pedagógica e integración de proyectos educativos productivos en escuelas rurales. *Negotium*, 39-55.
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2017). *Manual para la implementación y evaluación de los estándares de calidad educativa*. Obtenido de educacion.gob.ec: <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/12/Manual-para-la-implementacion-de-los-estandares-de-calidad-educativa.pdf>
- Ministerio de Educación del Ecuador. (s.f). *Estándares de Gestión Escolar*. Obtenido de educacion.gob.ec: <https://educacion.gob.ec/estandares-de-gestion/>
- Naciones Unidas. (2020). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/>
- Navarro , D., & Samón, M. (2017). Redefinición de los conceptos método de enseñanza y método de aprendizaje. *EduSol*, 17(60), 26-33. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4757/475753184013/html/>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Pacheco, R., & Robles, C. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media. *Información Tecnológica*, 29(5), 259-266.
- Rayo, M., & Uruncuy, J. (2021). *Diseño de un sistema de gestión aplicando la norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación-Universidad Nacional Hermilio Valdizán*. Huánuco-Perú.
- Rico, A. (2016). La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. *Sophia*, 55-71.
- Rivera, K., & Tupac, M. (2019). La Norma ISO 21001:2018- Apéndice normativo y su impacto en estudiantes de educación superior de Lima. *Innova Research Journal*.
- Rodríguez, E., Pedraja-Rejas, L., Delgado, M., & Ganga, F. (2017). THE RELATION BETWEEN FINANCIAL MANAGEMENT AND QUALITY IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS. *Interciencia*, 42(2), 119-126. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/339/33949912008/html/>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de Corte Transversal. *Revista Médica Sanitas*, 141-146. doi:10.26852/01234250.20
- Ruiz, C. (2021). *Modelo de gestión académica según norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa*. Tarapoto-Perú.

- Quimi Franco, D. I. (2019). Sistemas de calidad enfocado a las normas ISO 9001 Y 21001: Caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. *Universidad y Sociedad*, 11(1), 279–288. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000100279](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000100279)
- Romero, A., López, F., Hernandez, L., & Caballero, M. (2016). Gestión administrativa apoyada en un Modelo Educativo-Administrativo para las modalidades alternativas de educación. *Artículo Revista de Estrategias Del Desarrollo Empresarial*, 2(5), 44–56. [www.ecorfan.org/spain](http://www.ecorfan.org/spain)
- Rubio, I., Abreu, J., Cabrera, G., & Cardoso, C. (2018). La interdisciplinariedad en la gestión pedagógica, una tarea de los profesores de la universidad actual. *Revista Boletín Redipe*, 7(8), 89–97. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/545>
- Ruiz Camus, C. E. (2021). Modelo de gestión académica según norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa, Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Salazar, R. (2014). Ecuadorian educational system : A historical overview up to date. *Sistema Educativo Ecuatoriano*, 0(January), 8. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.4401.7047>
- Rojas Alanya; S, Narro León; M; Leiva Huamanyalli; D, (2022). La gestión pedagógica docente a partir de la virtualidad. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 3834–3847. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2132](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2132)
- Solórzano Robledo, R. (2019). *Sistema, Educación, Sistema Educativo y Elementos del Sistema Educativo Mexicano*. 5.
- Touriñan, J. M. (2017). El Concepto de Educación. Carácter, Sentido Pedagógico, Significado y Orientación Formativa Temporal. Hacia la Construcción de Ámbitos de Educación. *Revista Virtual Redipe*, 6(12), 24–65. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/409>
- Viveros, S., & Sánchez, L. (2018). The Academic Management of the Socio-Critical Pedagogical. *Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos*, 10, 424–433.
- Soto, S., Martillo, E., & Sánchez, T. (2019). *Calidad educativa en Ecuador*. Obtenido de [pedagogia.edu.ec](http://pedagogia.edu.ec): <https://www.pedagogia.edu.ec/public/docs/discos/4d4e4fb1ac2cab924cb003bc10fc594a.pdf>
- Zúñiga, M. A. R. (2020). *GESTIÓN EDUCATIVA Y PRÁCTICA DOCENTE: REFLEXIONES SOBRE LA DIMENSIÓN INVESTIGATIVA*. 1(2), 59–76. <https://doi.org/Página> 48 <https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0102202012>



