

UNIVERSIDAD DE OTAVALO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Norma ISO 21001: 2018 en la Gestión Pedagógica en la Unidad Educativa Británico los Andes

TRABAJO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGISTER EN EDUCACIÓN

NOMBRES Y APELLIDOS DE LA AUTORA

María Fernanda Cepeda Cajas

TUTOR:

MSc. José Nicolás Isea Araque

OTAVALO, AGOSTO, 2022

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **MARÍA FERNANDA CEPEDA CAJAS**, declaro que el trabajo de titulación es de mi total autoría y que no ha sido previamente presentado para grado alguno o calificación profesional.

La Universidad de Otavalo puede hacer uso de los derechos correspondientes, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.



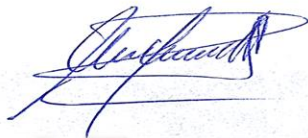
Fernanda Cepeda

MARÍA FERNANDA CEPEDA CAJAS

C.I. 171775514-4

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico que el perfil de trabajo de investigación titulado **“Uso de la norma ISO 21001: 2018 en la Gestión Pedagógica en la Unidad Educativa Británico Los Andes”** bajo mi dirección y supervisión, para aspirar al título de Magister en Educación, de la estudiante María Fernanda Cepeda Cajas, y cumple con las condiciones requeridas por el programa de maestría.



ISEA ARAQUE JOSÉ NICOLÁS

CC. 175864636-6

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento va dirigido a quien ha direccionado mi camino por el sendero correcto, Papito Dios y la Virgen del Cisne.

A mi madre Blanca Cajas quien, en los momentos más difíciles de mi vida, nunca me deja sola, siendo el centro de nuestra familia.

A mi padre Patricio Cepeda, quien me enseñado con su ejemplo que ser buena persona te abre las puertas al éxito.

A mi querida hermana Gabriela Cepeda, a quien admiro por su fortaleza y el entusiasmo que le pone para lograr sus objetivos.

A mis sobrinos Ivana Polet, quien me enseña que la responsabilidad no es cuestión de edad; a Marcelita Milagros, mi bendición quien me enseña que la vida hay que enfrentarle sin miedos y todo tiene solución; y Walter Gael mi pequeño quien ha llenado mi familia con su alegría y amor.

A mi amiga Karlita Bravo, quien he tenido la bendición de conocerle en la Maestría por su apoyo constante a nivel emocional y académico.

Al Magister Nicolas Isea, mi tutor, quien es uno de los pilares para cumplir unos más de mis objetivos.

A la Magister Margot Moreno, Rectora por su confianza de mi trabajo en los procesos de Planificación Estratégica y Pedagógica en su Institución Educativa.

Dedico a Dios, a la Mamita del Cielo, a mis Padres, a mi hermana y sobrinas mi trabajo de investigación porque ustedes son los que me impulsan a continuar día a día con mucha fe y esperanza de cambiar nuestro Cantón.

RESUMEN

La Gestión Pedagógica como encargada de la obtención de conocimiento dentro del aula de clases, busca constantemente el mejoramiento del proceso enseñanza - aprendizaje que a la larga genera la calidad educativa, aspecto fundamental que desde el gobierno se busca implementar urgentemente dentro de las instituciones educativas, por lo que el uso de estándares internacionales de calidad sería un apoyo y alternativa efectiva para conseguirlo, la presente investigación tiene como objetivo general analizar la norma ISO 21001:2018 en la Gestión Pedagógica en la Unidad Educativa Británico Los Andes, de la parroquia de Machachi, cantón Mejía, provincia de Pichincha. La investigación maneja un paradigma cuantitativo con un diseño no experimental, siendo un estudio de campo - bibliográfico de nivel descriptivo, se utilizó dentro del proceso de recolección de datos un cuestionario dirigido a docentes y a las autoridades con una escala de Likert, obteniendo como resultado que el uso de la norma ISO 21001:2018 ha sido beneficioso para las actividades realizadas dentro de los cuatro elementos de la Gestión Pedagógica (planificación, ejecución, control y evaluación), ya que han podido ser realizadas de manera eficaz y eficiente en los tiempos establecidos, demostrando que a pesar de la rigurosidad de la norma en sus directrices la creatividad, ingeniosidad y desenvolvimiento de los docentes no se vieron afectadas por dicho control. Concluyendo que el uso de esta norma fue efectiva (eficacia y eficiencia) para los docentes dentro de su actividad de manejo del aula de clases.

Palabras claves: Norma ISO 21001:2018, Gestión Pedagógica, Calidad Educativa, Estándares Internacionales.

ABSTRACT

The Pedagogical Management as responsible for obtaining knowledge within the classroom, constantly seeks the improvement of the teaching - learning process that generates educational quality, fundamental aspect that the government seeks to implement urgently within educational institutions, so the use of international quality standards would be a support and effective alternative to achieve it, the present research has as general objective to analyze the ISO 21001:2018 standard in the Pedagogical Management in the “Unidad Educativa Británico Los Andes”, in the parish of Machachi, Mejia canton, province of Pichincha. The research used a quantitative paradigm with a non-experimental design, being a field - bibliographic study of descriptive level, a questionnaire addressed to teachers and authorities with a Likert scale was used within the data collection process, obtaining as a result that the use of the ISO 21001: 2018 has been beneficial for the activities carried out within the four elements of Pedagogical Management (planning, execution, control and evaluation), since they have been able to be carried out effectively and efficiently in the established time, demonstrating that despite the strictness of the standard in its guidelines the creativity, ingenuity and development of teachers were not affected by such control. Concluding that the use of this norm was effective (efficacy and efficiency) for the teachers in their classroom management activities.

Keywords: ISO 21001:2018 Standard, Pedagogical Management, Educational Quality, international standards.

INTRODUCCIÓN

La educación se ha visto expuesta a una serie de permutas dentro de la sociedad, que va con la inclusión de procesos de calidad que permitan el control de las actividades y el desarrollo de capacidades en los estudiantes, personal docente y administrativo, es aquí que se establece como arma principal a La Gestión Educativa la cual nos indica (Lazwardi, 2018): “Es un proceso que busca mejorar el aprendizaje mediante la gestión del director, el cual genera mejores herramientas, estrategias y condiciones para lograr las metas” (p.6); por lo que el sistema educativo siempre busca mejorar sus procesos, brindar soluciones a los problemas existentes y obtener estudiantes preparados.

La gestión educativa contiene un eje fundamental que permite el mejoramiento de cada área educativa y esta es la Gestión Pedagógica que según (Rojas et al., 2022) “Garantiza una buena enseñanza-aprendizaje dependiendo de la calidad del proceso de interrelación entre el docente y estudiante; pues comprende de dimensiones que van en ámbitos de evaluación, curriculares, metodológicos hasta ámbitos tecnológicos” (p.4); Es aquí donde el modelo de evaluación de calidad efectuado por las autoridades educativas es cuestionado y busca ser corregido de manera eficiente, buscando que las actividades desarrolladas por los docentes sean factores de desarrollo académico.

En el ámbito internacional se habla continuamente sobre la mejora de la calidad de los procesos de aprendizaje y educativos es aquí que la (UNESCO, 2020) manifiesta: “Mejorar la calidad de la educación requiere de sistemas donde puedan aprenderse principios del desarrollo científico y de la modernización en manera que se respete los contextos socioculturales de los estudiantes”, es aquí donde la calidad educativa es la máxima expresión de trabajo conjunto presentada en las instituciones educativas y que se busca con urgencia mantener en un sistema donde se exige continuamente modernización de conocimientos.

A nivel nacional con el paso de los años surgen la creación y aplicación de nuevas herramientas que ayudan en el mejoramiento de las instituciones educativas, con planes de acción ejecutable que puedan aportar soluciones como lo establece (SENPLADES, 2017) : “La educación ecuatoriana debe enfrentarse a la aplicación de un modelo regulatorio, enmarcado en la concepción de un buen sistema educativo”, por tanto la aplicación de nuevos métodos que

mejoren los procesos pedagógicos, sigue y seguirá siendo un objetivo fundamental en la formación de profesionales con iniciativa en la generación de nuevas ideas y soluciones a los problemas actuales.

La verdadera calidad educativa parte desde el proceso pedagógico cuando se mejoran todos sus aspectos, es aquí que estándares de regulación de la calidad como la norma ISO 21001:2018 es la solución según (Rivera, 2019): “Esta herramienta de gestión común para las empresas educativas tiene como objetivo de mejorar sus procesos y atender todas las necesidades y expectativas que utilizan sus servicios, cuenta con 10 puntos de implementación”, es decir las actividades de planificación curricular, ejecución, manejo del aula y evaluación de estudiantes serán eficientes.

Ante lo mencionado La Unidad Educativa Británico los Andes de la parroquia de Machachi, al llevar varios años al servicio de los jóvenes del Cantón Mejía, realizando la última auditoria para realizar la recertificación de la norma ISO 21001:2018, se obtuvo no conformidad mayor, en el proceso de gestión pedagógica, en el proceso enseñanza- aprendizaje, además se vio presente en la planificación, en los registros, en donde se encuentran procesos repetitivos.

