



**UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS**

**MAESTRÍA EN LIDERAZGO EDUCATIVO**

**EL DESEMPEÑO DOCENTE:  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EDUCATIVA**

**PROPUESTA DIRIGIDA A:**

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO MEJÍA**

**Estudiantes:** Juan Carlos Loayza Albán

Andrea Zumárraga

**Asignatura: Proyecto de Investigación y Liderazgo y Gerencia Educativa**

**Quito – Ecuador**

**Julio-2023**

# **TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EDUCATIVA**

**AUTORES:** Juan Carlos Loayza

Andrea Zumárraga

**TUTORA:** MSc. Nanci Barros

## **RESUMEN**

El Instituto Superior Tecnológico Mejía es una Institución privada que abrió sus puertas en el mes de mayo 2022, a fin de satisfacer las necesidades educativas en el Cantón Mejía aportando con una oferta académica de tercer nivel, trabaja bajo una modalidad semipresencial al servicio de una población comprendida entre 18 a 60 años. La Institución se encuentra en un espacio de construcción tanto de sus procesos como de su normativa interna en virtud de aquello es de interés de las autoridades como de la comunidad educativa desarrollar una propuesta de gestión de calidad educativa en el Instituto Superior Tecnológico Mejía en el período 2023 valiéndose de una metodología cuantitativa con enfoque descriptivo transversal haciendo uso de instrumentos metodológicos adecuados. En el diagnóstico realizado por el OCS referente al modelo de evaluación externa 2024 se determinó que el Instituto cuenta con procesos sin embargo no existe una interrelación efectiva entre ellos, así también el plan operativo anual carece de medios de verificación y control permanente. Además, es necesario contar con un sistema de gestión documental accesible y segura tanto físico y digital que permitirá establecer un sistema de control con respecto al método utilizado. Este Sistema de gestión podrá contribuir significativamente a la calidad de la educación y al logro de los objetivos institucionales y tendrá un impacto directo en la comunicación y la colaboración entre los estudiantes, que son esenciales para un ambiente de aprendizaje favorable.

## **ABSTRACT**

The Mejía Higher Technological Institute is a private institution that first opened its doors in May 2022. It was established to address the educational needs in the Mejía Canton, providing a tertiary level academic offering. The Institute operates a blended learning model to serve a population ranging from 18 to 60 years old. The institution is currently in a state of development, both in its processes and internal regulations. Accordingly, there is a keen interest from both the authorities and the educational community to develop a quality education management proposal for the Mejía Higher Technological Institute for the 2023 period. This will be achieved using a quantitative methodology with a cross-sectional descriptive approach, making use of suitable methodological instruments. Based on a diagnostic evaluation made by the OCS regarding the external evaluation model for 2024, it was determined that while the Institute does have processes in place, there is no effective interrelation between them. Additionally, the annual operational plan lacks permanent verification and control means. It is also necessary to have an accessible and secure document management system, both physically and digitally, that will establish a control system regarding the used method. This management system can significantly contribute to the quality of education and achievement of institutional objectives. It will directly impact communication and collaboration among students, which are vital for a conducive learning environment.

# INTRODUCCIÓN

La sociedad contemporánea representa uno de los mayores beneficios para la educación en general, ya que, juega un papel importante y fundamental en el desarrollo humano, social y económico de los individuos y las naciones. Actualmente, los Institutos Tecnológicos Superiores, de ahora en adelante ITS, son instituciones de educación superior que ofrecen programas académicos orientados hacia la formación de profesionales altamente capacitados en áreas de ciencia, tecnología, actualidad y demás ramas que se vinculen con las diferentes carreras que ofertan dichos establecimientos.

Muchas naciones aún luchan por brindar acceso a la educación superior, a muchos estudiantes les resulta difícil inscribirse en la educación superior debido a los costos de matrícula y otras restricciones financieras. Además, existe una brecha de equidad en el acceso, con algunos grupos demográficos, como los desfavorecidos, los miembros de minorías y las personas con discapacidad, que tienen menos acceso a la educación superior, otra dificultad es garantizar el nivel de la educación superior (UNESCO, 2020).

La educación superior ha sufrido una transformación radical como resultado del rápido desarrollo de la tecnología, particularmente con el auge del aprendizaje en línea y a distancia. Si bien esto abre posibilidades de accesibilidad y adaptabilidad, también plantea problemas con respecto al calibre de la instrucción, la evaluación, el apoyo a los estudiantes y la infraestructura tecnológica (Guillen & Erazo, 2022).

Los ITS desempeñan un papel crucial en la preparación de estudiantes para enfrentar los retos de un mundo cada vez más tecnológico y globalizado. De acuerdo con la Ley Orgánica de Educación Superior LOES (2010):

La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respecto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la

democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar. (art. 27)

Como refleja la LOES, existen diferentes puntos de vista y de acuerdo con como el Estado entiende las diferentes obligaciones de garantizar la educación en cada punto de. De igual forma los docentes tienen la imperiosa necesidad de innovar constantemente en la educación y en la forma en la cual dictan clases. Este artículo a breves rasgos demuestra como los docentes se encargan de manera puntual en el proceso de educación para que la sociedad en general posea nuevos profesionales que busquen más allá de la educación tradicional.

Para ello, es muy importante establecer un sistema de gestión educativa eficiente y eficaz para lograr una educación de alta calidad, donde el sistema debe adaptarse a los objetivos de las instituciones y promover el aprendizaje significativo de los estudiantes. La planificación, organización, dirección y control de las actividades educativas en una institución es posible gracias a un conjunto de procedimientos y prácticas conocido como sistema de gestión educativa (Rodríguez, 2020).

El Instituto Superior Tecnológico Mejía surge ante la necesidad de una institución de educación superior en el Cantón Mejía, provincia de Pichincha. En el año 2019 un grupo de profesionales unen sus capacidades y deciden aportar con una oferta educativa de tercer nivel tecnológico con el objetivo de generar un desarrollo sustancial del Cantón y sus parroquias. El ISTM es una Institución privada que abrió sus puertas en el mes de mayo 2022 según aprobación emitida en Resolución RPC-SO-32-NO.727-2021, presta sus servicios bajo una

modalidad semipresencial a una población de estudiantes comprendida entre 18 a 60 años (Instituto Superior Tecnológico Mejía, 2020).

Al ser un Institución nueva, y que se encuentra en proceso de construcción, parte de su normativa interna presenta dificultades como, implementación de un sistema de gestión educativa que facilite la planificación y organización del plan de estudios, seguimiento adecuado de la información estudiantil, que centraliza y organiza la información relevante para la institución educativa entre otros.

El artículo en cuestión mantiene como objetivo general desarrollar una propuesta de gestión de calidad educativa en el Instituto Superior Tecnológico Mejía en el período 2023, valiéndose de una metodología cuantitativa con enfoque descriptivo transversal haciendo uso de instrumentos metodológicos adecuados con respecto a la metodología selecta, lo que permitirá el desarrollo de una propuesta de gestión basada en las necesidades del ITSM, tanto de sus alumnos como de sus docentes y administrativos en general.

## **JUSTIFICACIÓN**

El desarrollo del proyecto radica en la importancia de contar con un sistema de gestión educativa eficiente y efectivo en el Instituto Superior Tecnológico Mejía, dado que, un sistema de gestión educativa bien diseñado y correctamente implementado puede contribuir significativamente a la calidad de la educación y al logro de los objetivos institucionales. Dado que, la falta de coordinación entre los diversos departamentos y áreas del sistema educativa puede tener efectos perjudiciales en una variedad de aspectos.

Por otro lado, tiene un impacto directo en la comunicación y la colaboración entre los estudiantes, que son esenciales para un ambiente de aprendizaje favorable, lo que resulta en la duplicidad de esfuerzos y desperdicio de recursos, esto que tiene un impacto en la eficiencia y efectividad de la educación, ya que, un sistema de gestión educativa deficiente puede influir en

la calidad de la educación ofrecida por el Instituto Tecnológico Superior. Debido a que, si los procesos de planificación, organización, dirección y control no están adecuadamente estructurados y coordinados, lo que afecta a la calidad de la enseñanza y el aprendizaje.

En base a esto, se han planteado las siguientes preguntas de investigación que justifican el desarrollo del proceso que se enmarca en saber ¿Cómo se desarrolla el sistema de gestión educativa en el Instituto Superior Tecnológico Mejía?, ¿Cuáles son los fundamentos teóricos de los procesos administrativos? Y ¿Cuál es la necesidad de la propuesta de un sistema de gestión educativa en el Instituto Superior Tecnológico Mejía?, siendo éstas las preguntas generales de estudio, que permitirán tomar en cuenta cada uno de los objetivos específicos que se deberán cumplir para solventar el objetivo general.

Finalmente, este estudio contribuirá a la mejora del sistema de gestión educativa del Instituto Superior Tecnológico Mejía, analizando y proponiendo soluciones como mejorar la eficiencia administrativa, facilitar la comunicación, brindar un seguimiento más efectivo del rendimiento académico, proporcionar acceso a recursos educativos digitales y permitir el análisis de datos para mejorar la toma de decisiones. Estos beneficios pueden contribuir a una mejor experiencia educativa y a un entorno de aprendizaje más efectivo. Se espera que los resultados obtenidos sean de utilidad para los directivos, administradores, docentes y estudiantes de instituciones educativas similares, así como para la comunidad académica y la sociedad en general, promoviendo una educación de calidad y un desarrollo integral de los individuos.

## **Objetivo General**

Desarrollar una propuesta de un sistema de gestión de calidad educativa mediante la observación de las falencias existentes en el Instituto Superior Tecnológico Mejía en el período 2023.

## **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar cómo se desarrolla el sistema de gestión educativa en Instituto Superior
- Describir los fundamentos teóricos de los procesos administrativos.
- Determinar la necesidad de una propuesta de sistema de gestión de calidad educativa en el Instituto Superior Tecnológico Mejía.

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **1. Sistema de Gestión de Calidad**

Aunque los sistemas de gestión de la calidad creados de acuerdo con la norma ISO 9001 estaban originalmente relacionados con la actividad industrial, ahora se utilizan en empresas y organizaciones cuya actividad principal es la prestación de servicios, incluidas las instituciones educativas (Reyes, 2020). Cuando hablamos de calidad educativa, nos referimos al funcionamiento eficiente de las instituciones educativas, el control que tienen sobre su funcionamiento y su adecuada gestión.

Con el objetivo de asegurar la competencia de los docentes, avanzar en la gestión de los centros y fomentar lazos más fuertes con los estudiantes y las familias, un número cada vez mayor de instituciones educativas están poniendo en práctica y certificando su sistema de gestión de calidad ISO. Existen agencias de certificación a disposición de los interesados en

obtener esta certificación que están capacitadas para evaluar este tipo de servicio y están acreditadas por la SAE.

Como herramienta de gestión, se emplea la planificación estratégica de acuerdo con la norma ISO 90001 para establecer metas educativas, evaluar el potencial humano, fomentar una cultura de mejora continua y formalizar la organización de los órganos y funciones escolares, también ayuda a identificar y cumplir con las expectativas de los estudiantes (Baño, 2019).

Los procesos de formación y capacitación docente, las estrategias y procedimientos para realizar las actividades con los recursos justos y necesarios, la participación del personal y su compromiso de poner sus capacidades al servicio de los objetivos propuestos, y el liderazgo de la alta dirección sirven de base. para la gestión educativa.

Un sistema de gestión correctamente implementado mejora el rendimiento y el crecimiento del centro educativo, lo que conduce a una mayor satisfacción del cliente, también aumenta la eficiencia y eficacia de los procesos. Debido a que el éxito académico depende del rendimiento académico de los docentes y del nivel de los estudiantes, cada entidad en los niveles de trabajo inicial, básico, pregrado y/o posgrado debe implementar las mejores prácticas con fines educativos (Servicio de Acreditación Ecuatoriana, 2019).

## **2. Gestión Educativa**

A través del uso de métodos, herramientas e información, la disciplina de la gestión educativa tiene como objetivo mejorar la eficacia de las instituciones y establecimientos educativos en una nación en particular. En cuanto intenta ver el proceso educativo como un todo estructurado y sistémico, puede considerarse una forma de administración educativa (Etece, 2021).

De esta forma, la gestión educativa es vista como un proceso de disciplina y estrategias que participan activamente en el sistema educativo, que busca potenciar cada una de las etapas,

valiéndose de la integración de los diversos componentes que componen el acto educativo (estudiantes, docentes y comunidad). Como resultado, se crea una comunidad educativa que comparte conocimientos, solicita retroalimentación y elimina barreras para el aprendizaje como la deserción escolar, bajo rendimiento académico, etc.

### **3. Áreas de la Gestión Educativa**

Estos cuatro aspectos de la gestión escolar conforman la gestión educativa la mayor parte del tiempo:

- **Gestión directiva.**

Es la encargada de la coordinación académica del establecimiento para integrar su propia cultura educativa. Su misión es dirigir y promover el mejoramiento de una institución educativa (UNIR, 2021). En consecuencia, le corresponde ejercer la dirección y el control administrativo del plantel, así como el seguimiento y actualización de las estrategias que se desarrollen por el bien de la comunidad, tanto sociales, psicológicas y recreativas.

- **Gestión pedagógica y académica.**

Se encarga de la responsabilidad del aprendizaje y las actividades del aula. Para lograr esto, el currículo académico debe ser desarrollado, revisado y reevaluado teniendo en cuenta el conocimiento previo de la materia, el asesoramiento de la comunidad académica y los acuerdos con otros miembros de la comunidad educativa, particularmente en lo que respecta a las prácticas de evaluación (UNIR, 2021).

- **Gestión financiera y administrativa.**

Relaciona todo lo que tiene que ver con los sistemas de información y registro de estudiantes, el rendimiento de cuentas y servicios complementarios y, lo más importante, la garantía de solvencia y liquidez de la institución para que pueda continuar trabajando a largo plazo mientras administra eficazmente sus recursos humanos y financieros. Esto también se aplica a las leyes, inventarios de productos, etc.

- **Gestión de la comunidad.**

Este cuarto aspecto se centra en los aspectos sociales de la educación, entre los que se encuentran el fomento de la participación ciudadana, el intercambio de ideas, el apoyo a los investigadores, el fomento del desarrollo profesional y otros elementos relacionados con la comunidad educativa como conjunto de personas que basan su existencia en el aprendizaje y luchan por la convivencia armónica (UNIR, 2021).

#### **4. Calidad y Gestión en la Educación**

La política de mejoramiento implementada por la Secretaría de Educación del Estado se basa en la consolidación del sistema de aseguramiento de la calidad, cuyo propósito es brindar a los estudiantes mayores y mejores oportunidades educativas, desarrollar competencias básicas y habilidades ciudadanas, y fortalecer la calidad de la educación.

Tomando en cuenta la descentralización y autonomía de las instituciones, fortaleciendo la gestión de las instituciones educativas y la administración del MINIEDUC (Altablero, 2020).

Un establecimiento educativo logra sus metas y objetivos educativos mediante el uso de un conjunto de procesos jerarquizados que conforman la gestión educativa. Una estrategia de gestión eficaz implica fases de diagnóstico, planificación, ejecución, seguimiento y evaluación que se complementan entre sí y dan como resultado el logro de las metas establecidas por los equipos de gestión.

El secreto para que todo lo que hace un grupo de personas en una institución tenga sentido y encaje en un proyecto que es de todos es una gestión eficaz. Para lograr sus objetivos y mejorar continuamente, debe hacer que todos "remen en la misma dirección" (Altablero, 2020).

## **5. Las instituciones y su mejoramiento**

Los establecimientos educativos que se involucran en procesos de mejora intencional tienen una serie de rasgos en común que hacen posible alcanzar los resultados propuestos:

- Cuentan con un PEI conocido y aceptado, que define a grandes rasgos los principios básicos y las reglas del trabajo de la institución, por lo que saben hacia donde deben ir

los docentes. La misión, visión y valores institucionales que forman la base para el establecimiento de metas y estrategia educativa explican estos principios.

- Revisar los estándares nacionales sobre lo que todos los alumnos deben entender y ser capaces de hacer.

- Debido a que dependen de los datos para ayudar a tomar decisiones, mantienen registros actualizados sobre una variedad de temas, incluida la asistencia de los estudiantes, las razones de las ausencias, el rendimiento académico, el uso efectivo del tiempo y los recursos escolares y el tratamiento de problemas concurrentes.

- Operan en una estructura organizacional que enfatiza el trabajo en equipo y un claro liderazgo del director.

- Brindan a los maestros el espacio para diseñar el currículo, el currículo y las evaluaciones de aprendizaje, apoyan y aprovechan los talentos de los educadores. También fomentan el intercambio metódico de experiencias, la colaboración para encontrar soluciones a los problemas que se presentan y las formas más efectivas para lograr más y mejores aprendizajes.

- Ofrecen una variedad de oportunidades de aprendizaje atractivas e inspiradoras para todos los estudiantes.
- Creen que todos pueden aprender y tienen altas expectativas de las habilidades de cada estudiante. Por lo tanto, las diferencias relacionadas con los antecedentes sociales, culturales y económicos de los estudiantes presentan desafíos significativos en el diseño de estrategias de instrucción.

## **METODOLOGÍA**

### **Diseño de la Investigación**

Para el desarrollo de la investigación se utiliza una modalidad acorde al fenómeno que se investiga lo que permite definir el tipo de investigación según la finalidad del estudio y el objetivo gnoseológico que se está siguiendo. Este estudio además cuenta con su respectivo método de investigación a fin a la carrera en curso. Con el uso de diferentes técnicas e instrumentos de investigación de acuerdo con la población y muestra seleccionada.

### **Modalidad de la Investigación**

La modalidad que se empleó será cuantitativa puesto que, se parte desde un fenómeno común, teniendo en cuenta que se trabajará con personal administrativo de acuerdo con la percepción de estos en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad del ITM. Angulo López (2017) menciona que este tipo de metodología utiliza la recopilación y el análisis de datos para responder preguntas de investigación y probar las hipótesis mencionadas anteriormente, y se basa en la medición, el conteo y, a menudo, el uso de estadísticas para establecer patrones precisos de comportamiento en una población.

Esta modalidad de investigación permitió que la recolección de datos sea en base a la información cuantitativa que la población de estudio pueda dar al investigador con el uso de instrumentos adecuados a la modalidad, lo cual permite que los resultados se hagan en base a

datos estadísticos específicos sin intervenir en especulaciones o inferencias en relación con el tema tratado.

### **Tipo de Investigación**

Para el desarrollo de la investigación es de tipo descriptiva dado que se enfoca en la comprensión profunda de los fenómenos sociales, culturales o humanos, buscando establecer conexiones significativas entre ellos (Arias, 2012). En este sentido, la investigación descriptiva, ayuda a profundizar sobre el sistema de gestión educativa existente y las falencias de este, dando una entrada a la correlación entre los factores que se estudien, donde los resultados y conclusiones proporcionan un nivel más profundo de conocimiento sobre los fenómenos que se estudian dentro de la empresa.

### **Métodos de Investigación**

Los métodos de investigación para el estudio en curso corresponden en principio al método de Observación que según Giani (2022) “es el acto de percibir un objeto o evento principalmente visualmente o examinar y analizar un fenómeno para obtener información sobre él” Así como el método deductivo el cual es un procedimiento de investigación que utiliza una forma de pensar que va desde un razonamiento más general y lógico basado en leyes o principios hasta hechos específicos. Es decir, es un método lógico que se utiliza para sacar conclusiones a partir de un conjunto de principios (Manovalles, 2019).

### **Técnicas de Investigación**

Las técnicas de investigación consisten en una encuesta dirigida al personal administrativo para conocer sobre el sistema de gestión educativa del ITSM, de acuerdo con Valle (2020), la encuesta “es un método de recopilación de datos de una muestra de una población, generalmente con el objetivo de generalizar los resultados a una población más grande”. La técnica de la encuesta será útil en el estudio debido a que al ser un instrumento

estandarizado se puede aplicar en una población extensa haciendo igualmente uso de herramientas de tecnología para el análisis pertinente de la información al volverlo más rápido y sistematizado.

### **Instrumentos de Investigación**

El cuestionario fue el instrumento de investigación considerado ya que este, agrupa una serie de preguntas relacionadas con un evento, situación o tema específico sobre el cual un investigador desea obtener información (Hurtado, 2009). El cuestionario que se aplicará dentro del estudio corresponde al banco de preguntas que utilizará el investigador para la recolección de la información necesaria de acuerdo con las necesidades investigativas.