## CAPÍTULO VII: Anexos

### Anexo 1. Operacionalización de variables

Variables	Definiciones	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
<b>Gestión pedagógica</b>	Corresponde al proceso de enseñanza y aprendizaje, y sus aspectos claves comprende la competencia del docente, el trabajo curricular, los recursos de enseñanza y la promoción del aprendizaje en los alumnos.	Componente enseñanza y aprendizaje	Planificación Curricular Institucional (PCI)	Observación	Ficha de recolección de datos
			Aprendizajes del estudiantado según la PCI		
		Consejería estudiantil y refuerzo pedagógico	Servicio de consejería estudiantil		
			Lineamientos de refuerzo académico según PCI		
<b>Norma ISO 21001:2018</b>	Herramienta de gestión del sector educativo enfocados en la calidad y eficiencia del sistema de educación.	Operación	Planificación y control operacional	Observación	Ficha de recolección de datos
			Requisitos para productos y servicios educativos		
			Diseño y desarrollo de productos y servicios educativos		
			Control de procesos, productos y servicios		
			Producción y provisión del servicio educativo		
			Liberación de productos y servicios educativos		
			Control de las salidas educativas no conformes		

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 2. Instrumentos de evaluación, estándares de calidad del Ministerio de educación

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR SANTA MARÍA DE LOS ÁNGELES										
ESTÁNDARES DE GESTIÓN ESCOLAR										
INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA Y MEDIO DE VERIFICACIÓN										
D2. DIMENSIÓN DE GESTIÓN PEDAGÓGICA										
COMPONENTES	ESTÁNDAR DE GESTIÓN ESCOLAR	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA				MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESULTADOS			
		NO CUMPLE	EN PROCESO	SATISFACTORIO	DESTACADO		PUNTAJE	INDICADOR	NIVEL ALCANZADO	
GESTIÓN ESCOLAR	D2. C1. Enseñanza y aprendizaje	D2.C1.GE11. Fundamenta su Planificación Curricular Institucional (PCI) en el Currículo Nacional y los lineamientos emitidos por la Autoridad Educativa Nacional.	D2.C1.GE11.a. La institución educativa funciona sin contar con la Planificación Curricular Institucional (PCI).	D2.C1.GE11.b. La Planificación Curricular Institucional (PCI) considera algunos de los elementos curriculares y de los lineamientos vigentes establecidos por la Autoridad Educativa Nacional.	D2.C1.GE11.c. La Planificación Curricular Institucional (PCI) integra los elementos curriculares y los lineamientos vigentes establecidos por la Autoridad Educativa Nacional.	N.A.	*Planificación Curricular Institucional (PCI).	1	EP	CUMPLE PARCIALMENTE/PUE DE MEJORAR
		D2.C1.GE12 Evalúa los aprendizajes del estudiantado de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Planificación Curricular Institucional (PCI).	D2.C1.GE12.a. La evaluación del aprendizaje del estudiantado no guarda relación con lo establecido en la Planificación Curricular Institucional (PCI).	D2.C1.GE12.b. La evaluación del aprendizaje del estudiantado guarda relación parcial con lo establecido en la Planificación Curricular Institucional (PCI)	D2.C1.GE12.c. La evaluación del aprendizaje del estudiantado guarda relación total con lo establecido en la Planificación Curricular Institucional (PCI)	D2.C1.GE12.d. Cumple con las condiciones del estándar y utiliza los resultados de la evaluación para reajustar los lineamientos establecidos en la Planificación Curricular Institucional (PCI).	* Planificación Curricular Institucional (DIMENSIÓN de evaluación)	1	EP	CUMPLE PARCIALMENTE/PUE DE MEJORAR
		D2.C2.GE13. Ofrece un servicio de consejería estudiantil que atiende a las necesidades socioafectivas y pedagógicas del estudiantado.	D2.C2.GE13.a. No ofrece servicio de consejería estudiantil.	D2.C2.GE13.b. Ofrece un servicio de consejería estudiantil que atiende parcialmente las necesidades socioafectivas o pedagógicas del estudiantado.	D2.C2.GE13.c. Brinda un servicio de consejería estudiantil en función de las necesidades socioafectivas y pedagógicas del estudiantado.	D2.C2.GE13.d. El servicio de consejería estudiantil cumple con las condiciones del estándar y colabora con otras instituciones educativas.	* Planificación del servicio de consejería estudiantil aprobada.	1	EP	CUMPLE PARCIALMENTE/PUE DE MEJORAR
		D2.C2.GE14. Cuenta con lineamientos de refuerzo académico establecidos en la Planificación Curricular Institucional (PCI).	D2.C2.GE14.a. No cuenta con lineamientos de refuerzo académico para el estudiantado.	C2.P2.GE14.b. Los lineamientos de refuerzo académico de la institución se relacionan parcialmente con lo establecido en la Planificación Curricular Institucional (PCI).	C2.P2.GE14.c. Cuenta con lineamientos de refuerzo académico que guardan relación con lo establecido en la Planificación Curricular Institucional (PCI).	C2.P2.GE14.d. Cumple con las condiciones del estándar y promueve espacios para el intercambio de experiencias exitosas aplicadas en los procesos de refuerzo académico.	*Planificación Curricular Institucional (Lineamientos de refuerzo académico).	2	S	CUMPLE ESTANDAR