Es por ello por lo que se plantea como problema científico: ¿Cómo repercuten la norma ISO 21001:2018 en el ejercicio en la gestión pedagógica?

Esta investigación es relevante para la aplicación de la norma ISO 21001:2018 en instituciones educativas con las mismas características que la de la investigación, por lo que resolvería las principales limitaciones que tienen los docentes al momento de manejar la gestión educativa dentro de cada aula de clase, sin salirse de los tiempos establecidos, realizando acciones correctivas cuando sean necesario logrando que desde su papel como entes de conocimiento puedan mejorar su desarrollo en las aulas, haciendo evaluaciones objetivas a los estudiantes y con la ayuda de las autoridades administrativas puedan seguir buscando continuamente mejoramiento de la calidad educativa de las instituciones.

2. Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar el uso de la norma ISO 21001-2018 en la Gestión Pedagógica de la Unidad Educativa Británico los Andes, de la parroquia de Machachi, a través de material bibliográfico e instrumentos de campo, para mejorar la calidad educativa de la institución.

Objetivos Específicos

- ✚ Recoger información bibliográfica y documental actualizada sobre el uso de las normas ISO 21001-2018 en la Gestión Pedagógica con sus nuevas mejoras, que ayude a la actualización de las bases de la investigación.
- ✚ Aplicar un instrumento de recolección de datos a los docentes y personal administrativo de la Unidad Educativa Británico los Andes para poder establecer las bases de las normas ISO 21001-2018 en la Gestión Pedagógica.
- ✚ Realizar un diseño de aplicación de la norma ISO 21001-2018 en la Gestión Pedagógica de la Unidad Educativa Británico los Andes, para mejorar la calidad educativa.

3. Fundamento Teórico

Partiendo del punto de vista de varios autores existen varios enfoques hacia el eficiente manejo de la norma ISO 21001:2018 los cuales serán expuestos a través de información bibliográfica a continuación:

3.1. Norma ISO 21001:2018

3.1.1. Definición

La norma ISO 21001:2018 es denominada como: “Un sistema de Gestión para organizaciones educativas, tiene como enfoque satisfacer los requerimientos de calidad de las organizaciones educativas, sin importar la modalidad en la cual imparten la educación” (Ramos et al., 2020); partiendo por lo que expresa el autor se puede agregar que las normas ISO es una serie de estándares internacionales que sirven para que la institución sea diferente en relación a las otras, es decir no solo se basa en la calidad sino que se enfoca en el desarrollo de los procesos en el ámbito de la Gestión Pedagógica se refiere a la evaluación realizada a los procesos realizados por los docentes.

Otra de las definiciones sobre el manejo de las normas ISO 21001 es que: “Esta norma está alineada con la ISO 9001:2015, que toma en consideración otras normas sobre los servicios de educación como la ISO 29993, manteniendo una estructura común” (Guerra & Roque, 2020); por lo que dicha certificación necesita demostrar que capacidad tienen los docentes para desarrollar sus competencias mediante la enseñanza, el aprendizaje o la investigación.

3.1.2. Uso de las normas ISO 21001: 2018

En cambio, (Carruto, 2022) dice que: “La adecuada implementación de la ISO 21001:2018 en las organizaciones educativas, sean estas públicas o privadas supone homologar y sistematizar los procesos de forma tal que se desarrollen de manera eficiente y eficaz”, es decir todos los entes que intervienen el proceso enseñanza- aprendizaje tendrá una capacitación continua debido al compromiso exigente de la aplicación de dichas normas. Una mejora sostenida de la calidad educativa conlleva nuevos aportes y desafíos en el orden político, social, cultural y económico.

3.1.3. Características

Dentro de las características de estas normas está la comentada por (Cordero & Nuñez, 2020) : “La norma ISO 21001:2018 a más de gestionar la calidad educativa de las organizaciones, está en capacidad de generar, en el ámbito administrativo, la disminución de los costos de operación de las instituciones”; Por lo que se puede invertir ese presupuesto en nuevas propuestas que mejore la calidad de instrumentos utilizados para las clases de los docentes, que ayudará a la satisfacción de los educandos que a su vez mejorará el proceso educativo de la institución.

3.1.4. Beneficios

Dentro de los beneficios que se puede obtener con la aplicación de las normas ISO 210001, según (Durón et al., 2019) manifiesta que: “Mejora la credibilidad e imagen de la institución educativa, mejora la satisfacción del cliente, mejorar la integración de los procesos, permite crear una cultura de mejora continua, aumenta el compromiso de los empleados y docentes”, dentro de esta premisa si analizamos estos beneficios son de gran ayuda pues al tener la colaboración de docentes y del persona se puede lograr alcanzar nuevas metas académicas que sean de ayuda para los estudiantes.

Otros beneficios que también nos comenta (Dávila, 2017) es que estas normas: “Mejoran el aprendizaje el cual permite gestionar un sistema que contribuye a la eficiencia de la organización para lograr los resultados esperados, cumplir con los objetivos y alcanzar metas planificadas”; por lo tanto, el desempeño en el ámbito pedagógico tendrá un mejor desarrollo logrando que los estudiantes se sientan satisfecho dentro de las instituciones educativas.

3.1.5. Principios de la norma ISO 21001:2018 en la Gestión Pedagógica

La norma ISO 21001:2018 mantiene principios fundamentales para su desarrollo como lo manifiesta: (Durón et al., 2019) “Estas normas cuentan con 11 principios los cuales entablan una relación de enfoques primarios estilizados en la formación de un alto nivel educativo”. Esos principios son fundamentales ya que debe existir un enfoque directo hacia los estudiantes, en el cual el trabajo conjunto de docentes y autoridades educativas pueda trabajar en las consecuciones de objetivos que pueda beneficiar a las partes.

3.2. Gestión Escolar

La gestión escolar según (Canchipala, 2015): “Es un proceso sistemático que está orientado al fortalecimiento de las instituciones educativas y a sus proyectos, con el fin de enriquecer los procesos pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos”, es por ello, que esta gestión permite que se cumplan las necesidades educativas, además tiene cuatro áreas gestión directiva, gestión pedagógica, gestión de la comunidad y gestión administrativa y financiera. El proceso enseñanza-aprendizaje debe ser un factor fundamental en el que se desarrolle las habilidades de los entes dentro de esta competencia, para ello se necesita de colaboración mutua de los mismos quienes a través de esta cooperación se busque intereses colectivos.

3.2.1. Gestión Pedagógica

La gestión pedagógica comenta (Rodríguez A. , 2010) que: “La calidad pedagógica, entendida como un nexo entre el pensamiento pedagógico, el ejercicio de la enseñanza y la generación de conocimientos y de nuevas maneras de responder a sus responsabilidades sociales, culturales y éticas en la formación integral del alumno”. Es decir, la calidad educativa se mide por la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado entre docente y estudiante a lo largo de su estadía en la institución; así mismo, será óptimo tal proceso cuando el perfil del egresado sea óptimo.

a) Planificación

La Planeación Educativa comenta (Díaz, 2018): “Se encarga de delimitar los fines, objetivos y metas de la educación. Este tipo de planeación permite definir qué hacer, como hacerlo y qué recursos y estrategias se emplean en la consecución de tal fin”. Considerando lo expuesto por el autor la planificación es de gran ayuda para identificar qué elementos son necesarios al momento de realizar mis actividades en el aula, esta herramienta necesita del trabajo organizado del docente pues a través de él se podrá cumplir los objetivos propuestos.

b) Ejecución

“La ejecución consiste en poner en marcha todo lo planificado, está relacionado con la acción y tiene mucho que ver con los procesos educativos” (Pulido, 2019); cabe mencionar que el proceso educativo cuenta con estos pasos fundamentales para el cumplimiento de los objetivos, el tiempo de ejecución debe ser acorde al tiempo de los docentes en la institución educativa, buscando la organización de los mismos referente a los tiempos establecidos.

c) Evaluación

“La evaluación es el método y las estrategias que empleadas por evaluadores docentes en donde se busca saber qué nivel de conocimiento ha adquirido el estudiante” (Álvarez, 2018); Es decir la evaluación lo que permite es tener una realidad más cercana sobre el uso de herramientas de evaluación que permiten saber si el estudiante obtuvo el conocimiento impartido por el docente durante sus clases.

d) Control

“La clase no debe ser algo anárquico y caótico donde no sea posible el aprendizaje, cada maestro maneja la atmósfera de su clase de acuerdo con sus propias virtudes, por eso existen clases dinámicas y otras poco apagadas” (Lago, 2020)

Agregando a lo expuesto por el autor existen dos tipos de control ejercido por el docente el primero como lo dijo el autor un control dentro del aula de clases, de saber sobrellevar las interacciones con el grupo de estudiantes; el otro tipo de control es que el docente lleva a través de sus planificaciones controlando que actividades debe realizar con el grupo.