Para la validación se consideró el procedimiento de juicio de experto también denominado validación de contenidos, para tal efecto, fueron seleccionados tres especialistas en área académica y administrativa financiera a los cuales se les entregó la carta de solicitud, el cuadro de variables, el cuestionario y la guía para la validación. Una vez obtenidas las observaciones se ajustó el cuestionario atendiendo a las mismas

### **Población y Muestra**

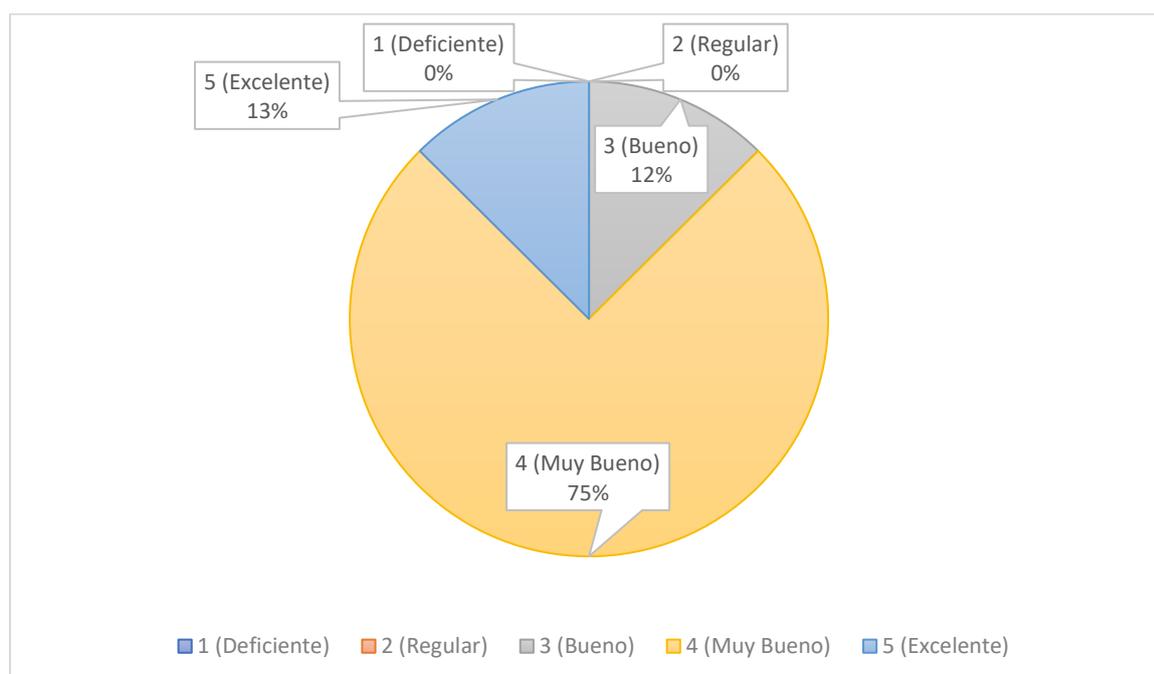
La población es el universo o totalidad de elementos sobre los que se investiga (Lugo, 2017). Mientras que la muestra se define por Lugo (2017) como “una parte o subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio” (pág. 5). Para la investigación la población y la muestra será la misma ya que, la encuesta se aplicará a tres personas en específico siendo estas la Vicerrectora Administrativa Financiera, Secretaría Académica y Coordinadora Académica.

## **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

**Pregunta 1.** ¿Cómo calificarías la efectividad de la gestión educativa en el instituto?

Tabla 1. Efectividad de la gestión educativa

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
1	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	0	0%
	3 (Bueno)	2	12,5%
	4 (Muy Bueno)	12	75%
	5 (Excelente)	2	12,5%
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>



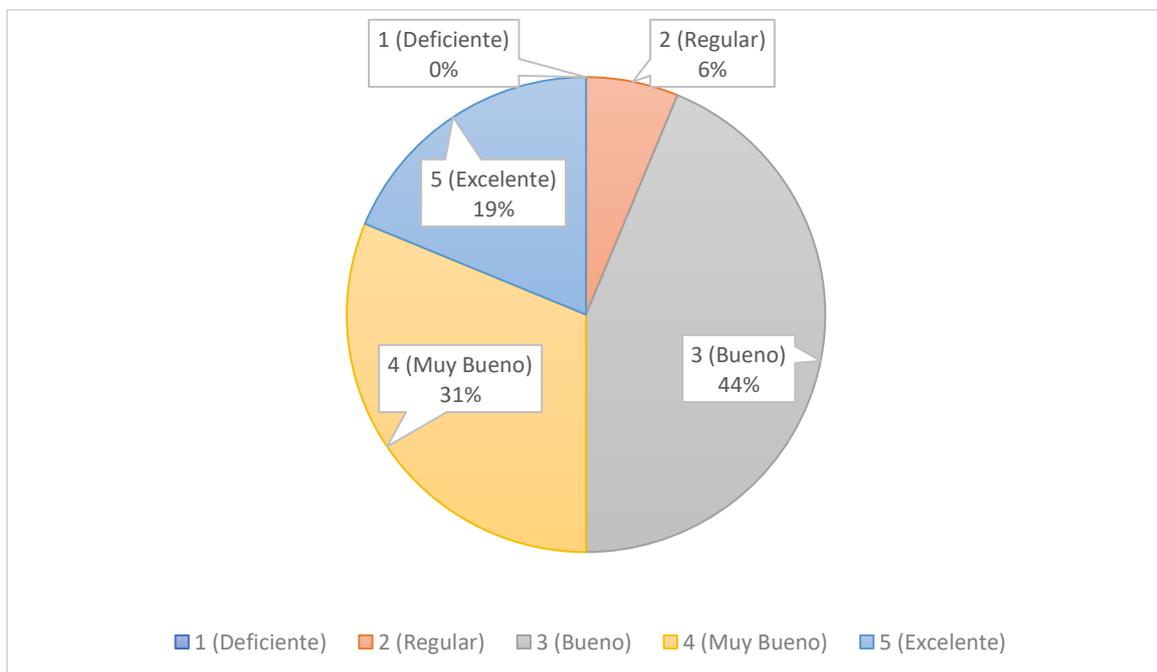
### Interpretación:

La efectividad de la gestión educativa es una actividad transversal que intervienen profesionales de las áreas académica y administrativo financiero, la calificación que le dan los encuestados en mayor parte es muy buena (75%), es decir, que los estándares son correctos; sin embargo, es necesario desarrollar una planificación estratégica acorde a las necesidades institucionales donde se fortalezca un sistema calidad, con el fin de promover una mejora continúa enfocada en la excelencia.

**Pregunta 2.** ¿Cómo calificarías la comunicación entre el personal docente y los estudiantes?

Tabla 2. Comunicación entre el personal docente y los estudiantes

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
2	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	1	6,25%
	3 (Bueno)	7	43,75%
	4 (Muy Bueno)	5	31,25%
	5 (Excelente)	3	18,75%
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>



**Interpretación:**

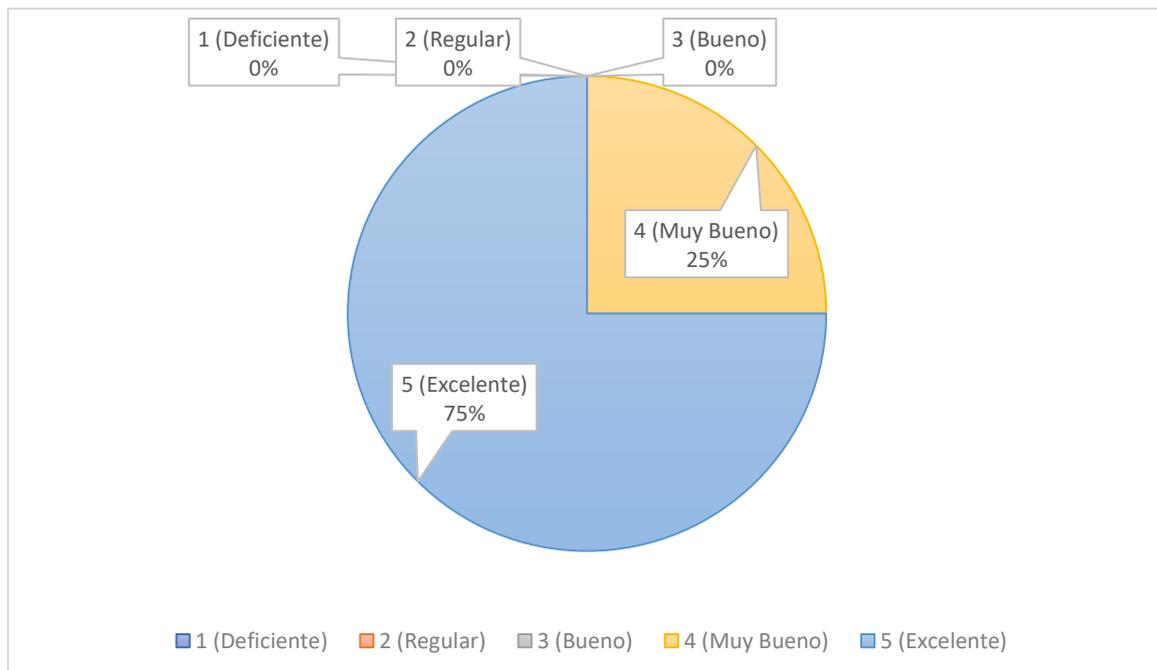
La comunicación entre el personal docente y los estudiantes es la más afectada si no se cuenta con una política adecuada que vincule el sistema de gestión con las herramientas tecnológicas disponibles, como resultado se refleja un mayor porcentaje en la escala N°3 (44%), esto se debe a la poca interacción de los docentes con los estudiantes que se atribuye a

la modalidad semipresencial, es necesario establecer un plan de acción donde se enfoque en mantener una comunicación efectiva con los estudiantes.

**Pregunta 3.** ¿Cómo calificarías el ambiente inclusivo y respetuoso que se promueve en el instituto?

Tabla 3. Ambiente inclusivo y respetuoso promovido en el ITSM

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
3	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	0	0%
	3 (Bueno)	0	0%
	4 (Muy Bueno)	4	25%
	5 (Excelente)	12	75%
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>



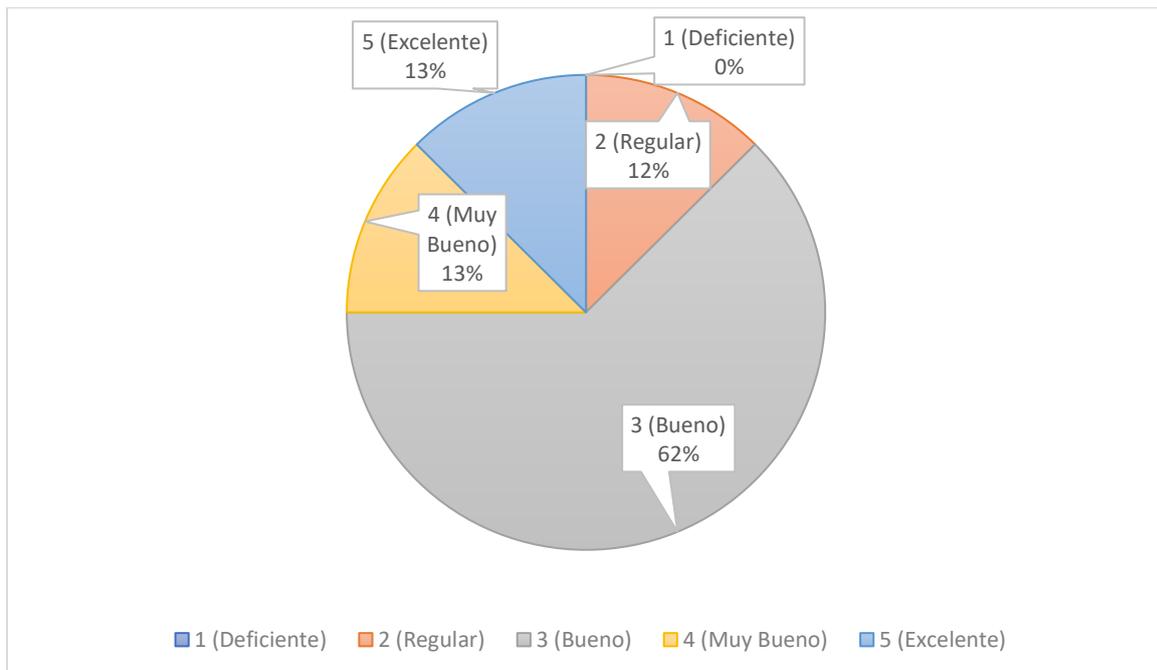
**Interpretación:**

El ambiente inclusivo es un punto a favor del ITSM por lo cual se ha calificado como excelente (75%) la gestión que realizan fortalece la creación de entornos educativos en los que se reconoce, valora y respeta la diversidad de todos los estudiantes, independientemente de sus características o circunstancias individuales.

**Pregunta 4.** ¿Cómo calificarías la calidad de los recursos educativos disponibles en el instituto?

Tabla 4. Calidad de los recursos educativos

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
4	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	2	12,5%
	3 (Bueno)	10	62,5%
	4 (Muy Bueno)	2	12,5%
	5 (Excelente)	2	12,5%
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>



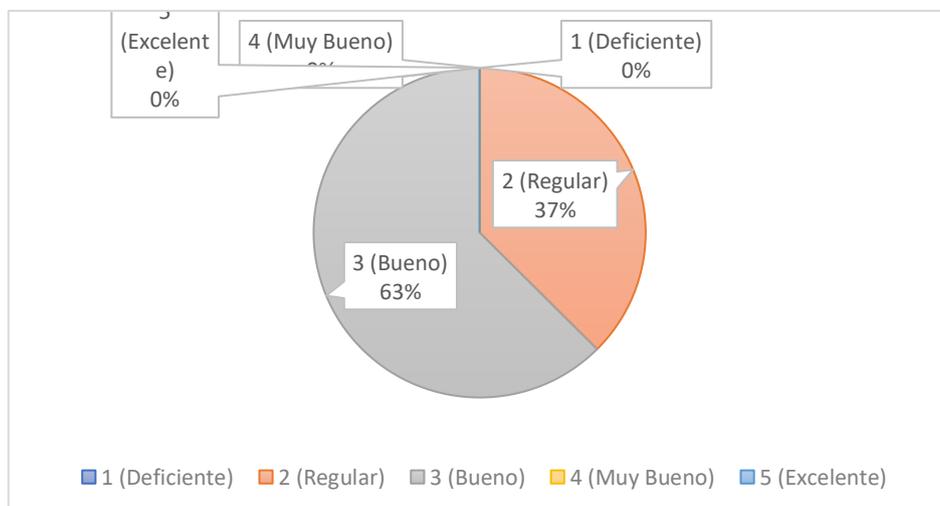
**Interpretación:**

Los recursos educativos es una herramienta indispensable para una educación de calidad, sin embargo, en el ISTM dichos recursos no son los adecuados por lo que se calificó en la escala N°3 (62%), ya que al ser una institución nueva no se cuenta con suficientes recursos económicos para la implementación de plataformas; sin embargo, el compromiso institucional es brindar una educación de calidad mejorando el proceso de enseñanza y aprendizaje a través de la adquisición de la plataforma Moodle, una biblioteca virtual e implementar inteligencia artificial.

**Pregunta 5.** ¿En qué medida has participado en actividades extracurriculares o eventos organizados por el instituto?

Tabla 5. Actividades extracurriculares por el ITSM

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
5	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	6	37,5%
	3 (Bueno)	10	62,5%
	4 (Muy Bueno)	0	0%
	5 (Excelente)	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>



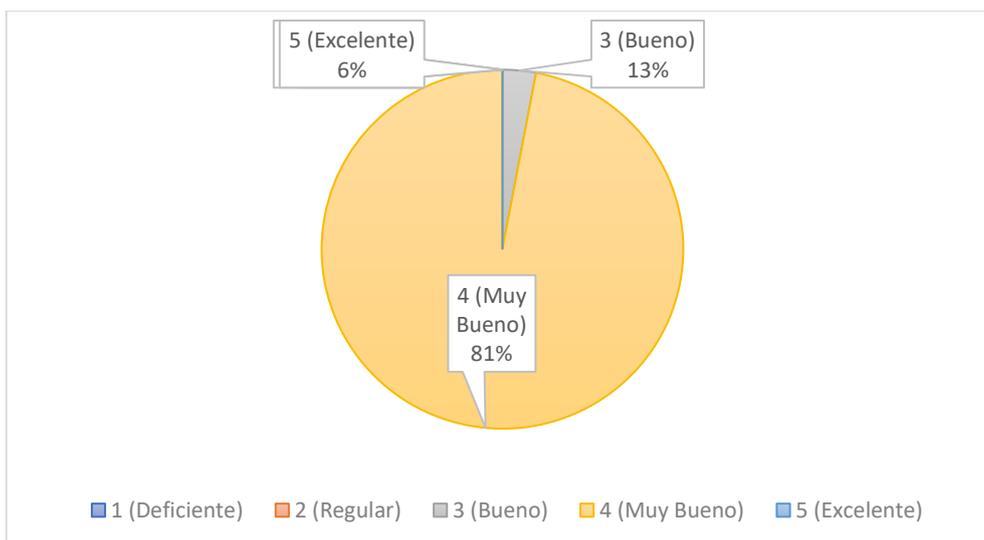
### **Interpretación:**

Las actividades extracurriculares propuestas por el ITSM deben mejorar de forma inmediata debido a que los estudiantes y docentes no se sienten conformes por lo cual tiene una calificación extremadamente baja ubicándose en la escala 3 (63%), es necesario generar actividades que vayan más allá del currículo académico y ofrezcan oportunidades adicionales para que los estudiantes adquieran nuevas habilidades, desarrollen intereses específicos y se involucren en la vida académica de una manera más activa

**Pregunta 6.** ¿Cómo calificarías las medidas tomadas por el instituto para garantizar la seguridad y el bienestar de los estudiantes?

*Tabla 6. Garantía de la seguridad y bienestar de los estudiantes*

<b>Ítem</b>	<b>Escala de Evaluación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
6	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	1	6,25%
	3 (Bueno)	2	12,5%
	4 (Muy Bueno)	13	81,25%
	5 (Excelente)	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>



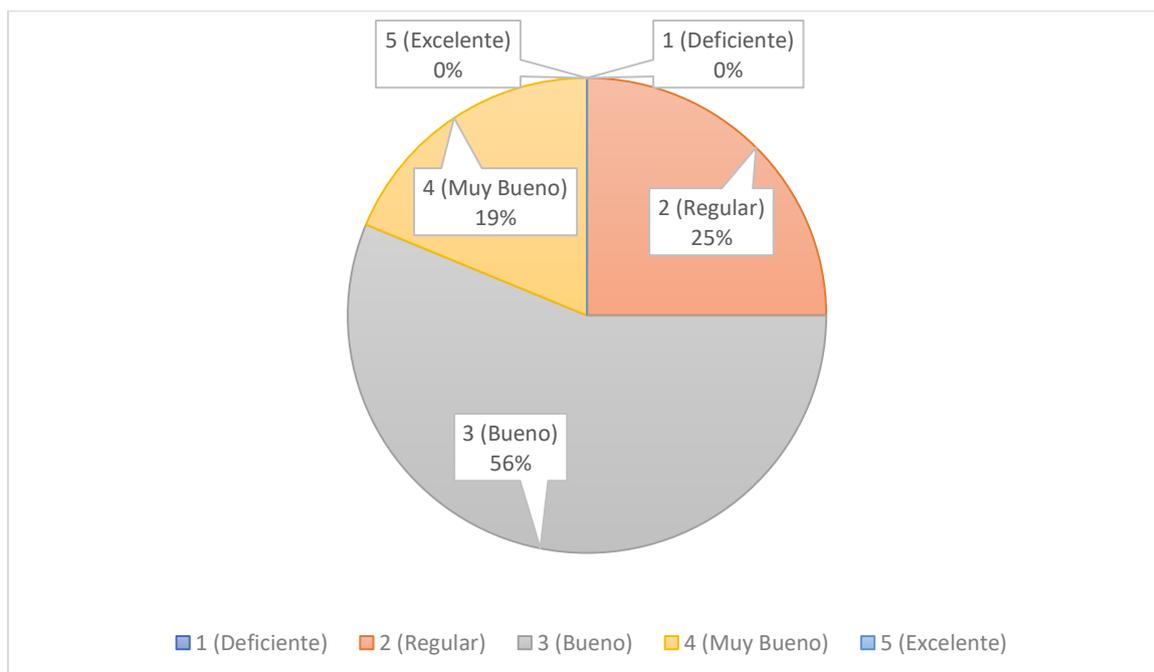
### Interpretación:

La seguridad y bienestar es uno de los ejes de mayor preocupación del ITSM por la zona en la cual se ubican, este punto se cumple de manera eficiente y se obtiene una calificación ubicada en la escala 4 (97%), lo que quiere decir que el trabajo administrativo es el correcto, pero de evaluar constantemente su accionar.