DESEMPEÑO PROFESIONAL DIRECTIVO	D2. DIMENSIÓN DE GESTIÓN PEDAGÓGICA									
	COMPONENTE	ESTÁNDAR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL DIRECTIVO	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA				MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESULTADOS		
			NO CUMPLE	EN PROCESO	SATISFACTORIO	DESTACADO		PUNTAJE	INDICADOR	NIVEL ALCANZADO
D2. C1. Enseñanza y aprendizaje	D2.C1.DI12. Supervisa que las Planificaciones Curriculares Anuales (PCA) guarden relación con la Planificación Curricular Institucional (PCI).	D2.C1.DI12.a. No supervisa que las Planificaciones Curriculares Anuales (PCA) guarden relación con la Planificación Curricular Institucional (PCI).	D2.C1.DI12.b. Considera parcialmente la relación de las Planificaciones Curriculares Anuales (PCA) con la Planificación Curricular Institucional (PCI) para su aprobación.	D2.C1.DI12.c. Supervisa que las Planificaciones Curriculares Anuales (PCA) estén en relación con la Planificación Curricular Institucional (PCI) para su aprobación.	D2.C1.DI12.d. Orienta y retroalimenta a los docentes para que las Planificaciones Curriculares Anuales (PCA) guarden relación con la Planificación Curricular Institucional (PCI).	*Planificación Curricular Anual (revisada y aprobada).	1	EP	CUMPLE PARCIALMENTE/PUE DE MEJORAR	
	D2.C1.DI13. Supervisa que las planificaciones microcurriculares guarden relación con las Planificaciones Curriculares Anuales (PCA) que correspondan.	D2.C1.DI13.a. No supervisa que las planificaciones microcurriculares guarden relación con las Planificaciones Curriculares Anuales (PCA)	D2.C1.DI13.b. Considera parcialmente la relación de las planificaciones microcurriculares con las Planificaciones Curriculares Anuales (PCA) para su aprobación.	D2.C1.DI13.c. Supervisa que las planificaciones microcurriculares estén en relación con las Planificaciones Curriculares Anuales (PCA) para su aprobación.	D2.C1.DI13.d. Orienta y retroalimenta a los docentes para que las planificaciones microcurriculares guarden relación con las Planificaciones Curriculares Anuales (PCA).	*Planificaciones microcurriculares (revisadas y aprobadas).	2	S	CUMPLE ESTANDAR	
	D2.C1.DI14. Evalúa la práctica pedagógica de acuerdo a la ejecución de la planificación	D2.C1.DI14.a. No evalúa la práctica pedagógica.	D2.C1.DI14.b. Evalúa la práctica pedagógica sin considerar las planificaciones microcurriculares.	D2.C1.DI14.c. Evalúa la práctica pedagógica de acuerdo a lo establecido en las planificaciones	D2.C1.DI14.d. Fortalece la práctica pedagógica mediante la eiemplificación de	* Ficha de observación áulica	2	S	CUMPLE ESTANDAR	
	D2.C1.DI15. Monitorea la evaluación del aprendizaje del estudiantado de acuerdo a los lineamientos de la Planificación Curricular Institucional (PCI) y al calendario escolar.	D2.C1.DI15.a. No monitorea la evaluación del aprendizaje del estudiantado.	D2.C1.DI15.b. Monitorea el desarrollo de la evaluación de los aprendizajes de acuerdo al calendario escolar pero no considera los lineamientos de la Planificación Curricular Institucional (PCI)	D2.C1.DI15.c. Monitorea el desarrollo de la evaluación de los aprendizajes según lo establecido en la Planificación Curricular Institucional y el calendario escolar.	D2.C1.DI15.d. Cumple con las condiciones del estándar y toma decisiones para la mejora del proceso de evaluación con base en el análisis de los Informes de Rendimiento.	*Registros de calificaciones revisados.	1	EP	CUMPLE PARCIALMENTE/PUE DE MEJORAR	
D2. C2. Consejería estudiantil y refuerzo académico	D2.C2.DI16. Supervisa la ejecución de la planificación del servicio de consejería estudiantil.	D2.C2.DI16.a. No supervisa la ejecución de las actividades planificadas por el servicio de consejería estudiantil.	D2.C2.DI16.b. Supervisa la ejecución de algunas actividades planificadas por el servicio de consejería estudiantil.	D2.C2.DI16.c. Supervisa la ejecución de las actividades planificadas por el servicio de consejería estudiantil.	D2.C2.DI16.d. Retroalimenta la ejecución de las actividades contempladas en la planificación del servicio de consejería estudiantil en atención al desarrollo integral del estudiantado.	*Informe de cumplimiento de las actividades revisado.	1	EP	CUMPLE PARCIALMENTE/PUE DE MEJORAR	
	D2.C2.DI17. Coordina la implementación de los lineamientos de refuerzo académico.	D2.C2.DI17.a No coordina la implementación de las actividades de refuerzo académico para el estudiantado.	D2.C2.DI17.b Coordina algunas actividades de refuerzo académico para el estudiantado.	D2.C2.DI17.c Coordina la ejecución de las actividades de refuerzo académico para el estudiantado bajo los lineamientos establecidos.	D2.C2.DI17.d. Evalúa y retroalimenta las actividades de refuerzo académico ejecutadas por los docentes.	*Registro de asistencia a actividad de refuerzo académico revisado.	1	EP	CUMPLE PARCIALMENTE/PUE DE MEJORAR	