Indicadores de Gestión Pedagógica

Según (Donoso, 2018) entre los principales indicadores que pueden considerarse importante en la Gestión pedagógica y en la gestión de las escuelas públicas están:

- | | |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| a) Tasa de matrícula | d) Tasa de asistencia |
| b) Porcentaje de aprobación de estudiantes anuales | e) Tasa de éxito oportuno y éxito total |
| c) Tasa de cobertura curricular | f) Porcentaje de estudiantes becados |
| | g) Porcentaje de actividades cumplidas |

Se agrega además que se pueden incluir otro tipo de indicadores que son propios para las instituciones educativas, que mejoren la calidad educativa.

4. Metodología

La presente investigación contó con fuentes de información primaria de donde se obtuvieron los datos directos como opiniones del personal docente, administrativo que son entes principales de estudio que intervienen en el problema. Además, contó con fuentes secundarias como el aporte de otros estudios realizados con la utilización de las normas ISO 21001:2018. Por otra parte, la investigación tuvo enfoque en el paradigma cuantitativo, ya que se buscaba una situación exacta del problema existente, obteniendo una hipótesis que fue sometida a pruebas para verificar su validez, a través del análisis e interpretación de datos obtenidos (Hernández, 2014).

El diseño de la investigación fue no experimental “donde no existe grupos experimentales ni de control” (Palella, 2012, p. 87). El nivel es descriptivo, porque se realizó un análisis e interpretación de realidad existente en la unidad educativa Británico los Andes, este tipo de nivel “Hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce en el presente” (Palella, 2012, p. 92).

El tipo de investigación realizada fue de campo-bibliográfico se refiere a la recolección de los datos obtenidos directamente de la Unidad Educativa Británico Los Andes, donde ocurrieron los hechos sin manipular o controlar variables, por lo que se vió la realidad de la Gestión Pedagógica y como se desenvuelve dentro del entorno. En el caso de bibliográfico se refiere a que se va a sustentar la investigación en la obtención y analisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos. (Pallela, 2012, p 88 – 90)

Población

La población utilizada en esta investigación son las instituciones educativas privadas que tienen la capacidad administrativa y financiera para adquirir las normas ISO 21001:2018 y que están dispuestas a adquirirlas y cumplir sus exigencias, la población es un conjunto finito de elementos con características comunes para los cuales se extenderán las conclusiones” (Arias, 2006, p.81).

Muestra

La muestra utilizada es la Unidad Educativa Británico Los Andes institución privada que cuenta con un total de 30 docentes y 5 autoridades de los cuales se encuentran el rector, el vicerrector y 3 personas más que coordinan los niveles de educación en la institución. La muestra de la investigación es no probabilística ya que seleccionó muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer una selección al azar.

Tabla 1

Muestra de la Unidad Educativa Británico Los Andes

Participantes	Área	Total
Docentes	Pedagógica académica	30
Autoridades	Coordinadores de nivel	3
	Rector-vicerrector	2

Elaborado por: Cepeda María Fernanda

Fuente: Unidad Educativa Británico Los Andes

Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la investigación es el Cuestionario tipo encuesta, el cual cuenta con 10 preguntas cerradas, manejando el escalamiento de Likert con tres dimensiones (siempre, casi siempre, nunca). La validación del instrumento fue a través de juicio de expertos en el área de la educación que revisaron y validaron el instrumento para su aplicación al objeto de estudio. Para el análisis de los datos, se hizo la tabulación de los instrumentos, generando una tabla de distribución de frecuencia por interrogante, las frecuencias absolutas obedecen al número de personas que fueron encuestadas y la frecuencia relativa al porcentaje que representa. Estos datos fueron representados a través de gráficos de sectores y mediante un análisis descriptivo de sus datos (Hernández, 2014, p. 282). Estos análisis comparados con elementos teóricos favorecieron la construcción de las conclusiones de la investigación.

5. Análisis de datos y discusión

A continuación, se exhibirán los principales resultados obtenidos de la investigación

Análisis de los datos del instrumento aplicado al personal docente de la Unidad Educativa Británico los Andes.

Tabla 2

Frecuencia en la variable Gestión Pedagógica: Planificación

No.	Pregunta	Siempre		Casi Siempre		Nunca	
1	¿Las estrategias metodológicas y recursos didácticos planificadas están adaptadas para satisfacer las necesidades de cada estudiante en el aula?	Fa	%	Fa	%	Fa	%
		16	53	12	40	2	7

Fuente: Investigación 2022

El 53% de los docentes señalan que las siempre las estrategias metodológicas y recursos didácticos planificadas están adaptadas para satisfacer las necesidades de cada estudiante en el aula y el 7% restante manifiesta que nunca es así.

Discusión e Inferencias

La mayoría de los docentes señalan que las estrategias metodológicas y recursos didácticos planificadas están adaptadas para satisfacer las necesidades de cada estudiante. Es por ello que: “Las estrategias didácticas son un procedimiento pedagógico que contribuyen a lograr el aprendizaje en los alumnos, que ayuda a los docentes para propósitos planteados (Gutiérrez, 2018), ante esto se concluye que las estrategias pedagógicas mejoran el proceso enseñanza-aprendizaje mejorando las habilidades de los estudiantes por lo cual es necesario desde las autoridades emplear capacitaciones donde se pueda mejorar las planificaciones de los docentes.

Tabla 3

Frecuencia variable Gestión Pedagógica: Planificación

No.	Pregunta	Siempre		Casi Siempre		Nunca	
2	¿Realiza usted todas las actividades pedagógicas, recursos que están expuestas dentro de la planificación micro curricular (dinámicas, videos, trabajos grupales) en los tiempos establecidos?	Fa	%	Fa	%	Fa	%
		12	40	18	60	0	0

Fuente: Investigación 2022

El 60% manifiestan que casi siempre realizan todas las actividades pedagógicas, recursos que están expuestas dentro de la planificación micro curricular (dinámicas, trabajos grupales) en los tiempos establecidos, mientras que el 40% manifiesta que siempre realizan dichas actividades.

Discusión e Inferencias

La mayoría de los docentes señalan que las actividades pedagógicas están establecidas dentro de la planificación micro curricular (dinámicas, videos, trabajos grupales); y es aquí donde (Calderón, 2019) manifiesta que: “La planificación micro curricular representa una herramienta clave para generar prácticas educativas innovadoras en un tiempo específico”. Por lo cual se deduce que es necesario un mayor control en las actividades pedagógicas que se encuentran dentro de la planificación micro curricular para que no exista destiempo en dichas actividades, evaluando constantemente el desempeño del docente en el manejo del aula de clases.

Tabla 4

Frecuencia Gestión Pedagógica – Evaluación

No.	Pregunta	Siempre		Casi Siempre		Nunca	
		Fa	%	Fa	%	Fa	%
3	¿Los resultados de los instrumentos de evaluación aplicados han demostrado que los estudiantes han adquirido el conocimiento?	9	30	21	70	0	0

Fuente: Investigación 2022

El 70% de los encuestados manifiestan que casi siempre los resultados de los instrumentos de evaluación demuestran que los estudiantes han adquirido conocimiento, mientras que el 30% manifiesta que siempre los instrumentos de evaluación ayudan a obtener conocimiento.

Discusión e Inferencias

La mayoría de los docentes señalan que los resultados de los instrumentos de evaluación demuestran que los estudiantes han adquirido conocimiento. Por lo cual (Inga, Bolívar, & Pico, 2019) detallan que: “En la evaluación se debe definir estrategias de evaluación y seleccionar una variedad de instrumentos que contenga congruencia con los aprendizajes esperados”. Por lo que se infiere que debe existir variedad en los tipos de instrumentos de evaluación aplicados como son: cuadernos de alumnos, portafolios de evidencias, listas de cotejo y guías de observación, que deben ser aplicadas de manera aleatoria para mejorar la calidad del aprendizaje.

Tabla 5
Frecuencia Gestión Pedagógica - Indicador Ejecución

No.	Pregunta	Siempre		Casi Siempre		Nunca	
		Fa	%	Fa	%	Fa	%
4	¿Los estudiantes participan en clases respondiendo las preguntas con precisión y entusiasmo?	14	47	16	53	0	0

Fuente: Investigación 2022

El 53% de los encuestados manifiestan que los estudiantes casi siempre participan en clases respondiendo las preguntas con precisión y entusiasmo, mientras que el 47% manifiestan que siempre los estudiantes participan.

Discusión e Inferencias

Los docentes señalan que los estudiantes siempre participan en clases respondiendo las preguntas con precisión y entusiasmo. Por ello (Valbuena, 2008) comenta que: “El docente debe ser el encargado de proporcionar las situaciones didácticas, es decir debe animar las discusiones para que los estudiantes se involucren en la resolución de las situaciones”. Por lo que se concluye que la capacitación constante de los docentes crea situaciones didácticas que mejoran la forma de impartir clases, haciendo que los estudiantes puedan sentirse capaces y entusiastas en clases.