**Pregunta 7.** ¿En qué medida consideras que el instituto promueve la formación integral de los estudiantes?

Tabla 7. Formación integral de los estudiantes

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
7	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	4	25%
	3 (Bueno)	9	56,25%
	4 (Muy Bueno)	3	18,75%
	5 (Excelente)	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>



### Interpretación:

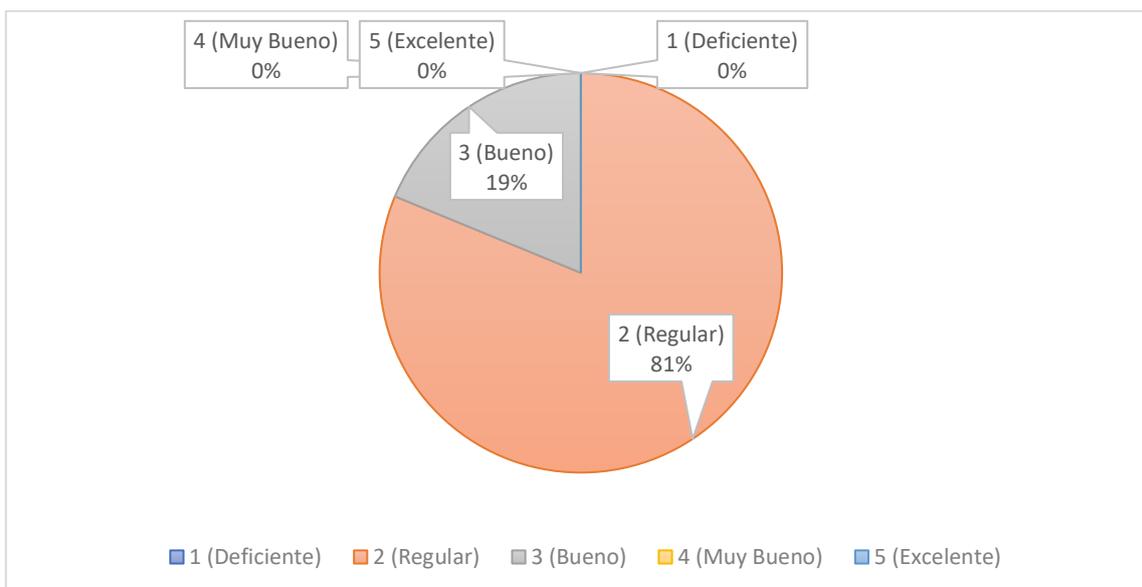
La formación de los estudiantes depende del modelo educativo y procesos de enseñanza que se aplique, al existir deficiencia en cuanto a la gestión, dicho proceso disminuye su efectividad, en este punto se obtuvo una calificación ubicada en la escala 3 (56%), que significa que es necesario fortalecer el modelo educativo donde la educación no se limite a la adquisición de conocimientos académicos, sino que también debe considerar otros aspectos esenciales para el desarrollo de la persona.

**Pregunta 8.** ¿Cómo calificarías la capacitación y actualización del personal docente en su área de enseñanza?

Tabla 8. Capacitación y actualización del personal docente

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
8	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	13	81,25%
	3 (Bueno)	3	18,75%
	4 (Muy Bueno)	0	0%
	5 (Excelente)	0	0%

<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------



### Interpretación:

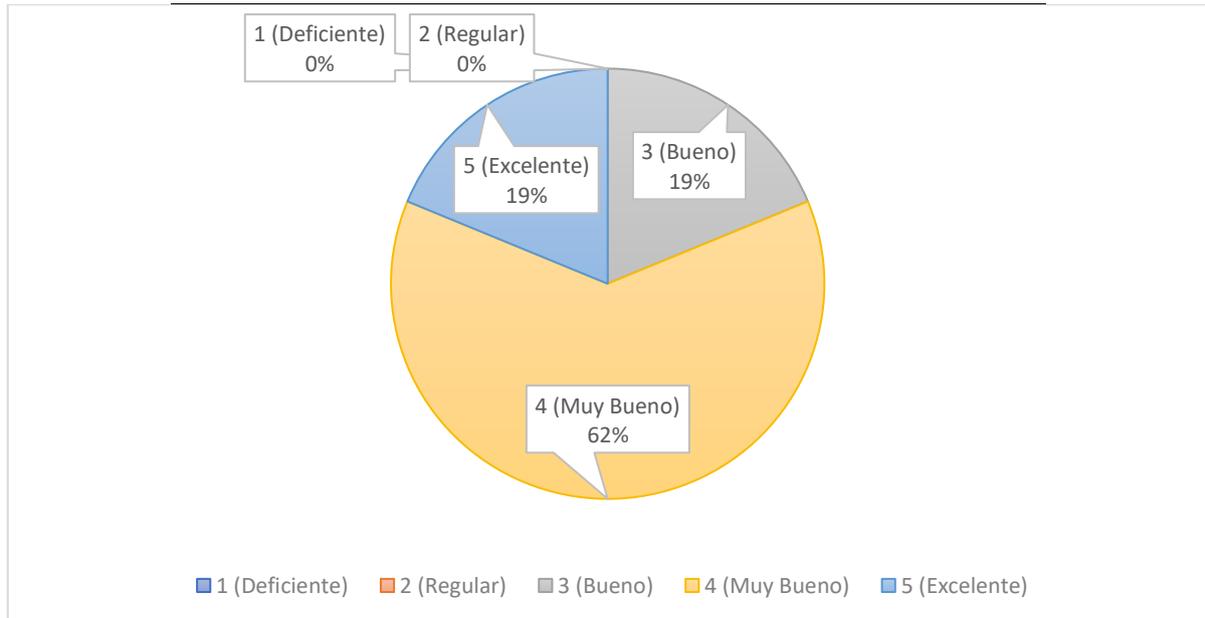
La capacitación de los docentes es un proceso fundamental donde le proporciona al maestro herramientas y habilidades necesarias para los desafíos educativos, no obstante, en este punto existe un alarmante resultado en el ISTM ya que se calificó en la escala de 2 (81%), por lo que se debe implementar de forma inmediata un Plan de Capacitación, permitiendo al docente actualizar sus conocimientos, desarrolla habilidades pedagógicas a través de métodos de evaluación, técnicas y enfoques de aprendizaje activo.

**Pregunta 9.** ¿Cómo calificarías la justicia y adecuación de las evaluaciones y exámenes en el instituto?

Tabla 9. Justicia y adecuación de las evaluaciones

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
9	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	0	0%
	3 (Bueno)	3	18,75%
	4 (Muy Bueno)	10	62,5%

5 (Excelente)	3	18,75%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



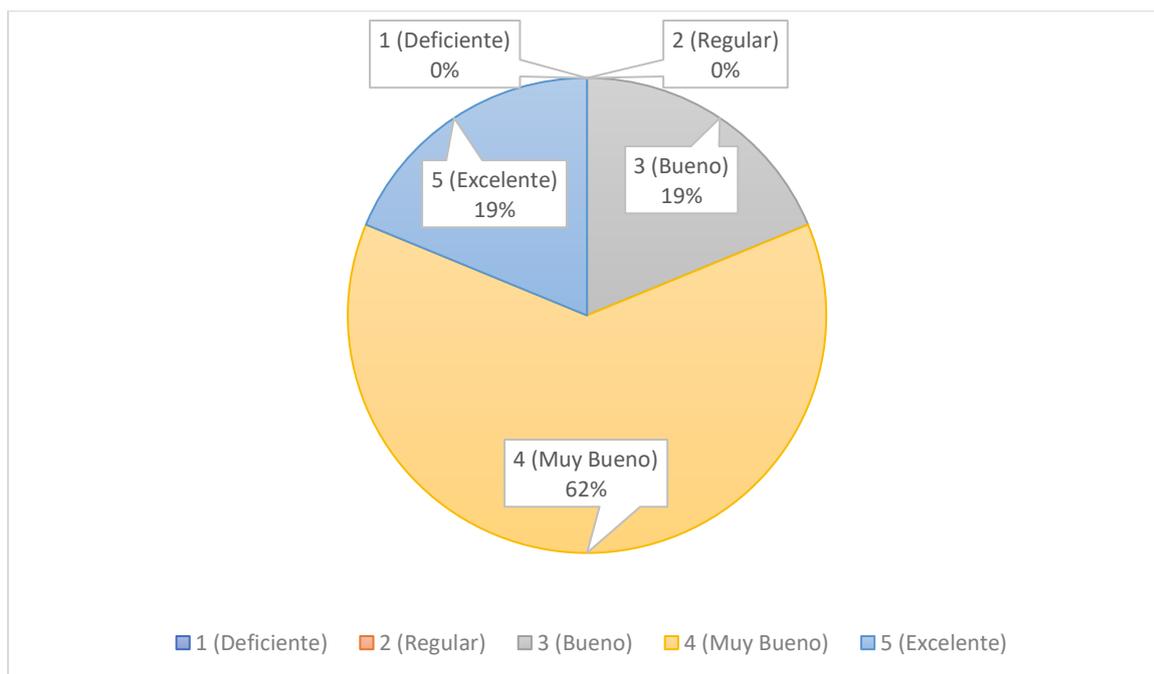
### Interpretación:

La justicia y la adecuación de evaluaciones de acuerdo a las necesidades del estudiante son parámetros de importancia para el ITSM, por lo cual existe una calificación de 4 (62%), demostrando que existe control y seguimiento al proceso de evaluación así como en el fortalecimiento de los valores éticos y morales.

**Pregunta 10.** ¿En qué medida sientes que se fomenta la participación estudiantil en la toma de decisiones y la gestión del instituto?

Tabla 10. Toma de decisiones y gestión del ITSM

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
10	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	0	0%
	3 (Bueno)	3	18,75%
	4 (Muy Bueno)	10	62,5%
	5 (Excelente)	3	18,75%
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>



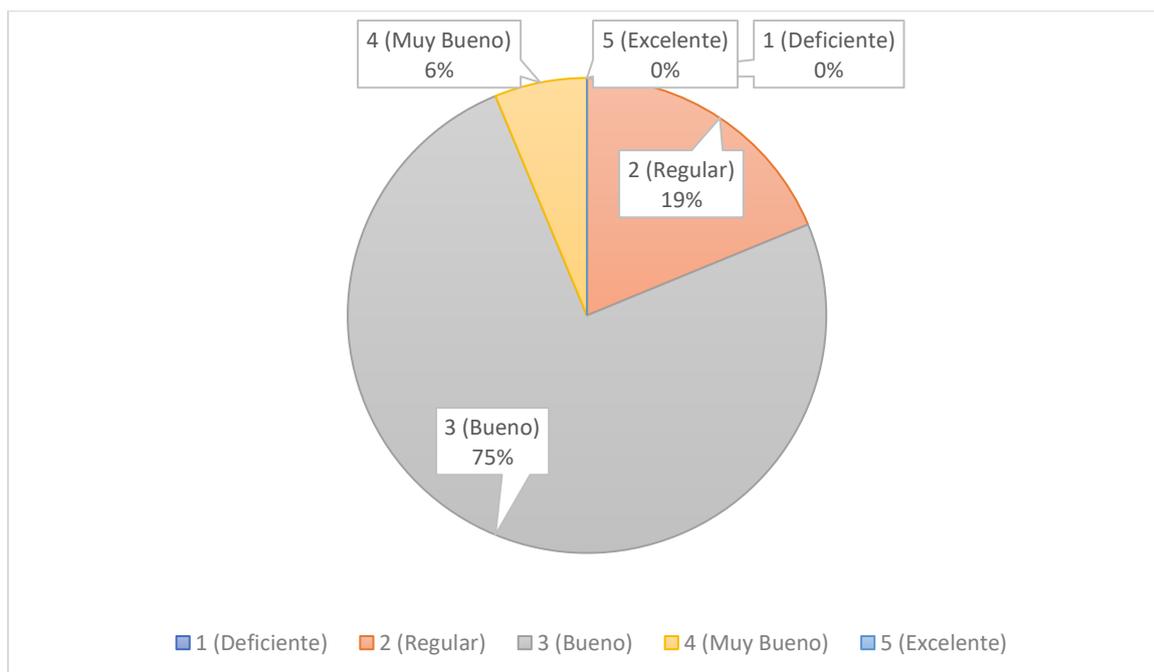
### Interpretación:

La participación estudiantil permite que los estudiantes se pronuncien y puedan tener un espacio de relevancia dentro la comunidad educativa esto es promovido por el instituto de buena forma ya que posee una calificación de 4 (62%), es decir, que los estudiantes tienen una libertad de expresarse de manera libre y espontánea hacia las autoridades y docentes.

**Pregunta 11.** ¿En qué medida el instituto ofrece oportunidades de desarrollo profesional para el personal docente?

Tabla 11. Oportunidades de desarrollo profesional en los estudiantes

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
11	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	3	18,75%
	3 (Bueno)	12	75%
	4 (Muy Bueno)	1	6,25%
	5 (Excelente)	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>



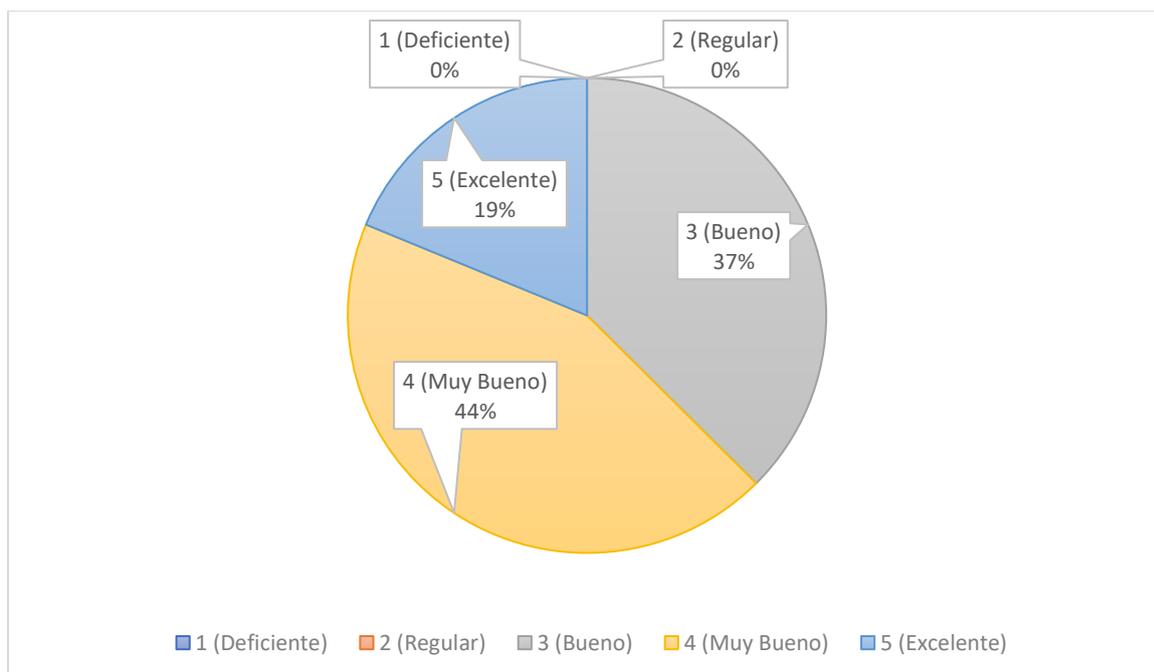
### Interpretación:

Las oportunidades de desarrollo profesional hacia los docentes, aunque existen son muy pocas por lo cual se obtiene una calificación ubicada en la escala N° 3 (75%), es necesario diseñar un plan de capacitación y fortalecimiento profesional con el fin de que los docentes cuenten con nuevas estrategias, herramientas tecnológicas y de educación.

**Pregunta 12.** ¿En qué medida consideras que el instituto está comprometido con la mejora continua y la innovación educativa?

Tabla 12. Mejora continua e innovación educativa

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
12	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	0	0%
	3 (Bueno)	6	37,5%
	4 (Muy Bueno)	7	43,75%
	5 (Excelente)	3	18,75%
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>



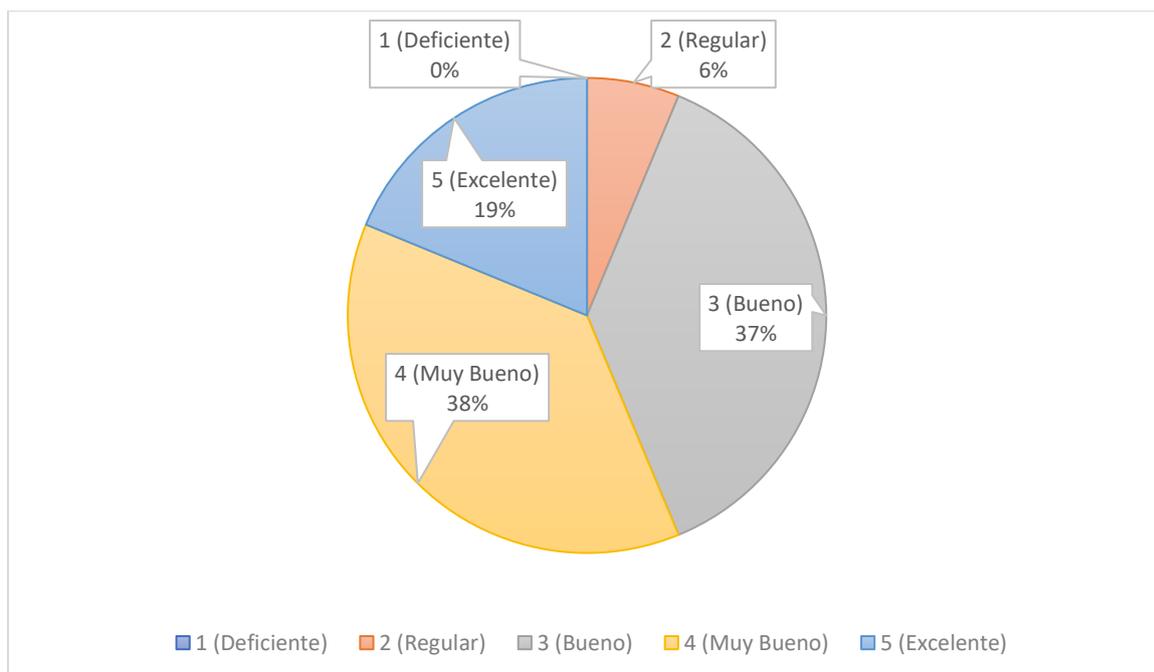
### Interpretación:

La innovación educativa depende de los docentes y del personal académico y autoridades del ISTM, la calificación se ubicada en la escala N°4 (44%), se establecerá estrategias como benchmarking donde se identifiquen nuevos enfoques, metodologías, tecnologías o prácticas en el ámbito de la educación con el objetivo de mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje.