Fuente: Estándares de calidad del Ministerio de educación-Elaboración propia.

COMPONENTE	ESTÁNDAR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL DOCENTE	D2. COMPONENTE DE GESTIÓN PEDAGÓGICA				INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA				RESULTADOS		
		NO CUMPLE	EN PROCESO	SATISFACTORIO	DESTACADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PUNTAJE	INDICADOR	NIVEL ALCANZADO			
D2. C1. Enseñanza y aprendizaje	D2.C1.DO6. Elabora Planificaciones Curriculares Anuales (PCA) en relación a los lineamientos de Planificación Curricular Institucional (PCI).	D2.C1.DO6.a. No elabora Planificaciones Curriculares Anuales (PCA) o estas no están articuladas a los lineamientos de la Planificación Curricular Institucional (PCI).	D2.C1.DO6.b. Las Planificaciones Curriculares Anuales (PCA) elaboradas están parcialmente articuladas a los lineamientos de la Planificación Curricular Institucional (PCI).	D2.C1.DO6.c. Las Planificaciones Curriculares Anuales (PCA) elaboradas están articuladas a los lineamientos de la Planificación Curricular Institucional (PCI).	D2.C1.DO6.d. Apoya a otros docentes de su área en la elaboración de las Planificaciones Curriculares Anuales (PCA).	*Planificación Curricular Anual (PCA) aprobada.	1	EP	CUMPLE PARCIALMENTE/PUED E MEJORAR			
	D2.C1.DO7. Elabora planificaciones microcurriculares de acuerdo a lo establecido en las Planificaciones Curriculares Anuales (PCA).	D2.C1.DO7.a. No elabora planificaciones microcurriculares o estas no están articuladas a los elementos de la Planificación Curricular Anual (PCA).	D2.C1.DO7.b. Elabora Las planificaciones microcurriculares parcialmente articuladas a los elementos de la Planificación Curricular Anual (PCA).	D2.C1.DO7.c. Las planificaciones microcurriculares elaboradas están articuladas a los elementos de la Planificación Curricular Anual (PCA).	D2.C1.DO7.d. Reajusta las planificaciones microcurriculares en función de los resultados de aprendizaje de sus estudiantes.	* Planificaciones microcurriculares aprobadas	2	S	CUMPLE ESTANDAR			
	D2.C1.DO8. Demuestra suficiencia en el conocimiento de la asignatura que enseña en el subnivel.	D2.C1.DO8.a. Demuestra poca solvencia en el conocimiento del tema trabajado.	D2.C1.DO8.b. Demuestra poca solvencia en el conocimiento de la asignatura que enseña.	D2.C1.DO8.c. Demuestra suficiencia en el conocimiento de la asignatura para el subnivel en el que enseña.	D2.C1.DO8.d. Cumple con el estándar e incorpora información actualizada. producto de la investigación e indagación.	* Observación áulica.	2	S	CUMPLE ESTANDAR			
	D2.C1.DO9. Aplica estrategias de enseñanza orientadas al logro de los objetivos de aprendizaje planteados en la planificación microcurricular.	D2.C1.DO9.a. Desarrolla actividades que no se relacionan con los objetivos de aprendizaje planteados en la planificación microcurricular.	D2.C1.DO9.b. Desarrolla actividades que se relacionan parcialmente con los objetivos de aprendizaje planteados en la planificación microcurricular.	D2.C1.DO9.c. Desarrolla actividades que se relacionan completamente con los objetivos de aprendizaje planteados en la planificación microcurricular.	D2.C1.DO9.d. Socializa a otros docentes las estrategias de enseñanza que fueron efectivas en el logro de los objetivos de aprendizaje.	* Planificación microcurricular (estrategias metodológicas, recursos y objetivos de aprendizaje)	2	S	CUMPLE ESTANDAR			