Tabla 6
Frecuencia de la variable - Norma ISO 21001:2018

No.	Pregunta	Siempre		Casi Siempre		Nunca	
		Fa	%	Fa	%	Fa	%
5	¿Considera que una buena gestión pedagógica puede darse a través del uso de las Normas ISO 21001:2018?	14	47	13	43	3	10

Fuente: Investigación 2022

El 47% consideran que siempre existe una buena gestión pedagógica a través del uso de la Norma ISO 21001:2018, mientras que el 10% consideran que no son de ayuda en esta gestión.

Discusión e Inferencias

La mayoría de las docentes señalan que una buena gestión si se puede dar por el uso de las Normas ISO 21001:2018. En este apartado (López M. , 2020) plantea que: “El uso de las normas ISO 21001:2018 tiene como beneficio mejorar los procesos existentes dentro de la Gestión Pedagógica en todos sus ámbitos administrativos, de ejecución, evaluación, control demostrando

la eficacia y eficiencia”. Se concluye que las normas ISO 21001:2018 pueden ser aplicadas sin problemas solo si se tiene información adecuada y capacitación constante de las autoridades.

Tabla 7

Distribución Variable - Normas ISO 21001 - Desempeño

No.	Pregunta	Siempre		Casi Siempre		Nunca	
		Fa	%	Fa	%	Fa	%
6	¿Considera usted que la falta de información y capacitación de la aplicación de normas ISO 21001:2018 ha limitado su desempeño académico?	5	17	11	36	14	47

Elaborado por: Cepeda María Fernanda

El 47% de los encuestados consideran que nunca se ha limitado su desempeño académico por la falta de información y capacitación de la aplicación de las Normas ISO, mientras que el 17% consideran que si existe muchas limitaciones.

Discusión e Inferencias

Los docentes señalan que la falta de información y capacitación sobre la aplicación de las normas ISO 21001:2018 no han limitado su desempeño académico. Según el autor (Ruiz, 2021) que: “La implementación de las normas ISO 21001:2018 permite brindar un servicio educativo que cumpla de manera consistentes los requisitos legales buscando la satisfacción de todas partes que interviene en el proceso”. Por lo que se infiere que la norma ISO 21001:2018 antes de ser adaptada primero tiene que pasar por un período de capacitación donde toda la institución pueda cumplir a cabalidad los procesos rigurosos que pide la norma, trabajando conjuntamente.

Tabla 8

Frecuencia variable - Gestión Pedagógica - Control

No.	Pregunta	Siempre		Casi Siempre		Nunca	
		Fa	%	Fa	%	Fa	%
7	¿El cumplimiento de registro sistemático de las actividades ejecutadas en el aula favorece su desempeño docente?	13	43	14	47	3	10

Elaborado por: Cepeda María Fernanda

El 47% de los encuestados manifiestan que casi siempre el cumplimiento de registro sistemático de las actividades ejecutadas en el aula favorece el desempeño docente, mientras que el 10% manifiestan que el registro sistemático de las actividades no favorece el desempeño docente.

Discusión e Inferencias

Los docentes señalan que el cumplimiento del registro sistemático de las actividades del aula favorece su desempeño en el aula. Y es aquí donde (Cepeda, 2021) plantea que: “El desempeño del docente parte por su interacción directa con los estudiantes, con la actualización diaria de los documentos efectuados en la planificación”. Por lo que se deduce que los docentes tienen que llevar de manera ordenada y sistemática el registro de sus actividades en donde puedan evaluarse cuando existió fallas dentro de la planificación que puedan ser corregidas.

Tabla 9

Frecuencia - Gestión Pedagógica - Indicador Ejecución

No.	Pregunta	Siempre		Casi Siempre		Nunca	
		Fa	%	Fa	%	Fa	%
8	¿Considera necesario el uso de la carpeta pedagógica con su documentación (planificaciones, recursos, comunicados, supervisiones) para el buen desempeño docente?	16	54	10	33	4	13

Fuente: Investigación 2022

El 54% de los encuestados manifiestan que siempre es necesario el uso de la carpeta pedagógica con su documentación (planificaciones, recursos, comunicados, supervisiones) para el buen desempeño docente, mientras que el 13% consideran que no es necesario.

Discusión e Inferencias

Los docentes señalan que el uso de la carpeta pedagógica con su documentación (planificaciones, recursos, comunicados, supervisiones) es necesarias para el desempeño del docente. Según (Cordero & Nuñez, 2020) plantea que: “La carpeta pedagógicas es un medio para valorar la calidad de la enseñanza en el que se tiene en cuenta el contexto, contenido, conocimiento, comprensión del docente”. Por lo que se concluye que la documentación utilizada por los docentes es fundamental para sus actividades, es necesario llevar un archivo donde pueda recopilarse esa información para que de manera anual pueda tener mejoras de las actividades que van a ser realizadas en años posteriores.

Tabla 10*Distribución frecuencia - Gestión Pedagógica - Control*

No.	Pregunta	Siempre		Casi Siempre		Nunca	
		Fa	%	Fa	%	Fa	%
9	¿Siente algún tipo de presión laboral al verse supervisado en su desempeño docente con tanta frecuencia?	6	20	14	47	10	33

Fuente: Investigación 2022

El 47% de los encuestados manifiestan que casi siempre sienten algún tipo de presión laboral al verse supervisado en su desempeño docente con tanta frecuencia mientras que el 20% considera que en verdad existe mucha presión al verse supervisado su desempeño docente.

Discusión e Inferencias

Los docentes señalan que sienten alguna presión laboral al verse supervisados en su desempeño docente con tanta frecuencia. (Martínez, 2015) Manifiesta que: “Existen métodos para calificar a los docentes como indicadores de rendimiento escolar, pruebas de conocimiento, cuestionarios aplicados a docentes elementos que son necesarios para mejorar el servicio de la institución”. Por lo cual se infiere que las autoridades deben evaluar periódicamente a los docentes no debe ser una evaluación constante ya que genera incomodidad y no hace que los docentes no puedan desarrollarse correctamente dentro de las aulas. Es necesario que las evaluaciones realizadas lleven también un refuerzo de los conocimientos.

Tabla 11*Frecuencia - Variable Norma ISO 21001:2018 – Docencia*

No.	Pregunta	Siempre		Casi Siempre		Nunca	
		Fa	%	Fa	%	Fa	%
10	¿Cree que la aplicación de las normas ISO 20001:2018 afecta la creatividad en la ejecución docente?	2	7	9	30	19	63

Fuente: Investigación 2022

El 63% de los encuestados manifiesta que la aplicación de las normas ISO 20001:2018 nunca afecta la creatividad en la ejecución docente, mientras que 7% manifiesta lo contrario.

Discusión e Inferencias

Los docentes señalan que la aplicación de las normas ISO 21001:2018 no afectan a la creatividad en la ejecución docente. (Cerruto, 2022) Comenta que: “La norma ISO 21001:2018 permite un

ordenamiento a todo nivel; desde el análisis del cumplimiento de los requisitos de los estudiantes, pasando por el análisis de los procesos de la organización logrando obtener un dinamismo de mejora continua”. Se concluye que la norma ISO 21001:2018 mejora el dinamismo de la actividad docente lo que hace que estos sean aún más creativos al momento de impartir sus clases o de crear nuevas metodologías para el aula de clases.

Análisis de los datos del instrumento aplicado a los Directivos.

Tabla 12

Frecuencia Gestión Pedagógica - Indicador Control

No.	Pregunta	Siempre		Casi Siempre		Nunca	
		Fa	%	Fa	%	Fa	%
1	¿La implementación de la norma ISO 21001:2018 en la institución permite un control eficiente y eficaz del proceso de Gestión Pedagógica?	5	100	0	0	0	0

Fuente: Investigación 2022

El 100% de los encuestados manifiestan la implementación de la norma ISO 21001:2018 en la institución permite un control eficiente y eficaz del proceso de Gestión Pedagógica.

Discusión e Inferencias

Las autoridades de la institución señalan que la implementación de las normas ISO 21001:2018 permite un control eficaz del proceso de Gestión Pedagógica. (Cerruto, 2022) Manifiesta que: “La implementación de esta norma en organizaciones educativas sistematiza los procesos de tal forma que se desarrollen de manera eficaz y eficiente garantizando la calidad educativa”. Por ello se concluye que las autoridades deben tomar la iniciativa de implementar y mejorar esta norma dentro de la institución ya que ayudará en el control de las actividades realizadas.

Tabla 13

Frecuencia - Indicador Desempeño Docente

No.	Pregunta	Siempre		Casi Siempre		Nunca	
		Fa	%	Fa	%	Fa	%
2	¿Se realiza un análisis periódico de las metodologías aplicadas por los docentes en el aula?	5	100	0	0	0	0

Fuente: Investigación 2022

El 100% de los encuestados manifiestan que siempre se realiza un análisis periódico de las metodologías aplicadas por los docentes en el aula.