**Pregunta 13.** ¿En qué medida has recibido retroalimentación constructiva y útil por parte del personal docente?

Tabla 13. Retroalimentación constructiva y útil

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
13	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	1	6,25%
	3 (Bueno)	6	37,5%
	4 (Muy Bueno)	6	37,5%
	5 (Excelente)	3	18,75%
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>



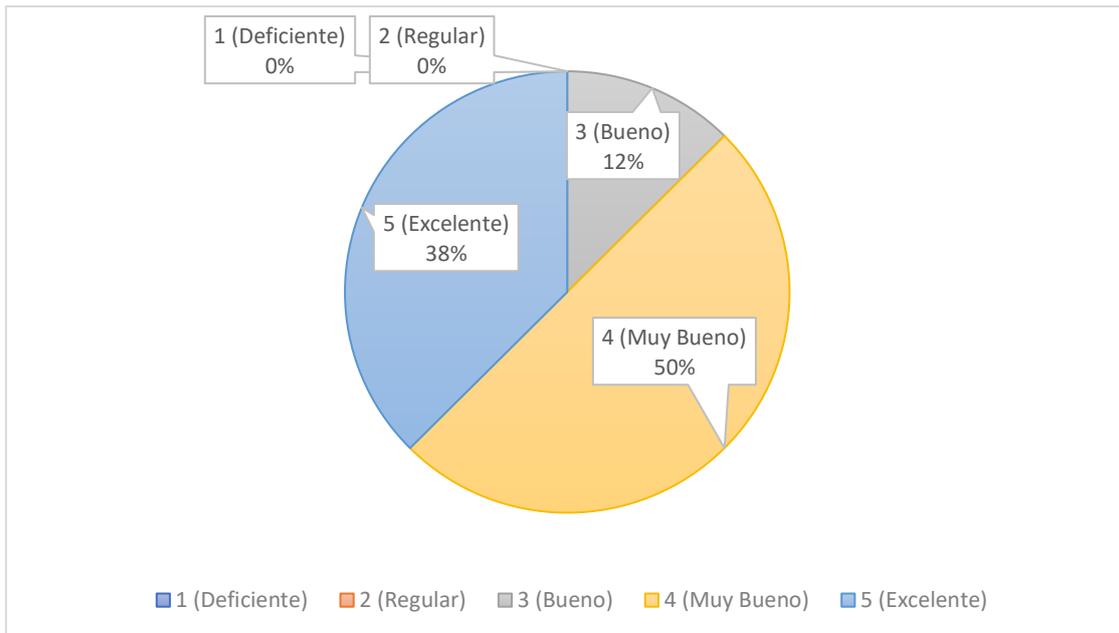
### Interpretación:

La retroalimentación por parte de los docentes mantiene un proceso de aceptación diferente por cada estudiante, las dos respuestas con mayor porcentaje se ubicaron en las escalas N° 4 (38%) y 3 (37%), es necesario enfocarse en una retroalimentación donde se resalte los aspectos positivos del trabajo realizado por el estudiante, al mismo tiempo que identifica áreas de mejora y ofrece sugerencias concretas para el progreso del aprendizaje

**Pregunta 14.** ¿En qué medida recomendarías este instituto a otros estudiantes en busca de una gestión educativa de calidad?

Tabla 14. Recomendación del ITSM a otros estudiantes

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
14	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	0	0%
	3 (Bueno)	2	12,5%
	4 (Muy Bueno)	8	50%
	5 (Excelente)	6	37,5%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



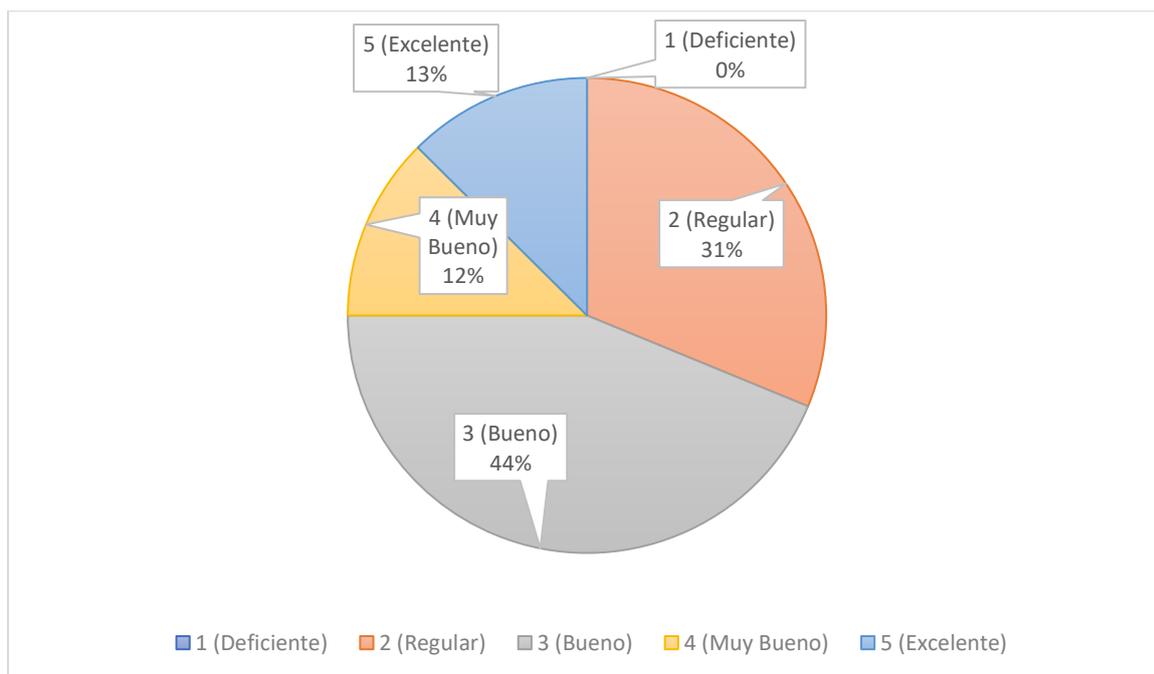
**Interpretación:**

Los estudiantes recomiendan al ISTM, se obtuvo una calificación ubicada en la escala N°4 (50%), a pesar de que se cuenta con un buen clima laboral en todos los niveles de la comunidad educativo; se considera que con la implementación del Sistema de Gestión este porcentaje podrá aumentar significativamente.

**Pregunta 15.** ¿Cómo calificarías la disponibilidad y accesibilidad de las tecnologías de la información y comunicación en el instituto?

*Tabla 15. Disponibilidad y accesibilidad de las tecnologías*

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
15	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	5	31,25%
	3 (Bueno)	7	43,75%
	4 (Muy Bueno)	2	12,5%
	5 (Excelente)	2	12,5%
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>



### Interpretación:

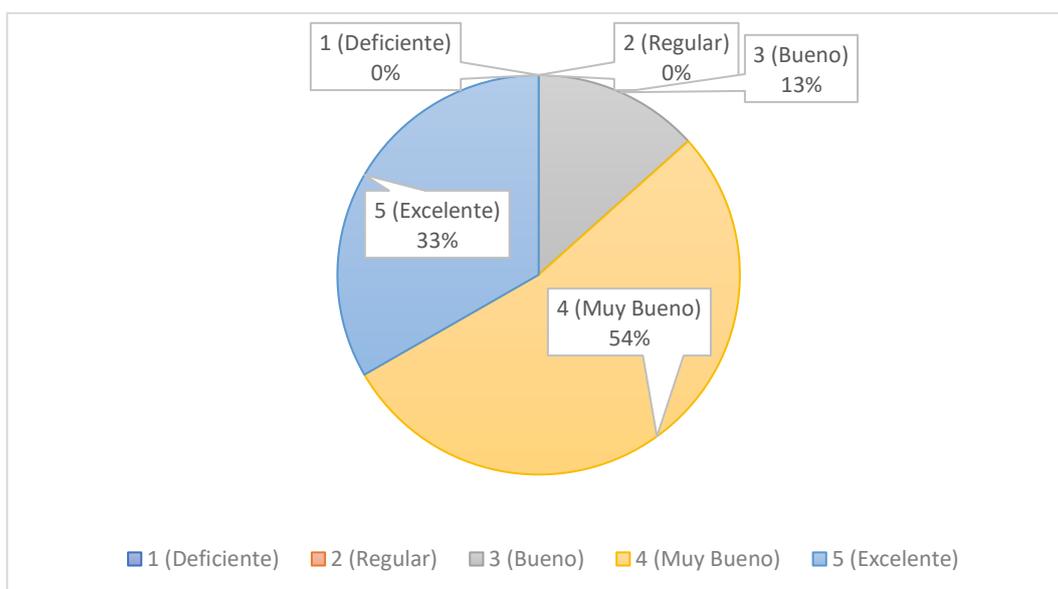
Las tecnologías de la información son uno de los temas de preocupación para el ITSM, la calificación se ubica en la escala N° 3 (44%), es necesario invertir en mayor medida en herramientas tecnológicas para garantizar un entorno educativo moderno y equitativo, donde todos los miembros de la comunidad educativa puedan aprovechar los beneficios de las tecnologías de la información y comunicación para mejorar la enseñanza, el aprendizaje y la comunicación efectiva.

**Pregunta 16.** ¿En qué medida consideras que el instituto proporciona un clima de colaboración y apoyo entre el personal administrativo y los docentes?

Tabla 16. Clima de colaboración y apoyo entre Administrativos y Docentes

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
16	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	0	0%
	3 (Bueno)	2	12,5%
	4 (Muy Bueno)	8	50%
	5 (Excelente)	5	31,25%

<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------



**Interpretación:**

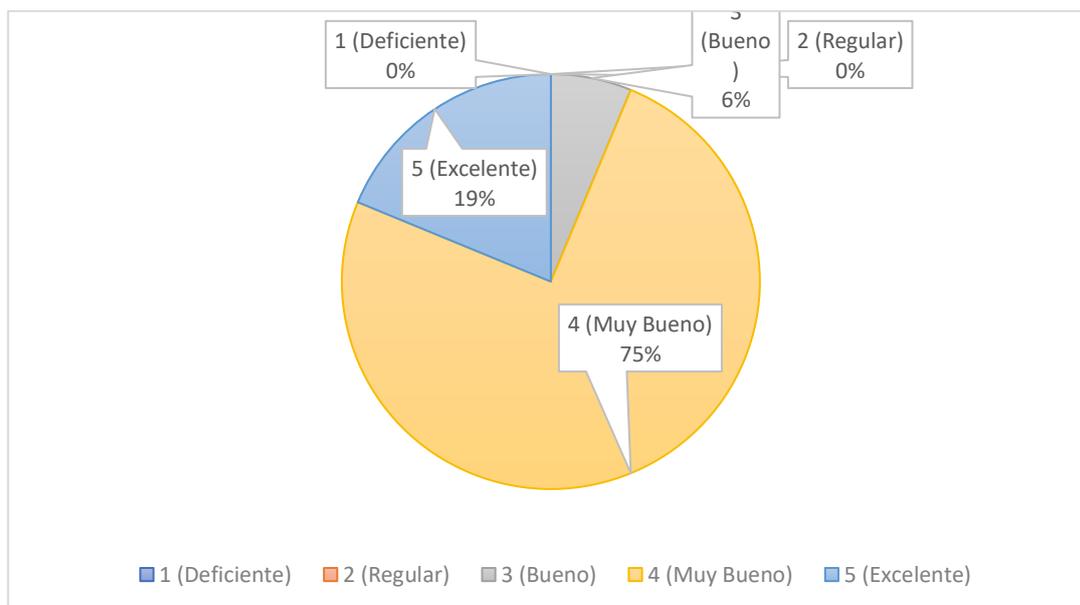
La colaboración de los docentes es un punto de fortaleza con una calificación que se ubica en la escala N° 4 (54%), lo que demuestra que existe un ambiente de trabajo en el que existe una cultura de trabajo en equipo, comunicación abierta y respeto mutuo entre todos los grupos, y se facilita la coordinación de actividades, la resolución de problemas y la toma de decisiones.

**Pregunta 17.** ¿El instituto promueve un clima laboral positivo y el bienestar del personal administrativo, docente y estudiantes?

*Tabla 17. Clima laboral positivo y bienestar*

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
17	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	0	0%
	3 (Bueno)	1	6,25%
	4 (Muy Bueno)	12	75%
	5 (Excelente)	3	18,75%

<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------



### Interpretación:

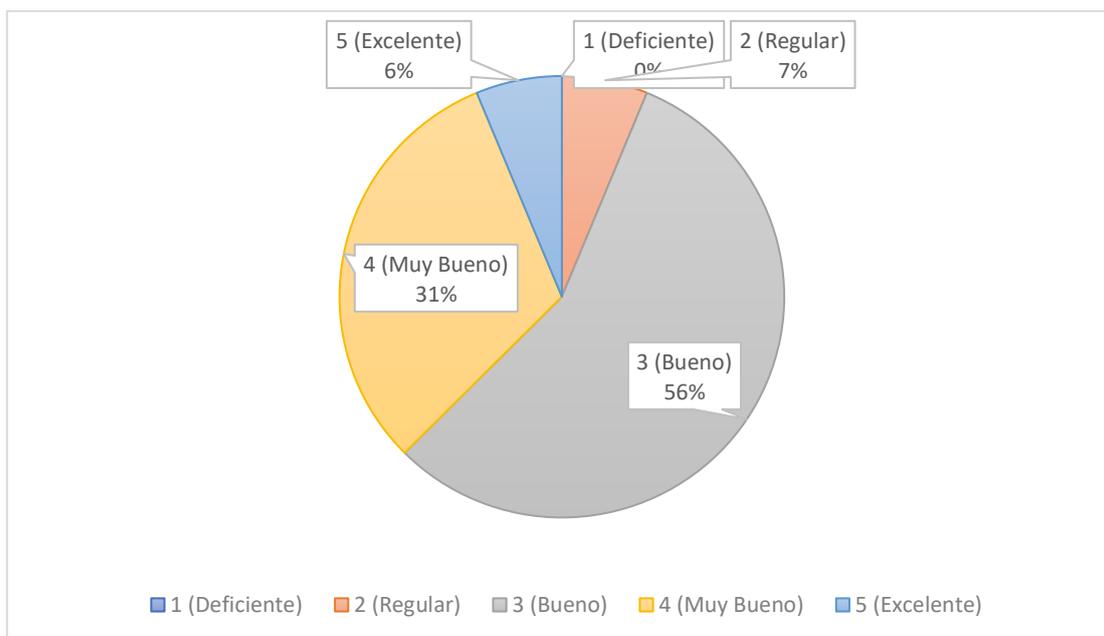
Contar con un clima laboral positivo es primordial en una institución ya que así tanto el personal docente como administrativo se siente valorado y se compromete con su trabajo, mejorando su rendimiento profesional, en esta pregunta se calificó en la escala N° 4 (75%), a pesar de contar con una calificación alta, se debe mejorar fomentando una comunicación abierta y trabajo en equipo.

**Pregunta 18.** ¿En qué medida consideras que los procesos administrativos del instituto son eficientes y agilizan las gestiones académicas?

Tabla 18. Efectividad de los procesos administrativos en el ITSM

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
18	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	1	6,25%
	3 (Bueno)	9	56,25%
	4 (Muy Bueno)	5	31,25%
	5 (Excelente)	1	6,25%

<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------



### Interpretación:

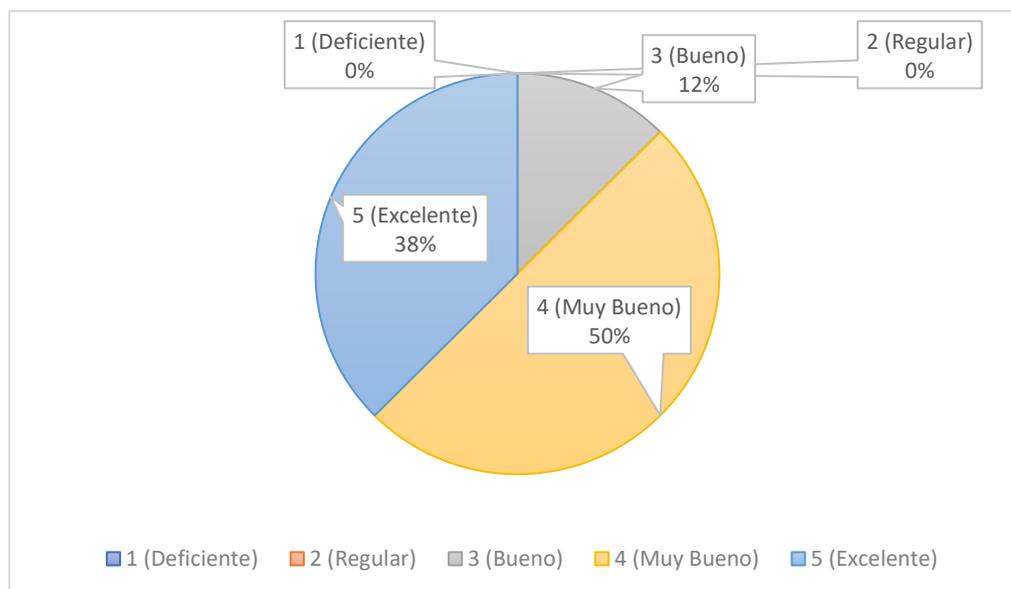
Los procesos académicos demuestran ser efectivos y generan un impacto positivo en la gestión académica, facilitando la planificación, la toma de decisiones, la comunicación y colaboración, y brindando un mejor servicio a los estudiantes, en este punto se obtuvo la calificación ubicada en la escala N°3 (56%), por lo que se debe establecer un plan enfocado en mejorar ahorro de tiempo de trámites y toma de decisiones, mejora de comunicación y fortalecimiento de la atención al cliente.

**Pregunta 19.** ¿Cómo calificarías la calidad del servicio brindado por el personal administrativo del Instituto en términos de amabilidad, eficacia y atención al estudiante?

Tabla 19. Calidad del servicio brindado

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
19	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	0	0%
	3 (Bueno)	2	12,5%

4 (Muy Bueno)	8	50%
5 (Excelente)	6	37,5%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



### Interpretación:

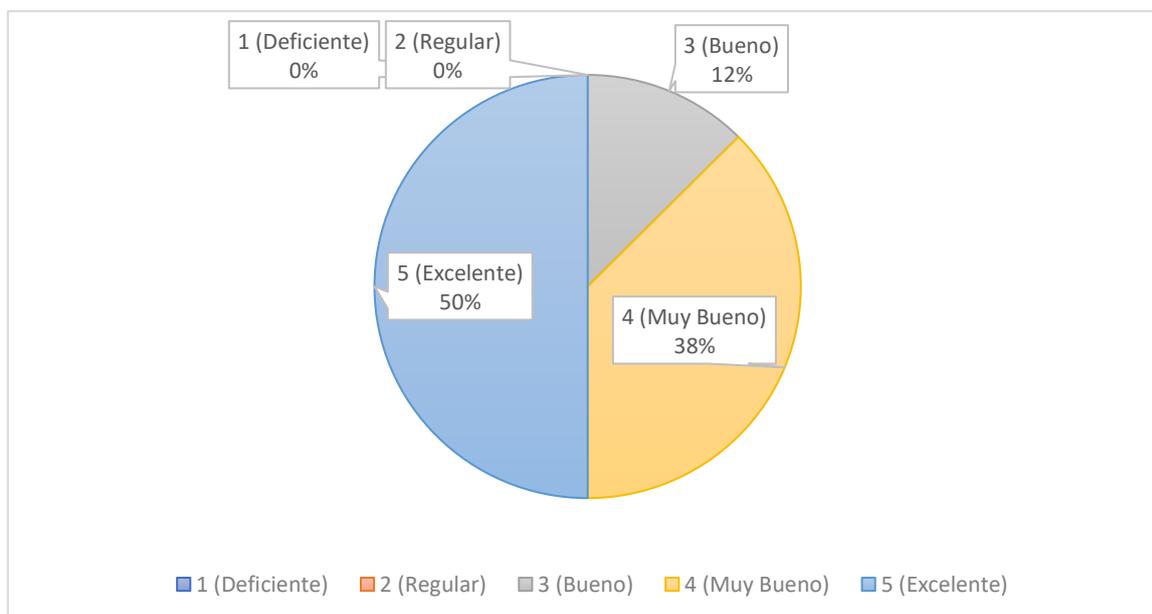
El trato del personal administrativo hacia los estudiantes es el correcto, por lo que se obtuvo la calificación ubicada en la escala N°4 (50%), es necesario fortalecer el servicio, reduciendo trámites burocráticos, agilizando la entrega de información relevante y ofreciendo respuestas rápidas las consultas o requerimientos de los estudiantes.

**Pregunta 20.** En qué medida sientes que El instituto promueve la transparencia y la claridad en los procedimientos administrativos, como la matriculación, ¿la expedición de certificados y la gestión de trámites académicos?