	D2.C1.DO10. Promueve un ambiente de aprendizaje estimulador que genera participación del estudiantado.	D2.C1.DO10.a. Desarrolla actividades en las que no estimulan o no permiten la participación del alumnado en clase.	D2.C1.DO10.b. Desarrolla actividades que estimulan o permiten parcialmente la participación del alumnado en clase.	D2.C1.DO10.c. Desarrolla actividades que estimulan y permiten la participación del alumnado en clase.	D2.C1.DO10.d. Socializa a otros docentes las actividades efectivas de su práctica docente para crear un ambiente estimulador para el aprendizaje.	* Observación áulica.	2	S	CUMPLE ESTANDAR			
	D2.C1.DO11. Evalúa el logro de aprendizaje del estudiantado en función de los objetivos planteados en las planificaciones microcurriculares.	D2.C1.DO11.a. Evalúa los logros de aprendizaje sin considerar los objetivos planteados en las planificaciones microcurriculares.	D2.C1.DO11.b. Los instrumentos de evaluación utilizados no son adecuados para medir el logro de los objetivos de aprendizaje.	D2.C1.DO11.c. Evalúa los logros de aprendizaje considerando los objetivos planteados en las planificaciones microcurriculares.	D2.C1.DO11.d. Cumple con las condiciones del estándar y reajusta la práctica pedagógica con base en los resultados de las evaluaciones.	*Planificación microcurricular (evaluación)	1	EP	CUMPLE PARCIALMENTE/PUED E MEJORAR			
D2. C2. Consejería estudiantil y refuerzo académico	D2.C2.DO12. Implementa en su práctica docente acciones recomendadas desde el servicio de consejería estudiantil.	D2.C2.DO12.a. Desarrolla su práctica docente sin considerar las recomendaciones del servicio de consejería estudiantil.	D2.C2.DO12.b. Desarrolla su práctica docente considerando parcialmente las recomendaciones del servicio de consejería estudiantil.	D2.C2.DO12.c. Desarrolla su práctica docente considerando las recomendaciones del servicio de consejería estudiantil.	D2.C2.DO12.d. Retroalimenta las recomendaciones del servicio de consejería estudiantil con base en los resultados de las acciones implementadas.	* Planificaciones microcurriculares (constata adaptaciones)	1	EP	CUMPLE PARCIALMENTE/PUED E MEJORAR			
	D2.C2.DO13. Ejecuta actividades de refuerzo académico en función de las necesidades de aprendizaje del estudiantado.	D2.C2.DO13.a. No ejecuta actividades de refuerzo académico.	D2.C2.DO13.b. Ejecuta actividades de refuerzo académico considerando algunas de las necesidades de aprendizaje del estudiantado.	D2.C2.DO13.c. Ejecuta actividades de refuerzo académico considerando las necesidades de aprendizaje del estudiantado.	D2.C2.DO13.d. Sugiere o implementa otras actividades de refuerzo académico para mejorar los resultados de aprendizaje del estudiantado.	*Registro de asistencia a actividades de refuerzo académico (incluye tema tratado). *Planificación microcurricular (actividades de refuerzo).	1	EP	CUMPLE PARCIALMENTE/PUED E MEJORAR			