Discusión e Inferencias

Las autoridades señalan que siempre se realiza un análisis periódico de las metodologías aplicadas por los docentes en el aula. Y es aquí donde (Castañeda, 2019) comenta que: “El proceso evaluativo del personal docente posee un carácter formativo orientado a mejorar la labor pedagógica de los educadores y a promover su desarrollo profesional”. Se concluye que el docente es quien puede mejorar las metodologías utilizadas, es por ello que se necesita que los docentes tengan reuniones periódicas con los directivos donde puedan retroalimentar sus conocimientos y trabajar conjuntamente en la búsqueda continua de la calidad educativa.

Tabla 14

Frecuencia Normas ISO 21001:2018 – Aceptación

No.	Pregunta	Siempre		Casi Siempre		Nunca	
		Fa	%	Fa	%	Fa	%
3	¿En algún momento usted ha mostrado resistencia a la aplicación de las normas ISO 21001:2018 dentro de su institución?	2	40	3	60	0	0

Fuente: Investigación 2022

El 60% de los encuestados manifiestan que casi siempre en algún momento se ha mostrado resistencia a la aplicación de las normas ISO 21001:2018 dentro de la institución de cada estudiante en el aula mientras que el 40% manifiestan que siempre lo hacen.

Discusión e Inferencias

La mayoría de las autoridades señalan que en algún momento no han querido aplicar las normas ISO 21001:2018, En este caso (Miranda, 2021) manifiesta: “El enfoque en el desempeño satisfacción es base fundamental de esta norma, por lo que la institución debe arriesgarse al seguimiento y evaluación constante que molesta en ocasiones, pero asegura resultados válidos”, Por lo cual se concluye que la evaluación y el seguimiento debe ser la base fundamental para los directivos de la institución a pesar de la resistencia presentada en un inicio, es necesario un sistema de seguimiento y evaluación que permita evitar inconvenientes por la desinformación, del personal pero que ayude a mantener y mejorar continuamente el nivel de calidad institucional.

Tabla 15

Frecuencia - Indicador Planificación

No.	Pregunta	Siempre		Casi Siempre		Nunca	
		Fa	%	Fa	%	Fa	%
4	¿En la supervisión de aula se observa que el docente cumple con la ejecución total de la planificación en los tiempos establecidos?	5	100	0	0	0	0

Fuente: Investigación 2022

El 100% de los encuestados manifiestan que siempre en la supervisión de aula se observa que el docente cumple con la ejecución total de la planificación en los tiempos establecidos.

Discusión e Inferencias

Todas las autoridades señalan que se realiza supervisiones de aulas donde se observe que el docente cumpla con la ejecución total de la planificación en los tiempos adecuados. En esta relación (Fernández, 2021) considera: “El maestro, al cumplir la función de facilitador, mediador, intermediario, promotor, es la clave para que brinde una educación de calidad la misma que tiene al ser el quien cumple con lo planificado en las unidades de experiencia”. Por lo que se infiere que el docente es la base en el manejo de los tiempos dentro de la planificación, las autoridades deben buscar un método de control de planificación, en el que se verifique los tiempos empleados por el docente al realizar las actividades, con sus respectivas correcciones.

Tabla 16

Frecuencia indicador - Planificación

No.	Pregunta	Siempre		Casi Siempre		Nunca	
		Fa	%	Fa	%	Fa	%
5	¿Considera que el uso de las normas ISO 21001:2018 son rigurosas en la aplicación de la planificación de aula?	5	100	0	0	0	0

Fuente: Investigación 2022

El 100% de los encuestados consideran que siempre el uso de las normas ISO 21001:2018 son rigurosas en la aplicación de la planificación de aula.

Discusión e Inferencias

Todas las autoridades señalan que el uso de las normas ISO 21001:2018 son rigurosas en la aplicación de la planificación de aula. En este factor manifiesta (Guerra M. , 2022) que: “Estos

requisitos han sido establecidos mediante el consenso de las organizaciones de normalización buscando una educación de calidad y la promoción de una formación para la construcción de una sociedad más humana, equitativa y sostenible”, Se concluye que la norma ISO puede tener dificultades pero es más accesible a modificar cambios durante el proceso de implementación, es necesario que las autoridades empleen un plan de acción preventivo en donde pueda reagendarse las actividades que durante el cumplimiento de la norma no se lleguen a realizar.

Tabla 17

Frecuencia Indicador - Dirección

No.	Pregunta	Siempre		Casi Siempre		Nunca	
6	¿Considera que la implementación de las normas ISO 21001: 2018 en la gestión pedagógica requiere de un esfuerzo extra, como más horas de trabajo para su obtención?	Fa	%	Fa	%	Fa	%
		3	60	1	20	1	20

Fuente: Investigación 2022

El 60% de los encuestados manifiestan que siempre la implementación de las norma ISO 21001: 2018 requiere de más horas de trabajo para su obtención, mientras que el 20% consideran que no.

Discusión e Inferencias

La mayoría de las autoridades señalan que la implementación de las normas ISO 221001:2018 en la Gestión Pedagógica requiere un esfuerzo extra para su ejecución. (Rayo & Uruncuy, 2021) Manifiesta: “En esta norma los requisitos son genéricos, es decir es un sistema riguroso, pero tienen sus ventajas ya que utilizan el currículo para apoyar el desarrollo de la competencia a través de la enseñanza, aprendizaje sin importar el tipo, tamaño”, con esto se concluye que el uso de la norma ISO requiere de un esfuerzo extra por parte de la institución, pero las recompensas y beneficios son más grandes, las autoridades deben enfocarse en los beneficios de esta aplicación.

Tabla 18

Frecuencia Indicador – Ejecución

No.	Pregunta	Siempre		Casi Siempre		Nunca	
7	¿Usted considera que los docentes están comprometidos al plan de acción para la ejecución del proceso de Gestión Escolar?	Fa	%	Fa	%	Fa	%
		0	0	3	60	2	40

Fuente: Investigación 2022

El 60% de los docentes están Casi Siempre comprometidos al plan de acción para la ejecución del proceso de Gestión Escolar, mientras que el 40% no lo está.

Discusión e Inferencias

La mayoría de las autoridades señalan que los docentes si están comprometidos con el plan de acción para la ejecución del proceso de Gestión Escolar. En este caso (Sepúlveda, 2020) manifiesta: “El uso de la norma había mejorado determinados aspectos de la organización escolar como los hábitos de trabajo profesorado, el sistema documental, la gestión de procesos y resultado de satisfacción de los usuarios; todo manejando el apoyo mutuo de la comunidad”; con esto se infiere que la colaboración de todos los entes educativos dentro del proceso de implementación puede lograr todas las especificaciones buscadas por esta norma como la organización escolar, la calidad de trabajo de los docentes, el sistema documental, es necesario una participación activa de los directivos para lograr los objetivos institucionales.

Tabla 19

Frecuencia Indicador - Información Documentada

No.	Pregunta	Siempre		Casi Siempre		Nunca	
		Fa	%	Fa	%	Fa	%
8	¿Existe un control de la información documentada del proceso pedagógico (planes de mejora, evaluaciones, planificaciones, indicadores) y está disponible cuando y donde se requiera?	2	40	3	60	0	0

Fuente: Investigación 2022

El 60% de los encuestados manifiestan que casi siempre existe un control de la información documentada del proceso pedagógico y está disponible cuando y donde se requiera, mientras que el 40% manifiesta que siempre existe dicho control.

Discusión e Inferencias

La mayoría de las autoridades señalan que existe un control de la información documentada del proceso pedagógico; (Cepeda, 2021) manifiesta que: “Las instituciones educativas no realizan el proceso de evaluación, autoevaluación y la información documentada de manera estructurada, por lo que la Norma ISO 21001:2018 mejora el desempeño estas actividades”; Se concluye que las autoridades deben tener archivado la información que ha sido parte del proceso educativo anual, donde puedan volver a mejorar la información de manera eficaz.

Tabla 20:*Frecuencia Norma ISO 21001-Flexibilidad Docente*

No.	Pregunta	Siempre		Casi Siempre		Nunca	
		Fa	%	Fa	%	Fa	%
9	¿Considera que las normas ISO 21001:2018 son flexibles para la complejidad del ejercicio de la profesión docente?	1	20	3	60	1	20

Fuente: Investigación 2022

El 60% de los encuestados manifiestan que casi siempre las normas ISO 21001:2018 son flexibles en el ejercicio de la profesión docente, mientras que el 20% consideran que no lo son.

Discusión e Inferencias

La mayoría de las autoridades consideran que la norma ISO 21001:2018 es flexibles para la complejidad del ejercicio de la profesión docente. Por ello (González, 2022) comenta: “En las normas ISO 21001:2018 existe tanto riesgos deben identificar teniendo en cuenta la información del análisis del contexto, las necesidades”. Se infiere que el uso de la norma ISO 21001:2018 no será un inconveniente para la actividad docente al contrario dependerá de la organización del docente, el incumplimiento de las actividades planificadas podrá generar ciertos desatinos, pero zona las autoridades que deben llevar dicho control.