Tabla 20. Transparencia y claridad de los procesos administrativos

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
20	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	0	0%
	3 (Bueno)	2	12,5%

4 (Muy Bueno)	6	37,5%
5 (Excelente)	8	50%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



### Interpretación:

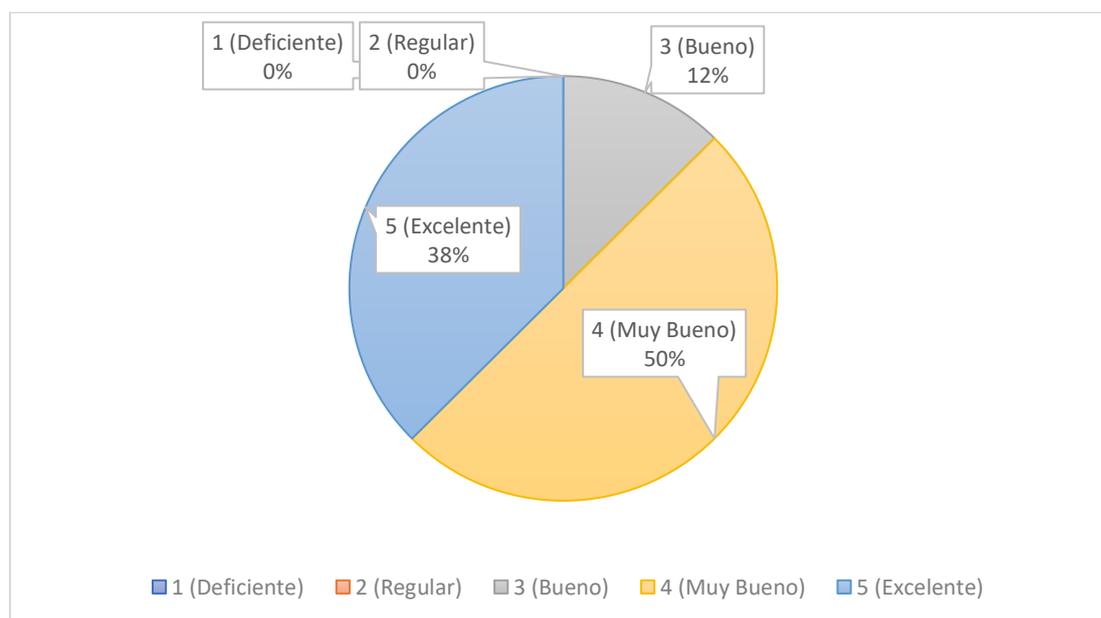
La transparencia representa, uno de los mejores puntos para el ISTM, por lo que la calificación se encuentra en la escala N° 5 (50%), esto se debe a que cada año la institución presenta un “Informe de Rendición de Cuentas” donde se da a conocer las metas alcanzadas y el cumplimiento normativo, además se realiza mesas de trabajo con la comunidad para mejorar los procesos administrativos y académicos.

**Pregunta 21.** ¿Consideras que el Instituto proporciona suficiente información y orientación sobre becas, programas de financiamiento y opciones de ayuda económica a los estudiantes?

Tabla 21. Información y orientación sobre programas educativos

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
21	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	0	0%

3 (Bueno)	2	12,5%
4 (Muy Bueno)	8	50%
5 (Excelente)	6	37,5%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



### Interpretación:

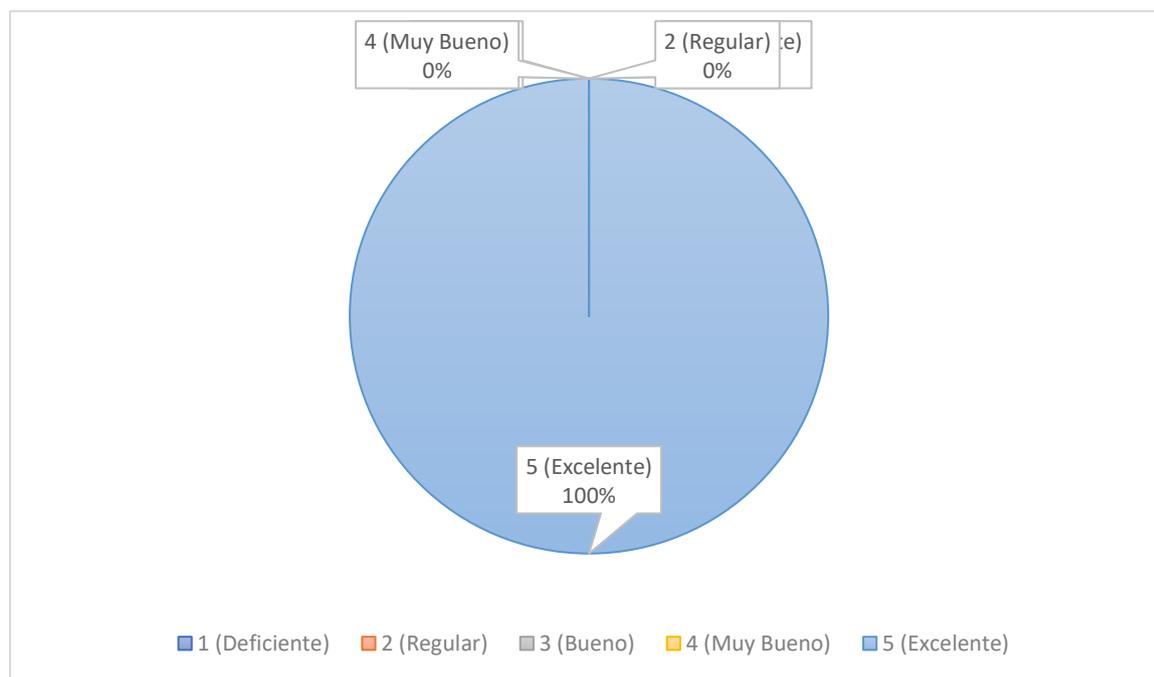
Aunque la información de las becas y demás programas que ofrece la institución es muy buena (50%), la misma debe mejorar ya que es esencial garantizar el acceso a la educación superior, promover la igualdad de oportunidades, reducir la carga financiera, y estimular el rendimiento académico.

**Pregunta 22.** ¿La implementación de un sistema de gestión de calidad en la institución permite un control eficiente y eficaz del proceso de gestión educativa?

Tabla 22. Sistema de gestión para el control eficiente del ITSM

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
22	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	0	0%
	3 (Bueno)	0	0%

4 (Muy Bueno)	0	0%
5 (Excelente)	16	100%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



### Interpretación:

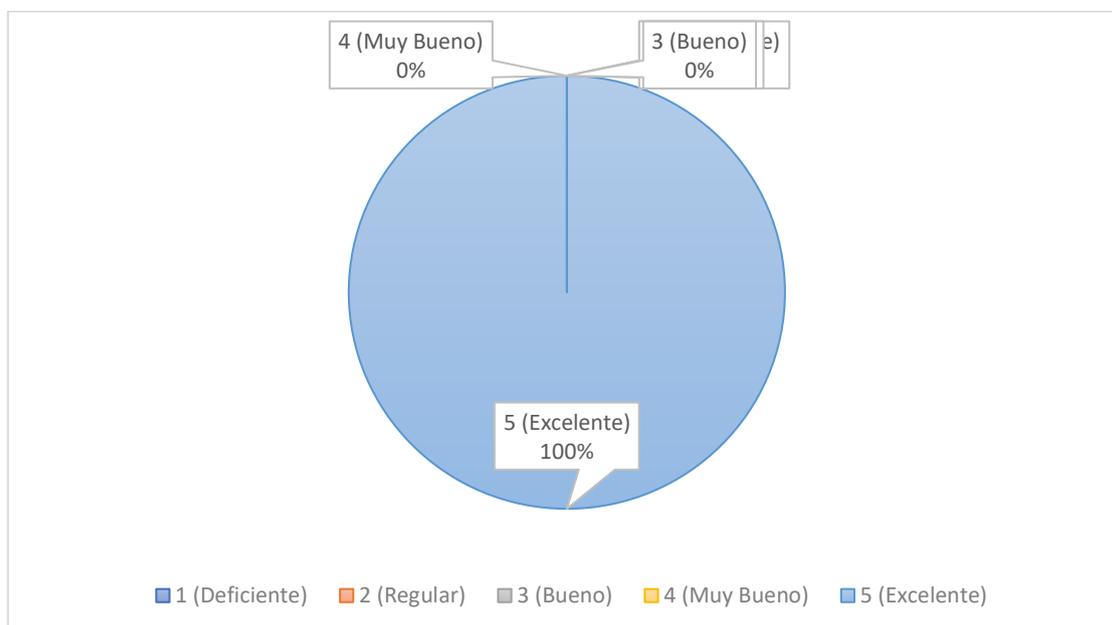
La implementación de un Sistema de Gestión Educativa tiene un impacto significativo en la eficiencia operativa, el cumplimiento normativo, la satisfacción del cliente y la toma de decisiones, además, fomenta la cultura de mejora continua, lo que permite a la institución adaptarse y crecer en un entorno empresarial en constante cambio, en este punto se obtiene la calificación máxima de 5 (100%), lo que facilita el proceso de implementación.

**Pregunta 23.** ¿Considera que una buena gestión pedagógica puede darse a través del uso de las Normas de un Sistema Gestión de Calidad?

Tabla 23. Normas de un Sistema de Gestión de Calidad

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
23	1 (Deficiente)	0	0%

2 (Regular)	0	0%
3 (Bueno)	0	0%
4 (Muy Bueno)	0	0%
5 (Excelente)	16	100%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



### Interpretación:

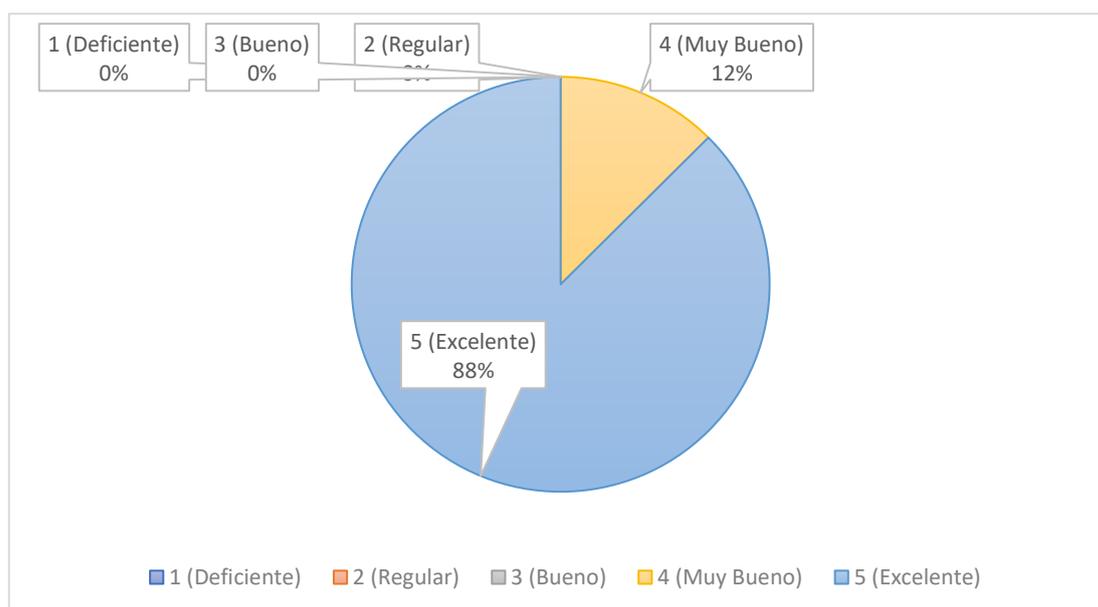
Una buena gestión pedagógica y contar con un sistema de gestión de calidad van de la mano, por lo que se calificó en la escala de 5 (100%), lo que facilitará implementar estándares claros, procesos bien definidos, y obteniendo resultados positivos, sin embargo, es necesario señalar que una gestión pedagógica exitosa requiere de compromiso y una cultura de aprendizaje continuo.

**Pregunta 24.** ¿Considera usted que la falta de información de un sistema de gestión de calidad limita su desempeño académico?

Tabla 24. Limitaciones del desempeño académico

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
------	----------------------	------------	------------

24	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	0	0%
	3 (Bueno)	0	0%
	4 (Muy Bueno)	2	12,5%
	5 (Excelente)	14	87,5%
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>



### Interpretación:

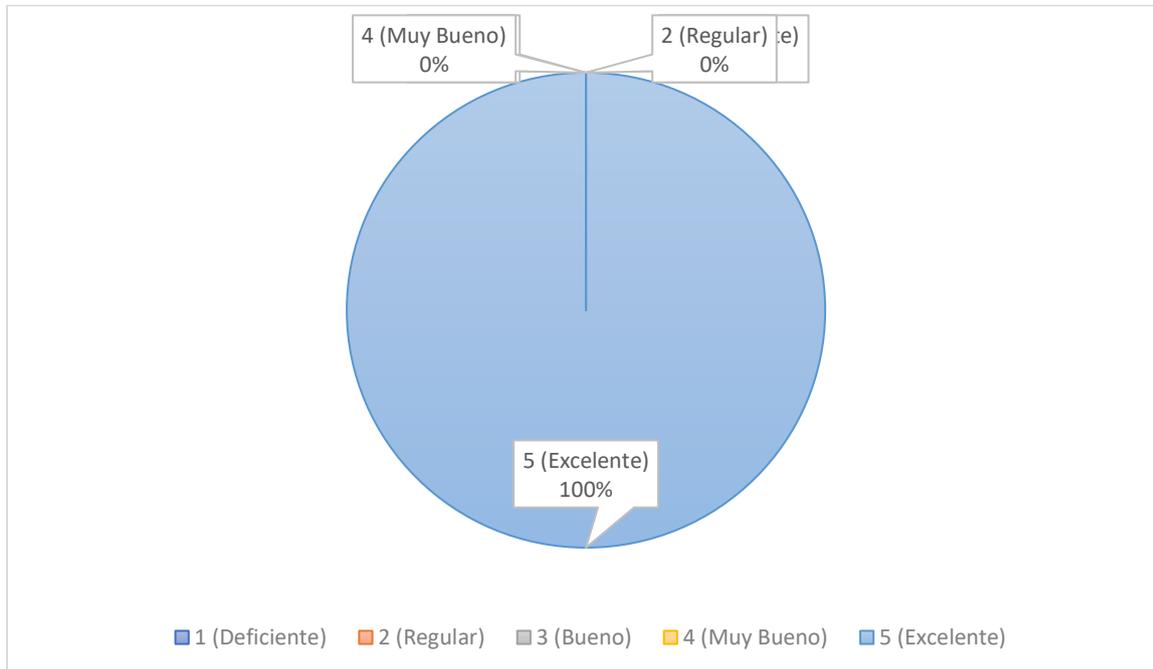
La falta de conocimiento representa un problema en cualquier instancia, en el caso presentado esta limitación es calificada en la escala N°5 (88%), lo que afirma que esta deficiencia provoca problemas en el accionar de trabajo de los docentes como estudiantes.

**Pregunta 25.** ¿Considera que el apoyo del personal docente y administrativo es fundamental para diseñar un sistema de gestión de calidad?

Tabla 25. Apoyo del personal y docentes para un Sistema de Gestión de Calidad

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
25	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	0	0%

3 (Bueno)	0	0%
4 (Muy Bueno)	0	0%
5 (Excelente)	16	100%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



### Interpretación:

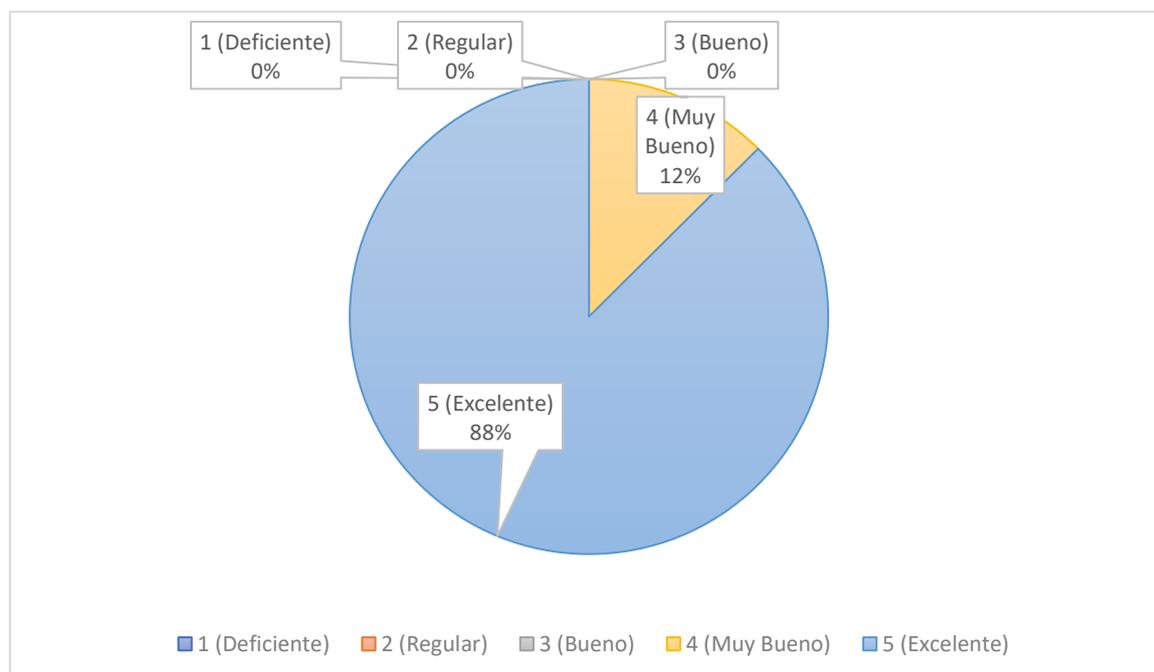
Los docentes y el personal administrativo son los pilares fundamentales de construcción para un Sistema de Gestión Educativa, por lo cual su participación activa es de importancia y calificada con un 5 (100%) ratifica y augura compromiso en la implementación.

**Pregunta 26.** ¿Considera usted que la implementación de un Sistema de Calidad en la gestión educativa requiere de un esfuerzo extra, como más horas de trabajo, documentación?

Tabla 26. Esfuerzo adicional para un sistema de gestión de calidad en el ITSM

Ítem	Escala de Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
------	----------------------	------------	------------

26	1 (Deficiente)	0	0%
	2 (Regular)	0	0%
	3 (Bueno)	0	0%
	4 (Muy Bueno)	2	12,5%
	5 (Excelente)	14	87,5%
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>



### Interpretación:

Todo proceso de implementación implica un esfuerzo adicional de autoridades, personal administrativo y docente donde se debe establecer procesos y procedimientos que ayuden a optimizar las operaciones internas, lo que conducirá a una mayor eficiencia en el uso de los recursos y a un aumento en la productividad del ISTM., calificación ubicada en el nivel N° 5 (88%) ratifican el compromiso y actitud para el éxito de esta implementación.

### Discusión de resultados

El Instituto Superior Tecnológico Mejía es una institución nueva que abrió sus puertas en mayo del año 2022 por lo que mucha de su normativa como herramientas de

comunicación y tecnología se encuentran en proceso de desarrollo. Este análisis de datos nos permite generar una hoja de ruta que será incluida en la planificación estratégica 2023 y para mayor control y monitoreo se elaborarán planes de acción que tendrán personal responsable y cuyo avance será verificado de manera trimestral.