GESTIÓN ESCOLAR-ADMINISTRATIVO								
D1.C1.GE2. Cuenta con el Proyecto Educativo Institucional (PEI) construido	D1.C1.GE2.a. No dispone de un Proyecto Educativo Institucional	D1.C1.GE2.b. El Proyecto Educativo Institucional (PEI) no ha sido construido	D1.C1.GE2.c. El Proyecto Educativo Institucional (PEI) ha sido construido	D1.C1.GE2.d. El Proyecto Educativo Institucional (PEI) ha sido construido	*Proyecto Educativo Institucional (PEI) registrado.	2	<b>S</b>	CUMPLE ESTANDAR
D1.C1.GE3. Cuenta con procedimientos académicos y administrativos.	D1.C1.GE3.a. No cuenta con procedimientos académicos ni administrativos.	D1.C1.GE3.b. Cuenta con algunos procedimientos académicos y/o administrativos.	D1.C1.GE3.c. Cuenta con todos los procedimientos académicos y administrativos.	D1.C1.GE3. d. Cuenta con procedimientos académicos y administrativos innovadores.	*Documento de procedimientos académicos y administrativos.	1	<b>EP</b>	CUMPLE PARCIALMENTE/PUE DE MEJORAR
D1.C2.GE4. Se ejecutan actividades de capacitación profesional para el personal administrativo, directivo y docente en función del diagnóstico de necesidades institucionales.	D1.C2.GE4.a. La institución no ejecuta actividades de capacitación profesional.	D1.C2.GE4.b. Las actividades de capacitación profesional ejecutadas no consideran un diagnóstico de necesidades institucionales.	D1.C2.GE4.c. Las actividades de capacitación profesional consideran un diagnóstico de necesidades institucionales.	D1.C2.GE4.d. Se promueve espacios de intercambio de conocimientos y experiencias adquiridas durante los procesos de capacitación profesional.	*Plan de capacitación profesional institucional.	0	<b>NC</b>	NO IMPLEMENTADO/DESCONOCIMIENTO
D2.C2.GE5. Se ejecutan procesos de apoyo y acompañamiento pedagógico a la práctica docente en función de las necesidades institucionales.	D2.C2.GE5.a. No cuenta con procesos de apoyo y acompañamiento a la práctica docente.	D2.C2.GE5.b. Las actividades de apoyo y acompañamiento pedagógico de la práctica docente no están alineadas a las necesidades institucionales.	D2.C2.GE5.c. Las actividades de apoyo y acompañamiento pedagógico están alineadas a las necesidades institucionales.	D2.C2.GE5.d. Ejecuta actividades de apoyo y acompañamiento pedagógico innovadores.	*Plan de acompañamiento pedagógico aprobado por la autoridad correspondiente.	0	<b>NC</b>	NO IMPLEMENTADO/DESCONOCIMIENTO
D1.C3.GE7. Mantiene registros administrativos completos, actualizados y almacenados de manera segura.	D1.C3.GE7.a. No cuenta con registros de información académica ni administrativa del estudiantado.	D1.C3.GE7.b. Los registros de información de la institución están desactualizados o incompletos.	D1.C3.GE7.c. Los registros de información administrativa y académica están completos, actualizados y se almacenan de forma segura.	D1.C3.GE7.d. Los registros de información de la institución cumplen con el estándar y consideran procesos novedosos de gestión de la información.	*Archivos físicos o magnéticos con información académica y administrativa de la institución. *Documento de procesos administrativos y académicos (gestión de la información).	2	<b>S</b>	CUMPLE ESTANDAR
D1.C3.GE8. Cuenta con lineamientos para la comunicación oportuna de aspectos académicos y administrativos entre los actores educativos.	D1.C3.GE8.a. No cuenta con lineamientos para la comunicación oportuna de aspectos académicos y administrativos entre los actores educativos.	D1.C3.GE8.b. Cuenta con lineamientos para la comunicación de algunos aspectos académicos y administrativos.	D1.C3.GE8.c. Cuenta con lineamientos para la comunicación oportuna de aspectos académicos y administrativos entre los actores educativos.	D1.C3.GE8.d. Cuenta con medios novedosos para comunicar aspectos académicos y administrativos entre los actores educativos.	*Documento de procedimientos académicos y administrativos (comunicación con actores educativos)	1	<b>EP</b>	CUMPLE PARCIALMENTE/PUE DE MEJORAR