Tabla 21:*Frecuencia Variable - Norma ISO 21001: 2018 - Docentes*

No.	Pregunta	Siempre		Casi Siempre		Nunca	
		Fa	%	Fa	%	Fa	%
10	¿Cree usted que existe algún tipo de resistencia para la aplicación de las normas ISO 21001:2018 por parte del personal docente?	2	40	1	20	2	40

Fuente: Investigación 2022

El 40% manifiestan que siempre puede existir resistencia para la aplicación de las normas ISO 21001:2018 en los docentes, pero el 20% considera que casi siempre si existe dicha resistencia.

Discusión e Inferencias

Las autoridades señalan que puede existir resistencia para la aplicación de las normas ISO 21001:2018 por parte de los docentes. (Carruto, 2022) Manifiesta: “La implementación garantizará buenas condiciones para los actores del proceso enseñanza-aprendizaje”, Se concluye que las autoridades deben buscar métodos de comunicación eficaz que a largo plazo genere beneficios importantes para el desarrollo económico y social de la institución.

6. Propuesta

En la presente investigación se propone estrategias de mejora que ayude a disminuir la carga administrativa de los docentes, estas estrategias serían de ayuda para mejorar la Gestión Pedagógica presentada en los planteles educativos del Distrito.

En este apartado se propone la utilización de las Normas ISO 21001:2018, con estrategias eficaces y pertinentes, lo cual reducirá los procesos administrativos siendo de ayuda para el quehacer del docente, para ello se realiza un diagnóstico de la eficacia y eficiencia del proceso Enseñanza- Aprendizaje evaluando el funcionamiento actual del proceso de Gestión Pedagógica con base a la norma ISO 21001-2018 y el Ministerio de Educación efectuado por las autoridades administrativas y docentes; posteriormente se procede a establecer un informe de diagnóstico de los puntos críticos como actividades ineficaces dentro de la Gestión Pedagógica en las instituciones, que a su vez nos permitirá elaborar un cronograma de actividades con acciones correctivas que logre el mejoramiento del proceso educativo.

a) Objetivo general

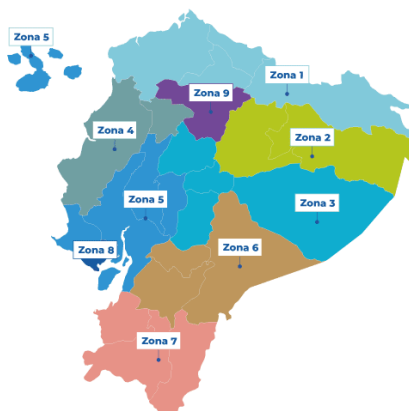
Proporcionar estrategias a nivel distrital que ayude a disminuir la carga administrativa de los docentes para mejorar su desarrollo de habilidades y a la vez la calidad en la educación.

b) Justificación y alcance

El proceso de Gestión Pedagógica es el corazón, es la parte fundamental e indispensable de la Gestión Escolar pues de ella depende en un 70% la calidad educativa, este proceso se presenta dentro de las aulas de clase, por tal razón al manejar esta gestión hay que tomar en cuenta los componentes que en ella intervienen como es la planificación, ejecución, evaluación y control, componentes que dentro de las instituciones presentan cuellos de botellas dentro de sus procesos adicionalmente el constante cambio de la política educativa da origen a que las actividades sean muy lentos y tediosos a la hora de ejecutarlas, por lo que esta propuesta es una ayuda para reducir actividades repetitivos dentro de esta gestión, reduciendo a su vez registros que no son necesarios, ni provechosos.

c) Caracterización Distrito Mejía- Rumiñahui

Figura 1: Referencia Distritos (Direcciones Distritales)



Fuente: (Ministerio de Educación, 2022)

La presente investigación busca el alcance a nivel distrital para que más instituciones educativas del Cantón Mejía puedan acceder a los beneficios del uso de esta norma, El Distrito Mejía – Rumiñahui pertenece a la zona de coordinación 2, está ubicado en la Av. Amazonas 05-01 y Kennedy.

Diseño de modelo de mejoramiento de Gestión Pedagógico a través de las normas ISO 21001:2018 en instituciones educativas del Distrito Mejía – Rumiñahui.

Como primer paso tenemos formar un equipo de investigación para hacer un análisis y caracterización del proceso enseñanza - aprendizaje, diagnosticando como está el proceso actualmente, puntos críticos, procesos repetitivos, luego se procede a acoplar los principios de la norma ISO con los estándares de calidad específicamente en la dimensión 2 que es la gestión pedagógica, ya que actualmente se realiza una serie de documentos y registros de actividades u procesos para cumplir la norma ISO y otra cantidad de documentos para los estándares de calidad, esto hacia que los docentes no tuvieran una idea clara de la propuesta pedagógica, ya que se trabaja en el constructivismo en los estándares de calidad mientras que en la norma ISO se utilizaba el método ABP.

Actualmente se realiza tres documentos de planificación, el Plan Curricular Anual, el Plan de Destrezas con Criterios de Desempeño y El Plan Microcurricular, estas planificaciones

se dan al inicio del año lo cual no cubría la realidad verdadera a la que se enfrentaba los docentes, pues no podía medirse si todas las actividades eran realizadas, además estas planificaciones eran realizadas en el lapso de 15 días, actualmente el Ministerio de Educación nos da la oportunidad de trabajar con una metodología activa o propia de la institución, es decir se permite que se realice la planificación microcurricular es decir planificaciones por unidades, la cual puede ser presentada una cada parcial, donde se puede ver los aprendizajes, y si los docentes en realidad si alcanzaron de terminar con lo planificado con el desarrollo de todas las destrezas y que se pueda manejar una sola planificación y menos documentos.

En el caso del acompañamiento pedagógico lo que se busca es que los docentes apliquen lo que han aprendido en sus cursos de capacitación, algo que debe ser puesto en práctica en las aulas de clase, al planificar al inicio del año los docentes pedían el curso que necesitaba, pero no se verificaba que fuera en práctica, actualmente se hace supervisiones y monitoreos de que los docentes establezcan estrategias donde puedan aplicar lo aprendido con los estudiantes.

Además, se realiza una revisión del perfil del docente es decir en base a las necesidades y al contexto se ha buscado docentes que tengan títulos de cuarto nivel o por lo menos tercer nivel, antes se buscaba que el docente dominara la materia y daba clases, por lo que esto garantiza la calidad educativa que van a obtener los estudiantes dentro de las aulas de clases.

Al hablar de las supervisiones se ha buscado que se apliquen las tres maneras: autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación, antes lo único que se utilizaba como medio de supervisión era la heteroevaluación, lo que hacía que la supervisión tuviera solo una perspectiva, actualmente con las tres se puede establecer más acciones correctivas a los docentes que será de ayuda para su mejoramiento laboral.

En el caso de la metodología manejada actualmente se tiene una metodología técnica que nos permite evaluar si se va a cumplir o no con lo planificado tanto en los aprendizajes como en las metas de la norma ISO, eliminando registros inútiles y actividades repetitivas, estableciendo estrategias donde se pueda ver el avance de los estudiantes, comprobando que lo aplicado en la capacitación es adecuado, aplicando capacitaciones continuas a los docentes y monitoreos de supervisión cada semana a las clases efectuadas.

A continuación, se presentará la tabla de estrategias para el mejoramiento de la Gestión Pedagógica a través de las normas ISO 21001.

Tabla 22:

Diseño de aplicación

Estrategia	Contenidos	Recursos	Evaluación
<p>1. Formar un equipo de investigación pedagógica, quien será el responsable de la caracterización del proceso Enseñanza-Aprendizaje con base a la misión de la institución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación, ejecución, control y evaluación con referencia a la norma ISO 21001-2018 y Normativa del Ministerio de Educación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable del proceso • Vicerrectora • Junta de directores de área • Norma ISO 21001-2018 • Estándares de Calidad. • Lista de cotejo • Matriz de evaluación • Reuniones híbridas semanales 	<p>E1. Tiempo de planificación de docente E2. Tiempo ejecución clases. E3. Tiempo de control docentes E4. Número y tipo de evaluaciones por docentes.</p>
<p>2. Capacitación continua a los docentes en metodologías, estrategias y técnicas de evaluación de la propuesta pedagógica institucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 21001-2018 • Estándares de Calidad • Normativa Vigente del Mineduc • Plan de Capacitaciones con base a las necesidades instruccionales como Metodología activas, técnicas de evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones continuas de internas y externas • Equipo de capacitación 	<p>E1. Evaluación final de cada capacitación del docente con la obtención de un registro de avance por docente. E2. Evaluaciones trimestrales de conocimientos a los docentes</p>
<p>3. Se realizará supervisiones de aula donde se verificará si el perfil del profesional del docente cumple con las expectativas de la Institución y las necesidades de los estudiantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisiones áulicas de autoevaluaciones, coevaluación y heteroevaluación con indicadores establecidos por el Mineduc y la norma. 	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de evaluación • Docente evaluador • Indicadores de rendimiento académico estudiantes 	<p>E1. Metodología de enseñanza adecuada E2. Interacción con estudiante E3. Calificación por parte de estudiantes y padres de familia.</p>