### **Por Mejorar**

- La comunicación entre el personal docente y los estudiantes es la más afectada esto se debe a la poca interacción de los docentes con los estudiantes que se atribuye a la modalidad semipresencial, es necesario establecer un plan de acción donde se enfoque en mantener una comunicación efectiva con los estudiantes. Y es aquí donde (Cañas, 2018) dice que: “El alumno estará más deseoso de cooperar cuando perciba signos de que estamos dedicando tiempo a escucharle. Uno de estos signos es el contacto visual”
- La calidad de los recursos educativos disponibles en el Instituto tiene que mejorar mucho se atribuye los limitados recursos económicos disponibles para la implementación de plataformas; sin embargo, el compromiso institucional es brindar una educación de calidad mejorando el proceso de enseñanza y aprendizaje a través de la adquisición de la plataforma Moodle, una biblioteca virtual e implementar inteligencia artificial. Y es donde (Maxi, 2023) manifiesta: “La aplicación de las TICs constituye un elemento fundamental en el desarrollo de la educación, se han conseguido importantes avances al ser empleadas para generar conocimiento”.
- La formación integral de los estudiantes se debe fortalecer en el Instituto generando nuevas estrategias donde la educación no se limite a la adquisición de conocimientos académicos, sino que también debe considerar otros aspectos esenciales para el desarrollo de la persona. Como expresa (Ibarra, 2016): “la universidad debe, asimismo, formar a los

profesionales que la sociedad demanda sin olvidar que son hombres quienes, para situarse en esa sociedad y contribuir a resolver sus necesidades, requieren de una formación humanista”

- La capacitación y actualización del personal docente en su área de enseñanza es fundamental para aumentar el nivel y calidad de aprendizaje del instituto se incluirá en el presupuesto del próximo año un rubro destinado a plan de capacitación permitiendo al docente actualizar sus conocimientos, desarrolla habilidades pedagógicas a través de métodos de evaluación, técnicas y enfoques de aprendizaje activo. Y es así que:

- La capacitación para el docente, es una parte muy importante dentro de la educación ya que se presentan retos para el profesor día a día y es de suma importancia que este cuenta con las herramientas necesarias para poder darles solución, el profesor tiene la responsabilidad de formar a los alumnos en todos sus aspectos y si este no cuenta con los saberes necesarios no podrá transmitirles conocimientos a los educandos es por ello que el profesor debe de conocer perfectamente los contenidos de enseñanza para saber lo que se enseña y saberlo enseñar ya que si no se usan las estrategias indicadas con los alumnos se puede perder el proceso de enseñanza- aprendizaje. (Montoya, 2019, p.15).

- La disponibilidad y accesibilidad de las tecnologías de la información y comunicación en el instituto deben fortalecerse esto es destinar mayor inversión para garantizar un entorno educativo moderno y equitativo, donde todos los miembros de la comunidad educativa

- Los procesos administrativos del instituto deben ser ágiles con lo que se generará un impacto positivo en la gestión académica, y percepción del cliente, se establecerá un plan enfocado en mejorar ahorro de tiempo de trámites y toma de decisiones, mejora de comunicación y fortalecimiento de la atención al cliente. Por tal razón el autor dice:

Una serie de pasos o etapas por medio de las cuales el administrador diseña planes, escoge el curso de acción más favorable a los intereses de la empresa y desarrolla acciones según las normas en pos de lograr los objetivos propuestos (López, 2012, p. 21).

### **A Mantenerse**

- El ambiente inclusivo y respetuoso que se promueve en el instituto reconoce, valora y respeta la diversidad de todos los estudiantes, independientemente de sus características o circunstancias individuales fortalecida en la creación de entornos educativos.
- Las medidas tomadas por el instituto para garantizar la seguridad y el bienestar de los estudiantes se cumplen de manera eficiente lo que quiere decir que el trabajo administrativo es el correcto, pero de evaluar constantemente su accionar.
- La participación estudiantil en la toma de decisiones y la gestión del instituto de maneja de manera correcta ya que una libertad de expresarse de manera libre y espontánea hacia las autoridades y docentes.
- El instituto está comprometido con la mejora continua y la innovación educativa, se trabaja en benchmarking con el fin de establecer nuevos enfoques, metodologías, tecnologías o prácticas en el ámbito de la educación con el objetivo de mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- El Instituto tiene gran aceptación por el clima laboral y gestión académica porque lo se proyecta una mayor demanda
- La transparencia representa, uno de los mejores puntos para el ISTM, esto se debe a que cada año la institución presenta un “Informe de Rendición de Cuentas” donde se da a

conocer las metas alcanzadas y el cumplimiento normativo, además se realiza mesas de trabajo con la comunidad para mejorar los procesos administrativos y académicos.

- El Instituto a pesar que no tiene un flujo de efectivo constante ofrece becas lo que promueve la igualdad de oportunidades, reducir la carga financiera, y estimula el rendimiento académico.

Toda la comunidad Educativa coincidió que la implementación de un Sistema de Gestión Educativa tiene un impacto significativo en la eficiencia operativa, el cumplimiento normativo, la satisfacción del cliente y la toma de decisiones además, fomenta la cultura de mejora continua, lo que permite a la institución adaptarse y crecer en un entorno empresarial en constante cambio y que una buena gestión pedagógica y contar con un sistema de gestión de calidad facilitará implementar estándares claros, procesos bien definidos, y obteniendo resultados positivos. Si se desplaza la implementación de un sistema de gestión de calidad podría limitar el desempeño académico provocando problemas en el accionar de trabajo tanto de los docentes como estudiantes.

Las autoridades, docentes y personal administrativo son los pilares fundamentales de construcción para un Sistema de calidad de Gestión Educativa, por lo cual su participación activa es de importancia absoluta lo que permitirá establecer una la línea base a largo plazo y el compromiso de todos asegurará una efectiva implementación.

## **PROPUESTA**

**Diseño del Sistema de Gestión de Calidad Educativa basado en la Normas ISO**

**21001:2018 del Instituto Superior Tecnológico Mejía.**

En la presente investigación se propone diseñar un Sistema de Gestión de Calidad Educativa con referencia a las normas internacionales ISO 21001:2018, correlacionado con la elaboración del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional del ISTM que nos permitirá mejorar los procesos administrativos, financieros y académicos a través de los ejes de docencia, investigación, vinculación y gestión administrativa institucional el mismo que cuenta con objetivos, metas indicadores y planes de acción a cumplir en un período determinado, con el fin de garantizar la calidad educativa.

### **Justificación**

El implementar un sistema de gestión de calidad educativa ofrecerá varios beneficios significativos a la Institución como mejora en la calidad educativa a través de un enfoque basado en procesos, y apalancado en los objetivos estratégicos que se encuentran inmersos en la misión y visión institucional.

Esta propuesta garantizará el cumplimiento de requisitos legales y normativos de los entes de control CES, CACES Y SENESCYT, los mismos que buscan establecer la calidad educativa y que al implementar un sistema de gestión de calidad disminuirá las brechas encontradas y asegurará el cumplimiento de los objetivos enmarcados en los estándares de educación.

En el diagnóstico realizado por el OCS referente al modelo de evaluación externa 2024 con fines de acreditación para los Institutos Superior Técnicos y Tecnológicos del CACES se determinó que el Instituto cuenta con procesos sin embargo no existe una interrelación efectiva entre ellos, así también el plan operativo anual carece de medios de verificación y control permanente. Además, es necesario contar con un sistema de gestión documental accesible y segura tanto físico y digital que permitirá establecer un control de

ingreso y salida de documentos internos y externos. Respecto al activo más importante de la institución nuestro capital humano es indispensable contar con un plan de fortalecimiento y desarrollo profesional que se encuentra enmarcado en una evaluación de desempeño.

Para dar solución a esta problemática es necesario diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 21001:2018 como modelo de gestión de calidad institucional que garantice la gestión equitativa e inclusiva enmarcados en nuestra misión de formar profesionales del nivel tecnológico que contribuye al sector económico productivo sobre una base de oferta académica enmarcada en necesidades territoriales, con un enfoque humanístico y de calidad.

Esta investigación tiene como objetivo mejorar la eficiencia operativa de los procesos gobernantes de apoyo y agregadores de valor con el fin de satisfacer las necesidades de la comunidad educativa, fortaleciendo el perfil de egreso y generando un ambiente de credibilidad y transparencia.

### **Estructura de la Propuesta**

El diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Educativa con base a la norma internacional ISO 21001: 2018 que rige a las organizaciones educativas, al ser implementadas en el ISTM brindaran beneficios potenciales como una gestión sistematizada de los procesos y herramientas que permitan alcanzar una cultura de mejora organizativa de la excelencia y la innovación del servicio educativo planeando objetivos y actividades alineadas con la misión y visión. Con este enfoque la propuesta de investigación se estructura con las etapas y requisitos del ciclo de Deming o PHVA (Plan, Hacer, Verificar y Actuar) y correlacionar con el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI) que se rige a la Ley Orgánica de Educación Superior con su Reglamento de Régimen Académico y el Modelo de Evaluación Externa 2024 con Fines de Acreditación para los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos, el mismo se estructurará bajo los ejes estratégicos de Docencia, Investigación,

Vinculación y Gestión Administrativa Institucional con esta premisa se presenta a continuación, se presenta la tabla de relación de la norma ISO 21001:2018 y las etapas del ciclo PHVA:

No.	Acciones	Requisito Norma ISO
1	<b>Planeación</b>	
1.1	Diagnóstico Situacional – Contexto de la organización	4.1
1.2	Diseño del Sistema de Gestión – Liderazgo y compromiso	5.1/7.1.1
1.3	Control de Información Documentada	7.5
1.4	Análisis del contexto de la organización	4.1/4.2
1.5	Abordaje de riesgos y oportunidades	6.1
1.6	Enfoque a procesos	4.4
1.7	Roles, responsabilidades y autoridades	5.3/7.1.2
1.8	Desarrollo de políticas y objetivos de la organización	5.2/6.2/6.3
1.9	Indicadores de gestión – Recursos de seguimiento y medición	7.1.5
2	<b>Hacer</b>	
2.1	Competencias del personal y operación de los procesos	7.2 /7.1.4
2.2	Control de los procesos, productos y servicios externos -Compras y proveedores	8.4
2.3	Infraestructura	7.1.3/7.1.4
2.4	Planificación y control operacional - Cadena de valor	8.1/8.2/8.5.1/8.3/8.5/8.6/8.7
3	<b>Verificar</b>	
3.1	Evaluación del Sistema de Gestión	9.1/9.2/9.3
4	<b>Actuar</b>	
4.1	Mejora continua	10.1/10.2/10.3

En la figura se muestra la estructura de la propuesta:



## 1. Planificar

### 1.1. Diagnóstico Situacional – Contexto de la organización

Para conocer el diagnóstico actual de la organización es necesario comprender su contexto mediante el análisis de los resultados obtenidos al aplicar los instrumentos y de observar los procesos y herramientas implementados en el ISTM. El diagnóstico se realizó mediante el análisis FODA con el propósito de determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que nos ayudara a un redireccionamiento de la misión y visión.

### Análisis FODA del Instituto Superior Tecnológico Mejía

#### Fortalezas

- Contar con capital humano de experiencia y con alto nivel académico
- Contar con infraestructura propia

- Contar con convenios con empresas del Cantón Mejía

### **Debilidades**

- No contar con planta docente a tiempo completo
- resistencia al cambio del personal de la institución
- Insuficientes recursos para publicidad y marketing
- No contar con procesos definidos
- Limitado número de carreras que no cubre la demanda
- Falta de actualización de malla curricular
- Limitado acceso a herramientas tecnológicas vigentes

### **Oportunidades**

- Programas de educación Continua
- Programas de Financiamiento y becas para estudiantes de bajo recursos
- Alianzas estratégicas con empresas del Cantón y Provincia

### **Amenazas**

- Cambios en políticas por Organismo de Control
- Limitado acceso a créditos bancarios y financiamiento
- Competencia de otras Instituciones similares tanto públicas como privadas en el Cantón Mejía
- Cambios demográficos (disminución de número de estudiantes en el sector)

## **1.2 Diseño del Sistema de Gestión – Liderazgo y compromiso**

Con base a las cláusulas 5.1 Liderazgo y compromiso y 7.1.1. Recursos se propone ajustar los procesos que se han ido llevando en la institución con el objetivo de diseñar un

sistema de calidad con los estándares de la norma ISO 21001:2018 que garantice un servicio educativo de calidad aprovechando los recursos de la organización para la implementación, mantenimiento y mejora continua del SGOE para el lograr este propósito se considera:

- a) La alta gerencia es la responsable de la efectividad del Sistema de Gestión como explica la norma.
- b) La planificación del diseño para la implementación se realizará en base al ciclo PHVA con la elaboración de un cronograma para diseñar el Sistema de Gestión.
- c) Los resultados esperados se obtendrán con la conformación de un equipo de trabajo clave el cual tendrá un líder con la responsabilidad de plantear objetivos y sus colaboradores comprometidos.

Cronograma de elaboración del Sistema de Gestión de Calidad Educativa

### **1.3 Control de la información documentada**

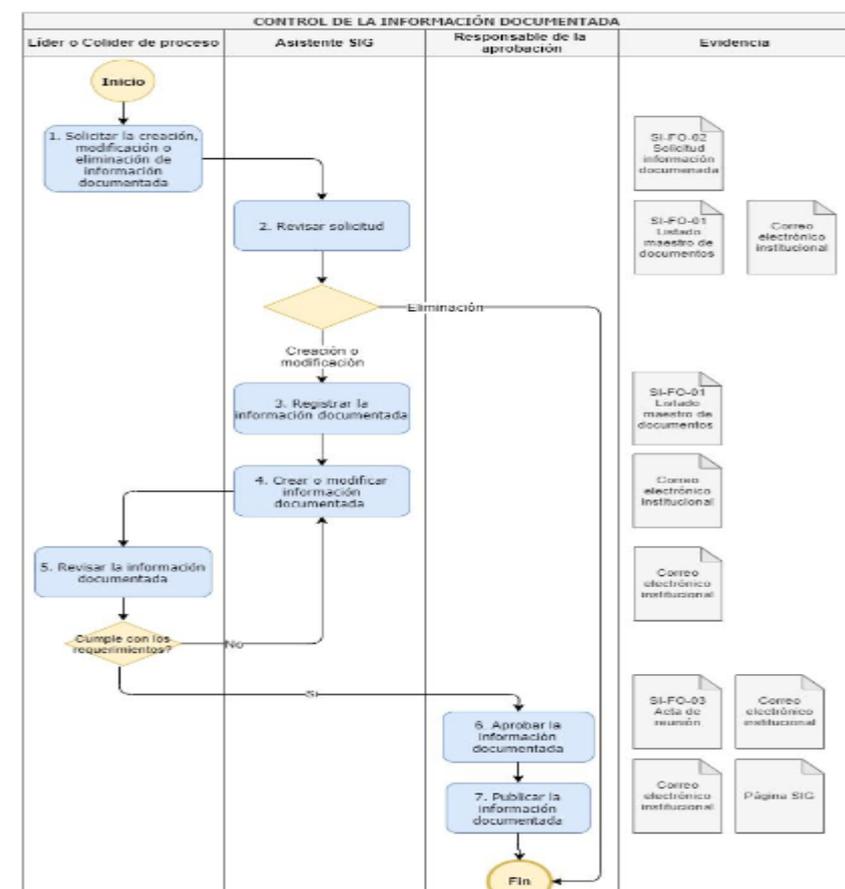
La cláusula 7.5 de la Norma ISO determina que la información documentada es necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión Educativa la cual debe estar disponible y controlada al alcance de quien lo necesito y lo requiera como los calendarios académicos de los Periodo Académico Ordinario (PAO), mallas curriculares, políticas y códigos institucionales entre otros. Mediante el control de la información documentada clausula 7.5.3 la norma solicita:

- a) Distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) Protección y seguridad, incluida la redundancia;
- c) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- d) Control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- e) Conservación y disposición.
- f) Aseguramiento de la confidencialidad;

g) Prevención del uso involuntario de información documentada obsoleta.

Para el control de la información documentada es necesario desarrollar los procedimientos de control de documentos y registros mediante una lista maestra de documentos y registros con su respectiva codificación; siendo esta la evidencia de la conformidad de los requisitos y la operación efectiva del Sistema.

Diagrama de flujo del control de la información documentada



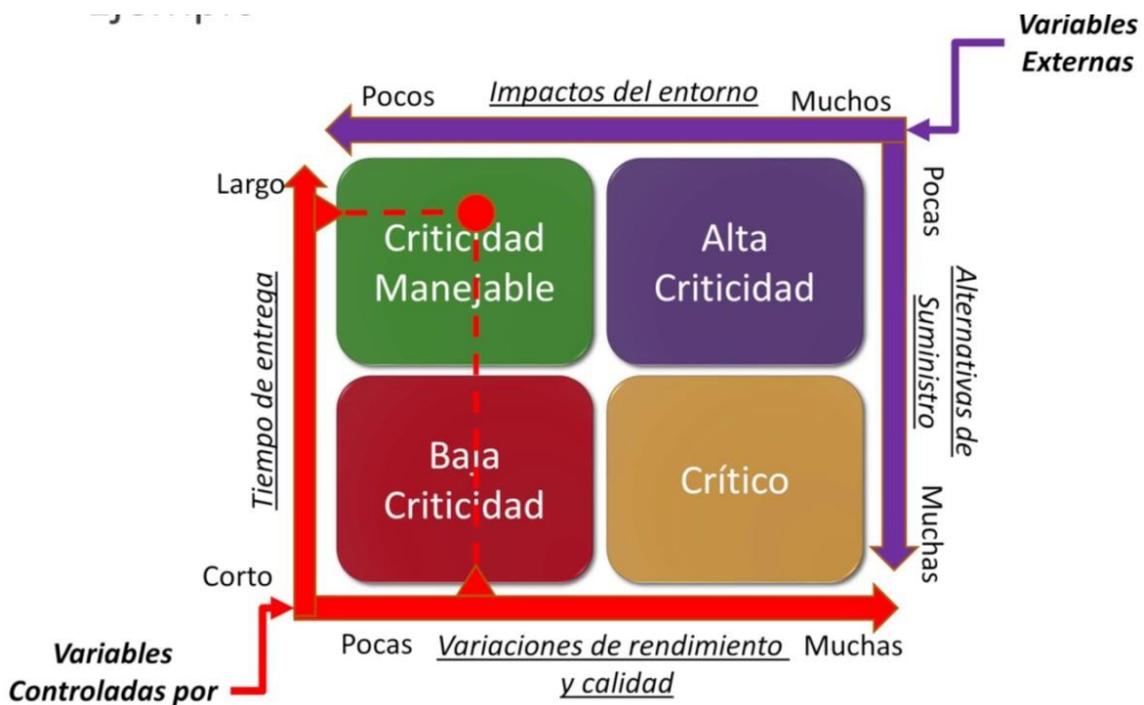
### 1.4 Análisis del contexto de la organización

El estudio de pertinencia nos orienta a encontrar la mejor estrategia para diseñar el Sistema de Gestión haciendo referencia a la cláusula 4.1/4.2; la organización debe determinar las cuestiones externas e internas aplicando herramientas efectivas como el análisis FODA entre otras que nos permitirán comprender la realidad y entender el contexto.

La norma manifiesta que la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas clausula 4.2 es un efecto potencial en la proporción regular y sostenible de los productos y servicios educativos, las partes interesadas deben incluir estudiantes, beneficiarios, personal de la organización, los cuales deben ser evaluados para medir su conformidad.

### 1.5 Abordaje de riesgos y oportunidades

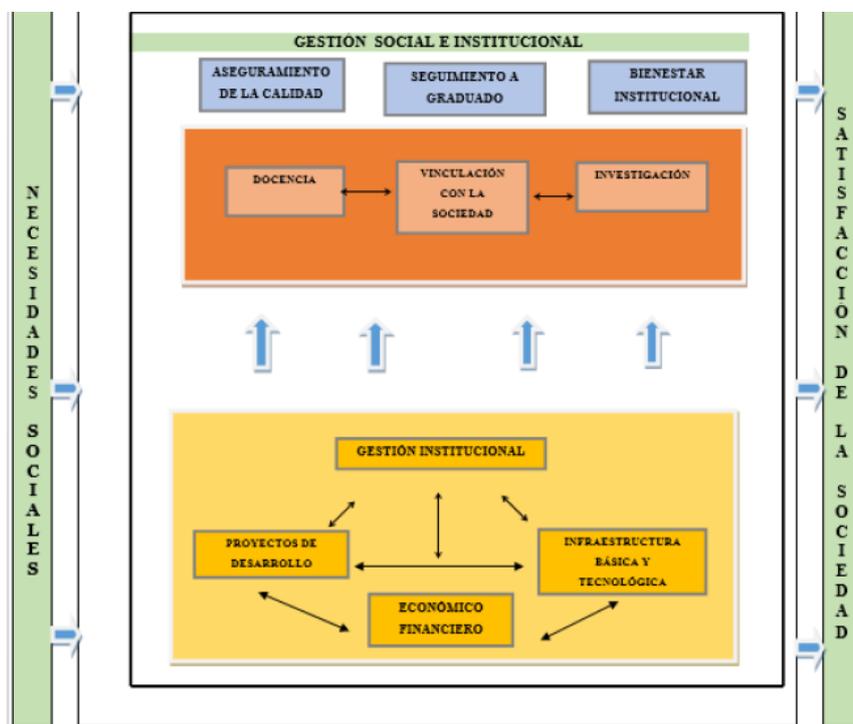
Determinar los riesgos y oportunidades nos asegura poder lograr las metas planteadas reduciendo los efectos no deseados. La cláusula 6.1 nos permite plantear acciones para abordar los riesgos y oportunidades para ello es preciso implementar metodologías en cada proceso y a las partes interesadas. La matriz de criticidad es la que se propone para analizar los riesgos y oportunidades de acuerdo al impacto de conformidad de los productos y servicios:



Una vez evaluada la matriz de criticidad la alta gerencia es la responsable de plantear acciones estratégicas para disminuir, prevenir o mitigar los riesgos logrando la mejora continua del Sistema de Gestión.