**Anexo 3.** Parámetros ISO 21001:2018

Variables	n	NCM	%	NCMN	%	OM	%	TOTAL	%
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>									
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	1 al 10	0	0	2	0.20	0			
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS		1	0.1	1	0.10	0			
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)		0	0	3	0.30	0			
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)		2	0.2	1	0.10	0			
<b>SUB-TOTAL</b>		3		7				10	5.49%
%			30		70.00				
<b>5. LIDERAZGO</b>									
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL	1 al 4	4	0.5714		0.00		0		
5.2 Política	5 al 6	0	0		0.00	2	0.286		
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	7	0	0	1	0.14		0		
<b>SUB-TOTAL</b>		4		1		2		7	3.85%
%			57.14		14.29		28.57		
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>									
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	1 al 2	2	0.3333		0.00				
6.2 OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	3 al 5		0	3	0.50				
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	6	1	0.1667		0.00				
<b>SUB-TOTAL</b>		3		3				6	3.30%
%			50		50.00				
<b>7. APOYO</b>									

7.1 RECURSOS	1 al 5	1	0.0833	4	0.33				
7.2 COMPETENCIA	6 al 7	2	0.1667		0.00				
7.3 TOMA DE CONCIENCIA	8	1	0.0833		0.00				
7.4 COMUNICACIÓN	9	1	0.0833		0.00				
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	10 al 12		0	3	0.25				
<b>SUB-TOTAL</b>		5		7		0		12	6.59%
%			41.667		58.33				
<b>8. OPERACIÓN</b>									
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	1 al 2	1	0.0135	1	0.01				
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS	3 al 7	1	0.0135	3	0.04	1	0.014		
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	8 al 9		0	2	0.03		0		
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	25 al 37		0	8	0.11	5	0.068		
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	33 al 91	12	0.1622	24	0.32	11	0.149		
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	96 al 100	5	0.0676		0.00		0		
<b>SUB-TOTAL</b>		19		38		17		74	40.66%
%			25.68		51.35		22.97		
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>									
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	1 al 39	10	0.1613	22	0.35	4	0.065		
9.2 AUDITORIA INTERNA	40 al 48		0	1	0.02	8	0.129		
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	49 al 65	6	0.0968	11	0.18		0		
<b>SUB-TOTAL</b>		16		34		12		62	34.07%
%			25.806		54.84		19.35		
<b>10. MEJORA</b>									
10.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	1 al 8	4	0.3636	4	0.36				
10.2 MEJORA CONTINUA	9 al 10		0	2	0.18				

10.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA	11		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0.09</b>				
SUB-TOTAL		4		7				11	6.04%
			<b>36.364</b>		<b>63.64</b>				
<b>TOTAL</b>								<b>182</b>	

Fuente: normas ISO 21001-(Barrera, 2020)

Nota: NCM. - no conformidad mayor; NCMN. - no conformidad menor; OM. - oportunidad de mejora.

# UNEMI

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

*¡Evolución académica!*

@UNEMIEcuador