<p>4. Controles en la planificación microcurricular, para disminuir la brecha entre lo planificado, lo enseñado y lo aprendido.</p>	<p>Valoración de número de actividades efectuadas por cada tema y el tiempo de ejecución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de unidad didáctica (PUD) semanal. • Plan Curricular Institucional (PCI) 	<p>E1. Tiempo de cada actividad en clase</p>
<p>5. Establecer criterios de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje docente- estudiante.</p>	<p>Técnicas e instrumentos utilizados por docentes para evaluar a los estudiantes, cuales utilizan y que tiempo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de evaluaciones de docentes • Rúbrica de calificación Esquema de evaluaciones periódicas 	<p>E2. Registro de actividades con tiempo de las clases</p>
<p>6. Establecer indicadores de gestión del proceso que permitan el seguimiento medición, análisis y evaluación con el objetivo de comprobar si se cumple con los objetivos pedagógicos del sistema.</p>	<p>Indicadores de gestión medible en función de la norma ISO 21001-2018 y Estándares que mejore la calidad educativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridades educativas • Docente responsable • Esquema de indicadores institucionales 	<p>I1. Instrumento de evaluaciones diversas formativas, sumativas, quimestrales.</p> <p>I2. Notas cuantitativas del estudiante.</p> <p>I1. Indicador de eficiencia de procesos</p> <p>I2. Indicador de rendimiento académico</p> <p>I3. Tiempo de ejecución de procesos</p>

Elaborado por: Cepeda María Fernanda

Fuente: Investigación 2022

Estrategias para disminuir la carga administrativa docente

PROCESO DE GESTIÓN DISEÑADA	PROPUESTA DE GESTIÓN PEDAGÓGICA
PLANIFICACIÓN	
Se elaboran tres planificaciones: Planificación Curricular Anual (PCA), Planificación por Unidad Didáctica (PUD), planificación de clase y registro de contenidos.	Se realiza una sola la Planificación Micro curricular según normativa del Ministerio de Educación,
Las planificaciones son diseñadas por uno de los miembros del área, no por el docente designado para a asignatura.	Las planificaciones son realizadas por el docente designado para dictar la asignatura 15 días antes de iniciar el año lectivo.
Las planificaciones PCA, PUD se realizan al inicio en el mes de agosto previo al inicio del año sin conocer el contexto del estudiante, ya que los docentes no tienen seguridad laboral.	
El plan de clase es solamente reajustado de años anteriores, se puede observar que solo cambian los datos informativos.	Se elimina el plan de case y se sustituye por el Plan micro curricular y es presentado por parcial.
EJECUCIÓN	
Los docentes no evidencias lo planificado con lo ejecutado.	Se realiza talleres de planificaciones micro curriculares dictadas por el experto del grupo de investigación pedagógica.
Las metodologías aplicadas son ambiguas y sin recursos lúdicos.	Se realiza un cronograma de capacitaciones internas y externas previa al diagnóstico de necesidades.
Los estudiantes manifiestan que casi siempre las clases son monótonas en las encuestas.	Se dicta capacitaciones de metodologías activas como gamificación, aula invertida, Diseño Universal para el aprendizaje.
EVALUACIÓN	
Los indicadores del proceso de gestión no son medibles.	Se realiza la caracterización del proceso y se elaboran indicadores medibles.
Las supervisiones de aula se realizan tres veces a la semana por parte de los coordinadores de área, vicerrector, rectora.	Se realiza un cronograma de supervisiones y se comunica al docente cinco a diez minutos antes de la supervisión.
CONTROL	
El proceso de control está incompleto.	Se diseña el programa de Acompañamiento Pedagógico según el ciclo de Deming.
Falta de planes de mejora y del acompañamiento docente.	Se elabora planes de mejora en cada área y por docente para garantizar el aprendizaje d ellos estudiantes.

APORTE DE LA INVESTIGACIÓN

Este diseño logrará disminuir en el ámbito metodológico el que hacer administrativo del docente, actualizando nuevos acuerdos establecidos por el Ministerio de Educación evitando así limitar a los docentes en su creatividad a la hora de impartir clases.

Conclusiones

La presente investigación pudo comprobar que la Norma ISO 21001:2018 si son factibles para aplicarse en las instituciones educativas, como se evidenció en la tabla de resultados, en donde los docentes manifestaron a través del instrumento de valoración que las normas ISO son de gran ayuda primero para la obtención de calidad educativa y segundo para el mejoramiento de los procesos existentes dentro de la Gestión Pedagógica de las instituciones; otro aspecto a considerar es que las autoridades están dispuestos a colaborar con las actividades requeridas para mantener esta certificación, cumpliendo con los objetivos de la investigación que buscaba que el aporte de las norma ISO ayude al mejoramiento de la labor docente.

Se concluye además que la investigación tuvo un aporte social y pedagógico pues avalo los procesos, ya que un proceso controlado, monitoreado, puede mejorar y garantizar el aprendizaje significativo donde los estudiantes adquieren las habilidades, se ha demostrado que en base a los resultados los más beneficiados a largo plazo son los estudiantes pues su desempeño les ha permitido ganar concursos, becas y han podido ingresar a la universidad.

Se concluye que el aporte educativo que la investigación presento es que el rendimiento de los docentes mejorará ya que podrán capacitarse en nuevas técnicas y estrategias que mejoren su actuar pedagógico dentro del aula, en el ámbito social se ha establecido que las instituciones pueden mejorar su calidad educativa si existe un trabajo conjunto con las autoridades, además si se extiende esta investigación a nivel nacional en las instituciones educativas públicas a través de los distritos el Ecuador mejorará su nivel de escolaridad, en el ámbito metodológico la investigación pudo conseguir aplicar una metodología propia de la institución donde no exista documentación innecesaria ni procesos repetitivos, haciendo que la carga administrativa del docente disminuya.

Se concluye que la Gestión Pedagógica tiene una mejora significativa si se usan normas de calidad como la ISO 21001, pues con las estrategias y recursos necesarios, puede existir un mejoramiento en los procesos que en esta intervienen, epistemológicamente se ha podido evidenciar que el docente ha podido desarrollar su juicio crítico en el desarrollo de sus actividades a la vez que ha podido mejorar su desempeño significativamente.

Referencias Bibliográficas

- Álvarez, J. (2018). La Evaluación educativa como proceso histórico social para el mejoramiento de los sistemas de calidad educativos . *SCielo*, 162-167.
- Calderón, M. (2019). La planificación microcurricular: Una herramienta para la innovación de las prácticas educativas. *REHUSO*, 103 - 111.
- Canchipala, G. (15 de 09 de 2015). *www.mineduacion.gov.co*. Obtenido de *www.mineduacion.gov.co*: <https://www.mineduacion.gov.co/1621/w3-propertyvalue-48473.html#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20escolar%20en%20los,la%20autonom%C3%ADa%20institucional%2C%20para%20as%C3%AD>
- Carruto, M. (2022). La norma ISO 21001:2018 en el sistema de gestión de calidad de las instituciones educativas particulares. *Retos de la Ciencia*, 1-15.
- Castañeda, M. (2019). Análisis de métodos de enseñanza que usa profesorado destacado en clases de ciencias sociales. *Revista Electrónica Educativa*, 363-377.
- Cepeda, J. (2021). *La implementación de la GTC ISO 21001:2019 en las instituciones educativas*. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Cerruto, M. (2022). La norma ISO 21001:2018 en el sistema de gestión de calidad de las instituciones educativas particulares. . *Retos particulares de la Ciencia*, 1-15.
- Cordero, C., & Nuñez, R. (2020). *Diseño de Sistema de Gestión de Calidad según ISO 21001:2018 para mejora continua en programa de Ingeniería Industrial*. Lima : Universidad San Ignacio de Loyola.
- Dávila, N. (2017). Certificación de sistemas de gestión en el sistema educativo escolar. *Universidad La Habana* , 15-29.
- Delich, A. (2019). *Herramientas para la Acción en Gestión Escolar*. Buenos Aires: Programa Nacional de Gestión Institucional.
- Díaz, C. (2018). Planificación Educativa como herramienta fundamental para una educación con calidad. *Utopía y praxis Latinoamericana*, 87-95.
- Donoso, S. (2018). Propuesta de Indicadores de Gestión para la educación pública local Chilena. *ARTIJOS*, 1062-1067.
- Durón, A., Aguirre, W., Estrada, M., & Muñoz, I. (2019). Propuesta de la ISO 21001 en el entorno educativo de Aguascaliente, Mexico. *Revista de Educación Técnica*, 8-16.
- Fernández, D. (2021). *Análisis de los componente de la Gestión Educativa y propuesta de mejora en la Institución Educativa* . Cajamarca: Universidad de Cajamarca.
- González, K. (2022). *Desarrollo de una guía metodológica para la implementación del sistema de gestión en organizaciones educativas basada en la norma ISO 21001:2018 orientada ala educación básica regular en el Perú*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Guerra, M. (2022). Certificación de sistemas de gestión y acreditación de la calidad en la educación superior. *Revista Iberoamericana de Educación*, 67-84.
- Guerra, R., & Roque, R. (2020). Aplicación de la norma ISO 21001:2018 a la calidad de los programas de posgrado académico. *Educación Médica Superior*, 1-17.
- Gutiérrez, J. (2018). Estrategias metodológicas de enseñanza y aprendizaje con un enfoque lúdico. *Revista de Educación y Desarrollo*, 37-46.