## 1.6 Enfoque a procesos

Fundamentados en la cláusula 4.4 de la norma las organizaciones educativas deben diseñar su sistema con un enfoque a procesos con el fin de incrementar la satisfacción de las partes interesadas. Los procesos de la organización deben determinar las entradas requeridas y salidas esperadas, la secuencia e interacción, el seguimiento, mediciones e indicadores de desempeño de cada proceso con el propósito de garantizar una operación eficaz y el control de estos. A continuación, se presenta el mapa de procesos:



La caracterización de los procesos es una herramienta que da a conocer los objetivos del proceso, así como sus entradas, salidas, registros, controles e indicadores que miden el desempeño.

		Fecha:				
		Página:				
Propósito del PROCESO:						
Responsable:						
<b>Seguimiento y medición de la Gestión del Proceso</b>						
Nombre del Indicador de Gestión		Formula	Frecuencia de medición			
<b>Criterios de Control</b>						
Requisitos Legales/Normativos	Políticas	Procedimientos	Registros			
<b>SECUENCIA E INTERACCIONES CON PROCESOS</b>						
Procesos Precedentes	Entrada	Requisito	SUBPROCESO / ACTIVIDADES	Salidas	Requisito	Proceso receptores de la Salida
<b>Recursos</b>						
Personas	Infraestructura	Hardware	Software	Tecnología de información y comunicación		
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:		

## 1.7 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta gerencia es la responsable de establecer las responsabilidades, roles y autoridades que estén comprometidas y tengan las funciones claras dentro de la organización de manera que el Sistema de Gestión se optimice. La cláusula 5.3 de la norma deben asignar la responsabilidad y la autoridad para:

- a) asegurarse de que el SGOE es conforme con los requisitos de este documento;
- b) asegurarse de que la política de la organización educativa sea comprendida e implementada;
- c) asegurarse de que los procesos del SGOE entreguen sus productos previstos;
- d) informar a la alta dirección (véase 9.3.2) sobre el desempeño del SGOE y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);
- e) garantizar la promoción de un enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios en toda la organización;
- f) asegurarse de que la integridad del SGOE se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en SGOE

- g) gestionar las comunicaciones de la organización (véase 7.4);
- h) asegurarse de que todos los procesos de aprendizaje estén integrados, independientemente del método educativo de prestación;
- i) controlar la información documentada (véase 7.5)
- j) gestionar los requisitos de los estudiantes con necesidades especiales.

La alta gerencia es la encargada de diseñar el manual de funciones y los responsables de cada proceso que rige a la organización educativa.

## **1.8 Desarrollo de políticas y objetivos de la organización**

La responsable de establecer, dar a conocer las políticas de la organización es la alta gerencia. Todas las partes interesadas deben conocer cual es la misión, visión, propósito, contexto, desarrollos técnico-científicos de la institución como lo señala la cláusula 5.2 de la norma.

- **Misión del ISTM**

Somos una institución que forma profesionales del nivel tecnológico que contribuye al sector económico productivo, a las instituciones públicas, privadas, sobre la base de la oferta académica pertinentes con las necesidades territoriales, con un enfoque humanístico y de calidad mediante las actividades de docencia, investigación y vinculación con la sociedad, contribuyendo al desarrollo del cantón Mejía en la provincia de Pichincha

- **Visión del ISTM**

El Instituto Superior Tecnológico de Mejía para el 2025 será una institución líder en la educación superior tecnológica en la región Sierra que logrará creaciones, innovación y

adaptaciones en la producción de bienes y servicios a través de la formación de sus estudiantes en sus carreras pertinente. Respetando los derechos humanos, la biodiversidad y realiza investigación y vinculación con la sociedad para satisfacer las necesidades del sector económico, social y productivo del cantón Mejía.

- **Principios y valores institucionales**

Los principios y valores con los cuales se rige la Institución permiten regular la conducta de los individuos que forman parte de la institución, para lograr el bienestar colectivo y una convivencia armoniosa en la sociedad, lo cuales fueron determinados con la participación de todos los involucrados en este proyecto.

a) Calidad: Se refiere a la búsqueda de niveles de excelencia, para obtener logros cada vez mayores en procesos académicos y con pertinencia social.

b) Transparencia: Consiste en el ambiente que asegure un ejercicio libre, cordial, transparente y pluralista de la docencia, la investigación y la vinculación con la colectividad.

c) Responsabilidad compartida: Involucra a todos los miembros de manera personal y colectivamente guiando sus esfuerzos al logro de los fines institucionales.

d) Igualdad: Se adoptarán medidas afirmativas que permitan minimizar todas las maneras sociales, culturales, económicas excluyentes y discriminatorias, que permitan abrir oportunidades para fortalecer la igualdad entre toda la comunidad educativa.

e) Respeto: Implica el respeto a la dignidad y derechos de las personas y a sus valores trascendentales.

f) Equidad y justicia: Se refiere a la aplicación de procesos e interacciones equitativas, oportunas, ordenadas, eficaces y eficientes.



	<b>INDICADOR DE GESTIÓN</b>			CÓDIGO:
FECHA EDICIÓN:				VERSIÓN N°:
				AÑO:
PROCESO:				
INDICADOR:			PARAMETRO:	
VALOR ACTUAL:		META		VALOR POTENCIAL
FÓRMULA:				
FUENTES DE INFORMACIÓN:				
FRECUENCIA DE MEDICIÓN:				
FRECUENCIA DE ANÁLISIS				

## 2. Hacer

### 2.1 Competencias del personal y operación de los procesos

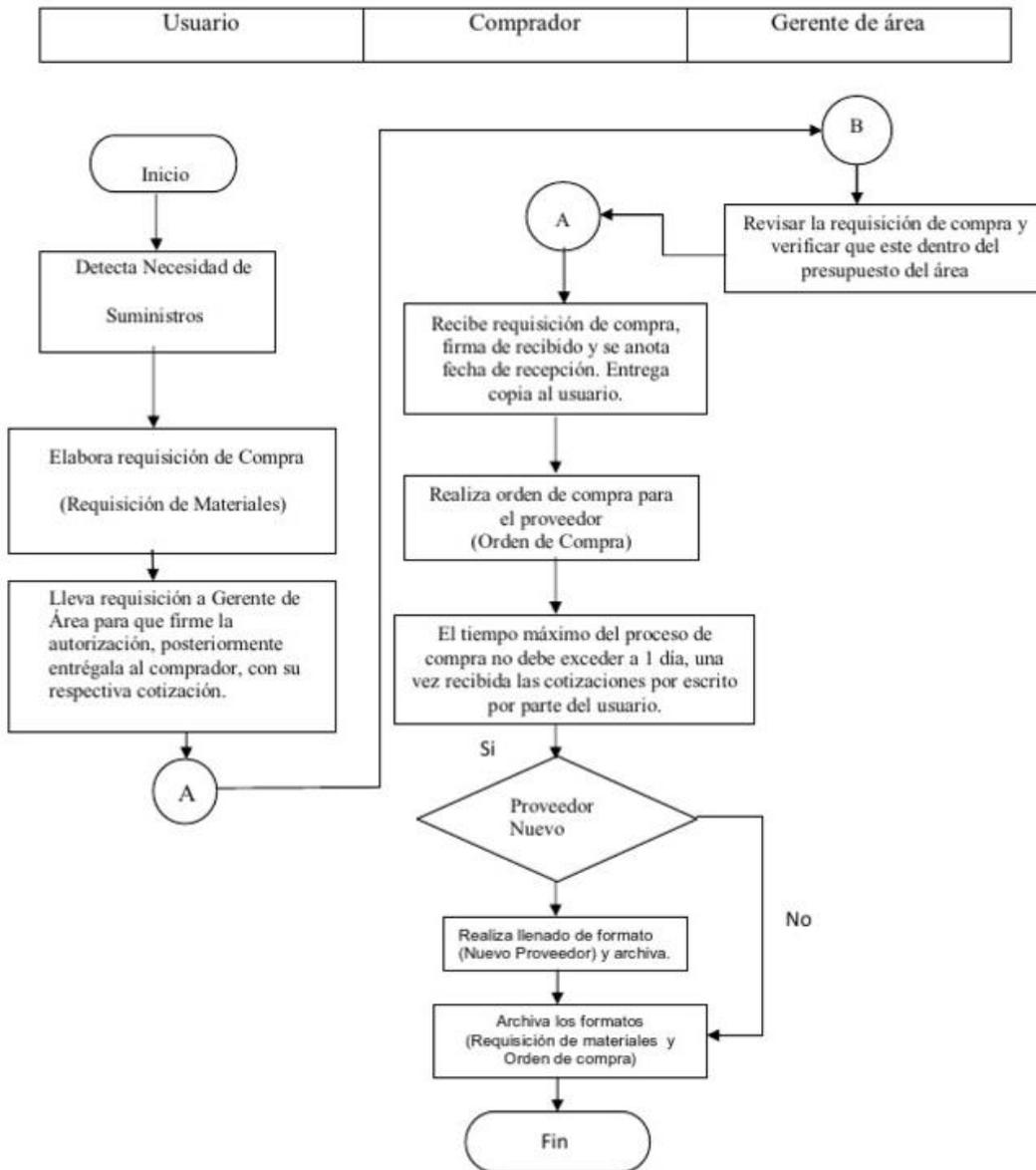
La organización debe consolidar las competencias del personal basándose en la formación educativa o experiencias apropiadas; establecer métodos de evaluación del desempeño con base los resultados establecer programas de actualización de competencias como los dispone en la norma ISO cláusula 7.2.

Se debe establecer evidencias de evaluación mediante una rubrica que evidencie el desarrollo de la competencia siendo información documentada.

### 2.2 Control de los procesos, productos y servicios externos - compras y proveedores

La cláusula 8.4 de la norma control de los procesos, productos y servicios suministros externamente dice que la organización determina los controles en los procesos, productos y servicios dados externamente conforme a los requisitos de calidad esperados. Los procesos de compras deben ser planificados, adquiridos según los criterios establecidos por la

organización considerando los presupuestos de la empresa. Se presenta el diagrama de flujo de compras:



La organización debe seleccionar a sus proveedores que cumplan con los requisitos mediante una rúbrica.

PROVEEDOR CRITERIO	PUNTAJE	CALIFICACION VALORACION	=SUMA XX/TOTA L CRITERI OS EVALUA DOS
Cumplimiento de especificaciones técnicas	4.5 – 5.0	Excelente (Cumple las especificaciones requeridas, son originales)	XX
Cumplimiento de especificaciones técnicas	4.0 – 4.4	Bueno (Cumple las especificaciones requeridas) combina originales y sustitutos	XX
Cumplimiento de especificaciones técnicas	3.5 – 4.0	Regular /Cumple las especificaciones requeridas con sustitutos)	XX
Cumplimiento de especificaciones técnicas	3.0 – 3.4	Muy Regular (Presenta inconformidades)	XX
Nivel de calidad	4.5 – 5.0	Excelente	XX
Nivel de calidad	4.0 – 4.4	Bueno	XX
Nivel de calidad	3.5 – 4.0	Regular	XX
Nivel de calidad	3.0 – 3.4	Muy Regular	XX
Precio	4.5 – 5.0	Excelente (Precios de importadores y/o productores)	XX

## 2.3 Infraestructura

Se considera infraestructura los edificios u terrenos; equipos incluyendo hardware y software y servicios según la cláusula 7.1.3 de la norma. La organización debe proporcionar y mantener las instalaciones seguras adecuadas para el desarrollo de competencias de los estudiantes. La organización debe constar con espacios de enseñanza, recreación alimentación y descanso. Estas instalaciones deben contar con un programa de mantenimiento recurrente, preventivo, predictivo y correctivo. Los programas de mantenimiento de la infraestructura deben ser monitoreados y evaluados mediante una lista de verificación.

## **2.4 Cadena de Valor**

La Operación clausula ocho de la norma es el corazón del sistema de gestión porque aquí se da forma a los productos y servicios ofertados al mercado. La planificación y el control operacional dice la organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos del bien y servicio. Cada organización tiene definida su propuesta de cadena de valor que se fundamentara en la misión, visión y políticas institucionales. La prestación del servicio debe fomentarse en la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), el Reglamento de Régimen Académico y el Plan Nacional Creando Oportunidades. La organización debe planificar sus procesos de admisión y egresos como se establece en el PEDI.

## **3. Verificar**

### **3.1 Evaluación del Sistema de Gestión**

Con base a las cláusulas 9.1/ 9.2/ 9.3 la norma establece tres herramientas de evaluación:

- a) Revisiones por la dirección
- b) Indicadores de gestión
- c) Auditorías internas

Las auditorías internas son planificadas y ejecutadas según cronograma establecido para determinar conformidades, no conformidades u oportunidades de mejora al servicio educativo, para plantear acciones correctivas y establecer una mejora continua. Estas auditorias son muy importantes en el estudio de empresas ecuatorianas que diseñan sus sistemas de gestión bajo normas internacionales que; “las auditorías son una parte vital del enfoque del sistema de gestión, ya que permiten a la empresa u organización comprobar hasta qué punto sus logros cumplen sus objetivos y muestran la conformidad con los requisitos de las normas o estándares de los sistemas de gestión” (Almeida 2017, 35). Es necesario

establecer un cronograma para la revisión por la dirección tanto de formatos como registros para actualizar los procesos.

PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS INTERNAS					CÓDIGO												
					REVISIÓN												
Objetivo:	Verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables de la Norma Internacional ISO 45001:2018 del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para la certificación.				EQUIPO AUDITOR INTERNO	AUDITOR LÍDER											
Alcance:	Aplicable para las siguientes áreas disponibles de la empresa GYTRES S.A.C.: "ÁREAS DE ADMINISTRATIVAS, OPERACIONES, COMERCIAL, SISTEMAS, GESTIÓN HUMANA, SSOMA Y IT.					DANIEL MARTINEZ											
Criterio de Auditoría:	Todos los requisitos aplicables de la Norma Internacional ISO 45001:2018 Obligatorio					AUDITORES											
Método de Auditoría:	Muestreo aplicado a la documentación y entrevistas al personal.					URIEL MAMANI ALEXANDER GARCIA											
Procedimiento del programa	Conforme a la Norma Internacional ISO 19011:2011					ROCIO MOLINA JEFFERSON DIAZ											
Sede:	AREQUIPA	Responsable de la actualización:	Elias David Gonzales Arizala	Fecha de última actualización:	8/05/2022												
Ubicación	Área / Procesos a Auditar	Tipo de Auditoría	Criterios / Requisitos o Norma a Auditar	Recurso	2022												
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Arequipa	Control documentario	Interna SGSST	ISO 14001:2015	Papelera													
				Computadora													

#### 4. Actuar

##### 4.1 Mejora del sistema de gestión

Establecer estrategias, procesos, programas para el tratamiento de las acciones correctivas es clave en el sistema de gestión. Al detectar la no conformidad la organización debe:

- a) Reaccionar ante la no conformidad con la toma de acciones para controlarle o corregirla o hacer frente a las consecuencias.
- b) Evaluar las necesidades para eliminar la causa raíz de la no conformidad para que no vuelva a ocurrir.

El plan de mejora de la institución tiene como propósito establecer los correctivos para brindar un servicio de calidad esperando conseguir la satisfacción del cliente y las partes interesadas dentro de un plazo determinado aplicando la metodología del ciclo PHVA.

## Plan de Acción

Objetivos Específicos	Actividad	Responsables	Tiempo	Recursos
Planear Analizar el contexto de la organización educativa mediante metodologías e instrumentos para determinar la situación actual del ISTM.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El OCS designará a los integrantes del Comité de Aseguramiento de calidad.</li> <li>• El Comité de Aseguramiento de Calidad identificara el entorno internas y externo que pueden afectar al ISTM.</li> <li>• Se desarrollará el Análisis FODA con la participación de personal docente y administrativo</li> <li>• Presentación del Informe de resultados del análisis FODA</li> <li>• Establecimiento de planes de acción dentro de la planificación estratégica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros del Órgano Colegiado Superior (OCS).</li> <li>• Miembros del Comité de Aseguramiento de la Calidad (CC).</li> <li>• Comunidad Educativa</li> <li>• Miembros del Comité de Aseguramiento de la Calidad (CC).</li> <li>• Comunidad Educativa</li> </ul>	• Una semana	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros del Comité de Aseguramiento de la Calidad (CC).</li> </ul> <p>•</p> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma ISO 21001:2018</li> <li>• Diapositivas de diagramas de flujo</li> <li>• Computador</li> <li>• Proyector</li> <li>• Memoria Técnicas</li> </ul>
Planear Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad Educativa mediante la caracterización de los procesos en su cadena de valor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer una política de calidad educativa a través del OCS.</li> <li>• Elaborar un Manual de funciones.</li> <li>• Diseñar a través del OCS canales de comunicación efectivos para compartir la política de calidad educativa, objetivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros del Órgano Colegiado Superior (OCS).</li> <li>• Miembros del Comité de Aseguramiento de la Calidad (CC).</li> <li>• Líderes de los procesos</li> </ul>	• Dos semanas	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros del Comité de Aseguramiento de la Calidad (CC).</li> </ul> <p>•</p> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma ISO 21001:2018</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la disponibilidad de recursos físicos, tecnológicos e infraestructura.</li> <li>• Diseñar un presupuesto de inversión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunidad Educativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diapositivas de diagramas de flujo</li> <li>• Computador</li> <li>• Proyector</li> <li>• Memoria Técnicas</li> </ul>	
Planear	<p>Establecer los controles de Información documentada mediante una lista maestra física y digital para garantizar la disponibilidad de la documentación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar y aprobar por parte del OCS documentación normativa en cumplimiento a los lineamientos establecidos.</li> <li>• Establecer procedimientos para la revisión periódica de los documentos y registros.</li> <li>• Implementación de un sistema de gestión documental y una biblioteca virtual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros del Comité Aseguramiento de la Calidad (CC)</li> <li>• Líder y miembros del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una semana</li> </ul> <p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros del Comité Aseguramiento de la Calidad (CC).</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma ISO 21001:2018</li> <li>• Diapositivas de diagramas de flujo</li> <li>• Computador</li> <li>• Proyector</li> <li>• Memoria Técnicas</li> </ul>
Planear	<p>Establecer la metodología de abordaje de riesgos y oportunidades para un control efectivo del sistema de gestión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear un Comité de Riesgos Corporativos por aprobación del OCS</li> <li>• Realizar un levantamiento de riesgos dentro del Instituto enfocado a los objetivos estratégicos</li> <li>• Elaborar los planes de acción.</li> <li>• Evaluación de los riesgos a través de un mapeo y establecer Planes de Acción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros de la OCS</li> <li>• Miembros del Comité Aseguramiento de la Calidad (CC)</li> <li>• Líder y miembros del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una semana</li> </ul> <p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros del Comité Aseguramiento de la Calidad (CC).</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma ISO 21001:2018</li> <li>• Diapositivas de diagramas de flujo</li> <li>• Computador</li> <li>• Proyector</li> <li>• Memoria Técnicas</li> </ul>