- Hernández, F. B. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw Hill- Quinta edición.
- Inga, M., Bolívar, O., & Pico, J. (2019). Las técnicas e Instrumentos de evaluación y su impacto en el rendimiento académico. *REVISTA COGNOSIS*, 151 -172.
- Lago, J. (2020). Autoridad y control en el aula: de la disciplina escolar a la disciplina judicial. *TARBIYA*, 49-93.
- Lazwardi, D. (2018). Implementation of School- based Management. *Al-Idarah Jurnal Kependidikan Islam*, 8(1), 32-49.
- López, M. (2017). La Gestión Pedagógica. *Revista Científica Ciencias de la Educación*, 201-217.
- López, M. (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. *Universidad Andina Simón Bolívar*, 2-10.
- López, P., & Martínez, A. (14 de 03 de 2018). www.facso.uchile.cl. Obtenido de www.facso.uchile.cl: www.facso.uchile.cl/noticias/141657/importancia-de-la-formacion-en-gestion-de-directivos#:~:text=La%20importancia%20de%20la%20gesti%20n,la%20comunidad%20educativa%2C%20en%20los
- Miranda, R. (2021). *Satisfacción de padres de familia bajo la norma ISO 21001:2018 en la institución educativa*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Pulido, V. (2019). Gerencia Educativa: Una visión empresarial de la educación básica. *Revista Científica de la UCSA*, 52-62.
- Quimi, D. (2019). Sistemas de Calidad enfocado a las normas ISO 9001-21001: Caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. *UNIVERSIDAD Y SOCIEDAD*, 279-288.
- Ramos, F., Guerra, R., & González, R. (2020). Aplicación de la norma ISO 21001: 2018 a la calidad de los programas de posgrado académico. *Educación Médica Superior*, 1-17.
- 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*. Huánuco, Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Rivera, K. (2019). La Norma ISO 21001:2018 - Apéndice normativo y su impacto en estudiantes de educación superior de Lima. *INNOVA*, 50-60.
- Rojas, M., Narro, M., Leiva, D., & Bejarano, P. (2022). La gestión pedagógica docente a partir de la virtualidad. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 3834-3847.
- Rueckert, P. (2019). 10 barreras en la educación en todo el mundo. *Global Citezen*.
- Ruiz, C. (2021). *Modelo de gestión académica según norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa, Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021*. Tarapoto - Perú: Universidad César Vallejo.
- SENPLADES. (2017). La Educación en Ecuador. *Instituto Nacional de Evaluación Educativa*, 10-20.
- Sepúlveda, K. (2020). Aceptabilidad del Sistema de Gestión de Calidad en las instituciones de Educación Superior. *DUL*, 1-3.
- Valbuena, V. (2008). Desarrollo de actividades en el aula y el proceso de construcción del conocimiento en alumnos de Educación Básica. *OMNIA*, 9-31.

ANEXOS



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DOCENTES

Estimado (a) docente

Los datos obtenidos en esta encuesta ayudarán en la investigación del Uso de las Normas ISO 21001:2018 (ISO 9001:2015) en el proceso de Gestión Pedagógica. Agradecemos la colaboración.

Fecha: **Edad:** **Sexo:**

Indicaciones:

- Marque con una X la respuesta con la que usted se sienta más identificado
- Lea cuidadosamente la pregunta antes de responder
- Si tiene alguna dificultad consulte con su encuestador
- Responda todas las preguntas.
- Leyenda

S: Siempre; **CS:** Casi Siempre; **N:** Nunca

Preguntas	S	CS	N
1. ¿Las estrategias metodológicas y recursos didácticos planificadas están adaptadas para satisfacer las necesidades de cada estudiante en el aula?			
2. ¿Realiza usted todas las actividades pedagógicas, recursos que están expuestas dentro de la planificación microcurricular (dinámicas, videos, trabajos grupales) en los tiempos establecidos?			
3. ¿Los resultados de los instrumentos de evaluación aplicados han demostrado que los estudiantes han adquirido el conocimiento?			
4. ¿Los estudiantes participan en clases respondiendo las preguntas con precisión y entusiasmo?			
5. ¿Considera que una buena gestión pedagógica puede darse a través del uso de las Normas ISO 21001:2018?			
6. ¿Considera usted que la falta de información y capacitación de la aplicación de normas ISO 21001:2018 ha limitado su desempeño académico?			
7. ¿El cumplimiento de registro sistemático de las actividades ejecutadas en el aula favorece su desempeño docente?			
8. ¿Considera necesario el uso de la carpeta pedagógica con su documentación (planificaciones, recursos, comunicados, supervisiones) para el buen desempeño docente?			
9. ¿Siente algún tipo de presión laboral al verse supervisado en su desempeño docente con tanta frecuencia?			
10. ¿Cree que la aplicación de las normas ISO 20001:2018 afecta la creatividad en la ejecución docente?			

Estimado(a) Autoridades

Los datos obtenidos en esta encuesta ayudaran en la investigación del Uso de las Normas ISO 21001:2018 (ISO 9001:2015) en el proceso de Gestión Pedagógica. Agradecemos la colaboración.

Fecha: **Edad:** **Sexo:**

Indicaciones:

- Marque con una X la respuesta con la que usted se sienta más identificado
- Lea cuidadosamente la pregunta antes de responder
- Si tiene alguna dificultad consulte con su encuestador
- Responda todas las preguntas.
- Leyenda

S: Siempre; **CS:** Casi Siempre; **N:** Nunca

Preguntas	S	CS	N
1. ¿La implementación de la norma ISO 21001:2018 en la institución permite un control eficiente y eficaz del proceso de Gestión Pedagógica?			
2. ¿Se realiza un análisis periódico de las metodologías aplicadas por los docentes en el aula?			
3. ¿En algún momento usted ha mostrado resistencia a la aplicación de las normas ISO 21001:2018 dentro de su institución?			
4. ¿En la supervisión de aula se observa que el docente cumple con la ejecución total de la planificación en los tiempos establecidos?			
5. ¿Considera que el uso de las normas ISO 21001:2018 son rigurosas en la aplicación de la planificación de aula?			
6. ¿Considera que la implementación de las normas ISO 21001: 2018 en la gestión pedagógica requiere de un esfuerzo extra, como más horas de trabajo para su obtención?			
7. ¿Usted considera que los docentes están comprometidos al plan de acción para la ejecución del proceso de Gestión Escolar?			
8. ¿Existe un control de la información documentada del proceso pedagógico (planes de mejora, evaluaciones, planificaciones, indicadores) y está disponible cuando y donde se requiera?			
9. ¿Considera que las normas ISO 21001:2018 son flexibles para la complejidad del ejercicio de la profesión docente?			
10. ¿Cree usted que existe algún tipo de resistencia para la aplicación de las normas ISO 21001:2018 por parte del personal docente?			

UNIVERSIDAD DE OTAVALO
MAESTRIA EN EDUCACIÓN

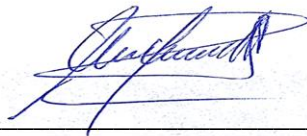
Otavalo, junio de 2022

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Yo, Msc, José Nicolás Isea Araque titular de la cédula de identidad N° **1758646366**, en mi carácter de experto en el área de **Educación** confirmo que he leído el instrumento suministrado por la Ingeniera, María Fernanda Cepeda Cajas, titular de la Cédula de Identidad N° 1717655144, correspondiente al trabajo de titulación “**Uso de las normas ISO 21001-2018 en la Gestión Pedagógica en la Unidad Educativa Británico los Andes**”, como requisito para optar el título de Magister en Educación.

Luego de haber realizado las observaciones correspondientes considero que el instrumento presentado reúne todos los requisitos para ser aplicado.

En la ciudad de Ibarra a los 19 días del mes de junio 2022.



ISEA ARAQUE JOSÉ NICOLÁS

CC. 175864636-6

UNIVERSIDAD DE OTAVALO
MAESTRIA EN EDUCACIÓN

Otavalo, junio de 2022

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Yo, Msc, Yusmary Mora titular de la cédula de identidad N° 1758878712, en mi carácter de experto en el área de **Educación** confirmo que he leído el instrumento suministrado por la Ingeniera, María Fernanda Cepeda Cajas, titular de la cedula de identidad N° 1717655144, correspondiente al trabajo de titulación **“Uso de las normas ISO 21001-2018 en la Gestión Pedagógica en la Unidad Educativa Británico los Andes”**, como requisito para optar el título de Magister en Educación.

Luego de haber realizado las observaciones correspondientes considero que el instrumento presentado reúne todos los requisitos para ser aplicado.

En la ciudad de Ibarra a los 19 días del mes de junio 2022.



C.I: 175887871-2