Planear	<p>Caracterizar el proceso de roles, responsabilidades del personal del ISTM para mejora el rendimiento de las actividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un proceso de Selección y contratación de personal.</li> <li>• Establecer un Plan de Capacitación.</li> <li>• Diseñar y fomentar espacios de participación y consulta del personal en la toma de decisiones relacionadas con la calidad educativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros de la OCS</li> <li>• Miembros del Comité Aseguramiento de la Calidad (CC)</li> <li>• Líder y miembros del proceso.</li> </ul>	• Tres semanas	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros del Comité Aseguramiento de la Calidad (CC).</li> </ul> <p>•</p> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma ISO 21001:2018</li> <li>• Diapositivas de diagramas de flujo</li> <li>• Computador</li> <li>• Proyector</li> <li>• Memoria Técnicas</li> </ul>
Planear	<p>Establecer indicadores de gestión en cada proceso para conocer el avance de los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de un sistema de medición de indicadores de los procesos.</li> <li>• Generación de informes de evaluación.</li> <li>• Toma de decisiones y proceso de mejora continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros de la OCS</li> <li>• Miembros del Comité Aseguramiento de la Calidad (CC)</li> <li>• Líder y miembros del proceso.</li> </ul>	• Una semana	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros del Comité Aseguramiento de la Calidad (CC).</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma ISO 21001:2018</li> <li>• Diapositivas de diagramas de flujo</li> <li>• Computador</li> <li>• Proyector</li> <li>• Memoria Técnicas</li> </ul>
Hacer	<p>Identificar las competencias del personal mediante test para enfocar los procesos operacionales que dan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las competencias técnicas, pedagógicas y administrativas requeridas para brindar una educación de calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros de la OCS</li> <li>• Miembros del Comité Aseguramiento de la Calidad (CC)</li> </ul>	• Una Semana	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros del Comité Aseguramiento de la Calidad (CC).</li> </ul>

	conformidad del servicio educativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar si existe alguna brecha en los conocimientos y habilidades actuales del personal.</li> <li>• Establecer programas de desarrollo profesional y actividades de capacitación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Líder y miembros del proceso.</li> </ul>		<p><u><i>Materiales:</i></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma ISO 21001:2018</li> <li>• Diapositivas de diagramas de flujo</li> <li>• Computador</li> <li>• Proyector</li> <li>• Memoria Técnicas</li> </ul>
Hacer	Establecer criterios de control de los procesos, productos y servicios externos mediante rúbricas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un proceso de selección de proveedores, definido por capacidad técnica, experiencia, cumplimiento de requisitos legales y regulatorios</li> <li>• Realizar un registro de proveedores y documentación relacionada como contratos, y acuerdos establecidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros del OCS</li> <li>• Miembros del Comité Aseguramiento de la Calidad (CC)</li> <li>• Líder y miembros del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Media semana</li> </ul>	<p><u><i>Humanos:</i></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros del Comité Aseguramiento de la Calidad (CC).</li> </ul> <p><u><i>Materiales:</i></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma ISO 21001:2018</li> <li>• Diapositivas de diagramas de flujo</li> <li>• Computador</li> <li>• Proyector</li> <li>• Memoria Técnicas</li> </ul>
Hacer	Establecer un plan de mantenimiento de la infraestructura, recursos, hardware, software para el desarrollo eficiente de todos los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar periódicamente las instalaciones físicas, equipos, tecnología de la información, recursos educativos.</li> <li>• Establecer un programa de mantenimiento preventivo adecuado para asegurar el buen funcionamiento de la infraestructura y sistemas informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros del OCS</li> <li>• Miembros del Comité Aseguramiento de la Calidad (CC)</li> <li>• Líder y miembros del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Media semana</li> </ul>	<p><u><i>Humanos:</i></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros del Comité Aseguramiento de la Calidad (CC).</li> <li>•</li> </ul> <p><u><i>Materiales:</i></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma ISO 21001:2018</li> <li>• Diapositivas de diagramas de flujo</li> <li>• Computador</li> </ul>

---

					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector</li> <li>• Memoria Técnicas</li> </ul>
Verificar y Actuar	Implementar un sistema de evaluación del Sistema de Gestión para analizar el avance del cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer los criterios de evaluación claros y objetivos de los procesos del Sistema de Gestión.</li> <li>• Analizar los datos para obtener información mediante reuniones con el OCS.</li> <li>• Establecer planes de mejora de cada uno de los procesos del Sistema de Gestión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros del OCS</li> <li>• Miembros del Comité Aseguramiento de la Calidad (CC)</li> <li>• Líder y miembros del proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos semanas</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros del Comité Aseguramiento de la Calidad (CC).</li> <li>•</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma ISO 21001:2018</li> <li>• Diapositivas de diagramas de flujo</li> <li>• Computador</li> <li>• Proyector</li> <li>• Memoria Técnicas</li> </ul>

---

## Factibilidad de la propuesta

Los autores de esta investigación consideran factible la propuesta descrita debido al factor:

**Política:** en la actualidad los estudiantes y representante buscan constante una educación de calidad equitativa e inclusiva por tal razón las normas internacionales como la ISO 21001:2018 nos direccionan a implementar un Sistema de Gestión de Calidad Educativa que promueva un aprendizaje individualizado y una respuesta eficiente – eficaz a los estudiantes.

**Institucional:** la implementación del Sistema de Gestión de Calidad Educativa en el ISTM tiene ventajas potenciales porque los objetivos y políticas están alineadas con la misión y visión por tal razón la organización proporciona una educación de calidad inclusiva y equitativa obteniendo una ventaja competitiva con el resto de organizaciones que brinda este servicio.

**Financiero:** la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el ISTM tendrá una inversión de 6 000 USD que representa el 30% de los beneficios al ser una institución certificada bajo esta normativa. Se presenta los costos de inversión:

DESCRIPCIÓN	USD
Contratación de consultores especializados	3000.00
Evaluación inicial y diseño del sistema de gestión de calidad	100.00 (Personal ISTM)
Diseño del sistema de gestión de calidad en base a un análisis actual	100.00 (Personal ISTM)
Capacitación del personal	300.00
Talleres y cursos de formación en gestión de calidad	200.00
Materiales y recursos educativos	200.00
Infraestructura y tecnología	800.00
Desarrollo e implementación de procedimientos y políticas	500 (Personal ISTM)
Auditorías internas y externas periódicas para certificación	2000.00
Análisis de datos y evaluación de resultados	100.00
Acciones de mejora y corrección	100
Promoción y difusión del sistema de gestión de calidad	300.00

## BIBLIOGRAFÍA

- Altablero. (2020). *La gestión educativa es la vía al mejoramiento de la educación*. Obtenido de <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-137440.html#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20educativa%20est%C3%A1%20conformada,logren%20sus%20objetivos%20y%20metas>.
- Angulo López, E. (2017). *POLITICA FISCAL Y ESTRATEGIA COMO FACTOR DE DESARROLLO DE LA MEDIANA EMPRESA COMERCIAL SINALOENSE. UN ESTUDIO DE CASO*. Eumed.net. Obtenido de [https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia\\_cuantitativa.html#:~:text=La%20metodolog%C3%ADa%20cuantitativa%20de%20acuerdo,o%20fen%C3%B3meno%20objeto%20de%20estudio](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html#:~:text=La%20metodolog%C3%ADa%20cuantitativa%20de%20acuerdo,o%20fen%C3%B3meno%20objeto%20de%20estudio).
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Editorial Episteme. Recuperado el 02 de Febrero de 2023
- Arteaga, G. (28 de Febrero de 2022). *Test si Teforme*. Recuperado el 02 de Febrero de 2023, de <https://www.testsiteforme.com/investigacion-de-campo/>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2010). *LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR - LOES*. Quito: Asamblea Nacional. Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/documentos/Normativa/LOES.pdf>
- Baño, X. (15 de Julio de 2019). *AEC Organization*. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/sistemas-de-gestion-de-la-calidad>

- Etece. (2021). *Gestión educativa*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-educativa/>
- Giani, C. (06 de Julio de 2022). *Concepto.de*. Recuperado el 02 de Febrero de 2023, de <https://www.ejemplos.co/observacion/#:~:text=La%20observaci%C3%B3n%20es%20la%20acci%C3%B3n,la%20composici%C3%B3n%20de%20una%20c%C3%A9lula.>
- Guillen, L., & Erazo, A. (2022). LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN ECUADOR: UNA MIRADA DESDE LA FORMACIÓN TÉCNICA TECNOLÓGICA. *GADE: Revista Científica*, 2(3), 40-56.
- Hurtado, A. (2009). *Instrumentos de investigación*. Medellín: URBE. Recuperado el 02 de Febrero de 2023
- Instituto Superior Tecnológico Mejía. (12 de Agosto de 2020). *Instituto Superior Tecnológico Mejía*. Obtenido de <https://istmejia.edu.ec/el-canton-mejia-ya-cuenta-con-un-instituto-superior-2/>
- Lugo, Z. (2017). *Diferenciador*. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/#:~:text=Poblaci%C3%B3n%20se%20refiere%20al%20universo,poblaci%C3%B3n%20para%20realizar%20un%20estudio.>
- Manovalles, V. (12 de Octubre de 2019). *Grupo Aspasia*. Recuperado el 02 de Febrero de 2023, de <https://grupoaspasia.com/es/glosario/metodo-de-investigacion-deductivo/#:~:text=El%20m%C3%A9todo%20deductivo%20es%20un,de%20una%20serie%20de%20principios.>
- Reyes, V. (11 de Abril de 2020). *Aula 10*. Obtenido de <https://aula10formacion.com/blog/sistema-gestion-calidad-sirve/>
- Richards, J. (1992). *Metodología de la Investigación*. Cali: Elsevier.

Rodríguez, E. (15 de Agosto de 2020). *Gestiopolis*. Obtenido de

<https://www.gestiopolis.com/problemas-fundamentales-en-la-financiacion-de-la-educacion-superior-en-el-mundo/>

Servicio de Acreditación Ecuatoriana. (2 de Octubre de 2019). *Acreditación Gob*. Obtenido de

<https://www.acreditacion.gob.ec/gestion-de-calidad-para-educacion/>

UNESCO. (28 de Diciembre de 2020). *Iseal UNESCO Org*. Obtenido de

<https://www.iesalc.unesco.org/2020/12/28/comprender-el-acceso-a-la-educacion-superior-en-las-dos-ultimas-decadas/>

UNIR. (2021). *¿Qué es la gestión educativa o gestión escolar?* Obtenido de

<https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-educativa-escolar/>

Valle, R. (15 de Agosto de 2020). *Qualtrics XM*. Obtenido de [https://www.qualtrics.com/es-](https://www.qualtrics.com/es-la/gestion-de-la-experiencia/investigacion/que-es-una-encuesta/)

[la/gestion-de-la-experiencia/investigacion/que-es-una-encuesta/](https://www.qualtrics.com/es-la/gestion-de-la-experiencia/investigacion/que-es-una-encuesta/)

## ANEXOS

### ANEXO 1-A

#### Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	NÚMERO DE PREGUNTA
Sistema de Gestión de Calidad	Política de Calidad	Desempeño y Clima Laboral	17
		Compromiso de la alta dirección y clima laboral	16
	Planificación	Definición de objetivos y metas	10
		Planificación de los procesos	26
	Control y Seguimiento	Implementación de Controles	9
		Medición de satisfacción al cliente	15 y 19
	Mejora continua	Análisis de datos y acciones correctivas	25
		Innovación y mejoramiento de procesos	7 y 12
		Plan de Capacitación y Desarrollo Profesional	8 y 11
	Gestión Educativa	Gestión y Comunicación	Efectividad
Transparencia de Gestión			20
Marketing y Comunicación asertiva			2 y 21
Planificación		Elaboración de los Planes Educativos	23
		Seguimiento de resultados	22
Metodología de Aprendizaje		Herramientas de aprendizaje	4
		Fomentar la cultura de aprendizaje	24
		Tutorías a los estudiantes	13
Participación y Colaboración		Involucramiento de la comunidad educativa	3 y 5
		Colaboración con otros actores externos	14
	Informe mensual de Bienestar Estudiantil	6	

## ANEXO 1-B

### Cuestionario

Estimado experto, lea cuidadosamente cada uno de los ítem que contiene el cuestionario, luego según su juicio marque con una equis (x) en el formato de la casilla correspondiente según la siguiente escala:

**Excelente (5), Muy Bueno (4), Bueno (3), Regular (2), Deficiente (1)**

N°	DESCRIPCIÓN	Escala de evaluación				
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo calificarías la efectividad de la gestión educativa en el instituto?					
2	¿Cómo calificarías la comunicación entre el personal docente y los estudiantes?					
3	¿Cómo calificarías el ambiente inclusivo y respetuoso que se promueve en el instituto?					
4	¿Cómo calificarías la calidad de los recursos educativos disponibles en el instituto?					
5	¿En qué medida has participado en actividades extracurriculares o eventos organizados por el instituto?					
6	¿Cómo calificarías las medidas tomadas por el instituto para garantizar la seguridad y el bienestar de los estudiantes?					
7	¿En qué medida consideras que el instituto promueve la formación integral de los estudiantes?					
8	¿Cómo calificarías la capacitación y actualización del personal docente en su área de enseñanza?					
9	¿Cómo calificarías la justicia y adecuación de las evaluaciones y exámenes en el instituto?					
10	¿En qué medida sientes que se fomenta la participación estudiantil en la toma de decisiones y la gestión del instituto?					
11	¿En qué medida el instituto ofrece oportunidades de desarrollo profesional para el personal docente?					
12	¿En qué medida consideras que el instituto está comprometido con la mejora continua y la innovación educativa?					
13	¿En qué medida has recibido retroalimentación constructiva y útil por parte del personal docente?					
14	¿En qué medida recomendarías este instituto a otros estudiantes en busca de una gestión educativa de calidad?					
15	¿Cómo calificarías la disponibilidad y accesibilidad de las tecnologías de la información y comunicación en el instituto?					
16	¿En qué medida consideras que el instituto proporciona un clima de colaboración y apoyo entre el personal administrativo y los docentes?					

17	¿El instituto promueve un clima laboral positivo y el bienestar del personal administrativo, docente y estudiantes?					
18	¿En qué medida consideras que los procesos administrativos del instituto son eficientes y agilizan las gestiones académicas?					
19	¿Cómo calificarías la calidad del servicio brindado por el personal administrativo del Instituto en términos de amabilidad, eficacia y atención al estudiante?					
20	En qué medida sientes que El instituto promueve la transparencia y la claridad en los procedimientos administrativos, como la matriculación, ¿la expedición de certificados y la gestión de trámites académicos?					
21	¿Consideras que el Instituto proporciona suficiente información y orientación sobre becas, programas de financiamiento y opciones de ayuda económica a los estudiantes?					
22	¿La implementación de un sistema de gestión de calidad en la institución permite un control eficiente y eficaz del proceso de gestión educativa?					
23	¿Considera que una buena gestión pedagógica puede darse a través del uso de las Normas de un Sistema Gestión de Calidad?					
24	¿Considera usted que la falta de información de un sistema de gestión de calidad limita su desempeño académico?					
25	¿Considera que el apoyo del personal docente y administrativo es fundamental para diseñar un sistema de gestión de calidad?					
26	¿Considera usted que la implementación de un Sistema de Calidad en la gestión educativa requiere de un esfuerzo extra, como más horas de trabajo, documentación?					

## ANEXO 1-C

### GUÍA DE VALIDACIÓN DE ENCUESTA

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS  
MAESTRÍA EN LIDERAZGO EDUCATIVO

**Estimado(a) Profesor(a):**

**MSC Fernanda Cepeda**  
**COORDINADORA ACADÉMICA**

Me dirijo a usted muy respetuosamente en su calidad de experto, con la finalidad de solicitarle la revisión y validación del contenido del instrumento dirigido a recabar información sobre la implementación de un sistema de calidad educativa en el Instituto Superior Tecnológico Mejía con el fin que permita mejorar la gestión educativa y administrativa de dicha.

Para dicha validación se tomarán como criterios: pertinencia, relevancia y redacción, sírvase a responder marcando con una equis (x) los criterios antes mencionados según la escala. Permitase agregar cualquier otra sugerencia o idea en la parte de observación que sea de gran valor para la autora.

Sin otro particular, agradezco su colaboración y pronta respuesta a esta solicitud

De usted, atentamente



**MSC Juan Carlos Loayza Albán**



**MSC. Andrea Fernanda Zumárraga**

**UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS  
MAESTRÍA EN LIDERAZGO EDUCATIVO**

**Estimado(a) Profesor(a):**

**MSC María José Loayza**

**VICERRECTORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA**

Me dirijo a usted muy respetuosamente en su calidad de experto, con la finalidad de solicitarle la revisión y validación del contenido del instrumento dirigido a recabar información sobre la implementación de un sistema de calidad educativa en el Instituto Superior Tecnológico Mejía con el fin que permita mejorar la gestión educativa y administrativa de dicha.

Para dicha validación se tomarán como criterios: pertinencia, relevancia y redacción, sírvase a responder marcando con una equis (x) los criterios antes mencionados según la escala. Permítase agregar cualquier otra sugerencia o idea en la parte de observación que sea de gran valor para la autora.

Sin otro particular, agradezco su colaboración y pronta respuesta a esta solicitud

De usted, atentamente



firmado electrónicamente por:  
**JUAN CARLOS LOAYZA  
ALBÁN**

**MSC Juan Carlos Loayza Albán**



firmado electrónicamente por:  
**ANDREA FERNANDA  
ZUMARRAGA MARTINEZ**

**MSC. Andrea Fernanda Zumárraga**

**UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS  
MAESTRÍA EN LIDERAZGO EDUCATIVO**

**Estimado(a) Profesor(a):**

**MSC Fanny Sánchez  
SECRETARIA ACADÉMICA**

Me dirijo a usted muy respetuosamente en su calidad de experto, con la finalidad de solicitarle la revisión y validación del contenido del instrumento dirigido a recabar información sobre la implementación de un sistema de calidad educativa en el Instituto Superior Tecnológico Mejía con el fin que permita mejorar la gestión educativa y administrativa de dicha.

Para dicha validación se tomarán como criterios: pertinencia, relevancia y redacción, sírvase a responder marcando con una equis (x) los criterios antes mencionados según la escala. Permitase agregar cualquier otra sugerencia o idea en la parte de observación que sea de gran valor para la autora.

Sin otro particular, agradezco su colaboración y pronta respuesta a esta solicitud

De usted, atentamente



El medio electrónico para:  
**JUAN CARLOS LOAYZA  
ALBÁN**

**MSC Juan Carlos Loayza Albán**



El medio electrónico para:  
**ANDREA FERNANDA  
ZUMARRAGA MARTINEZ**

**MSC. Andrea Fernanda Zumárraga**

## ANEXO 1-C

### VALIDACIÓN DE ENCUESTA

#### INSTRUCCIONES

Estimado experto, lea cuidadosamente cada uno de los ítems que contiene el cuestionario, luego según su juicio marque con una equis (x) en el formato de la casilla correspondiente suministrando la información, si es necesaria, que soporte su observación en cuanto a la pertinencia, relevancia y redacción según la siguiente escala:

**Excelente (5), Muy Bueno (4), Bueno (3), Regular (2), Deficiente (1).**

Criterios Ítems	Pertinencia					Relevancia					Redacción					Observación
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1										X						
2									X							
3									X							
4									X							
5									X							
6										X						
7										X						
8										X						
9										X						
10										X						
11									X							
12					X					X						
13										X						
14					X											
15										X						
16										X						
17										X						
18											X					
19											X					
20											X					
21											X					
22											X					
23											X					
24											X					
25											X					
26											X					

\_\_\_\_\_  
María José Loayza A.

\_\_\_\_\_  
1717437253



MARIA JOSE LOAYZA  
ALBAN

\_\_\_\_\_  
Firma

## INSTRUCCIONES

Estimado experto, lea cuidadosamente cada uno de los ítems que contiene el cuestionario, luego según su juicio marque con una equis (x) en el formato de la casilla correspondiente suministrando la información, si es necesaria, que soporte su observación en cuanto a la pertinencia, relevancia y redacción según la siguiente escala:

**Excelente (5), Muy Bueno (4), Bueno (3), Regular (2), Deficiente (1).**

Criterios Ítems	Pertinencia					Relevancia					Redacción					Observación
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1										X						S/N
2									X							S/N
3									X							S/N
4									X							S/N
5									X							S/N
6										X						S/N
7										X						S/N
8										X						S/N
9										X						S/N
10										X						S/N
11										X						S/N
12					X					X						S/N
13										X						S/N
14										X						S/N
15					X											S/N
16										X						S/N
17										X						S/N
18										X						S/N
19											X					S/N
20											X					S/N
21											X					S/N
22											X					S/N
23											X					S/N
24											X					S/N
25											X					S/N
26											X					S/N

Fanny Sánchez

Nombre y Apellido

0502212806

C.I.

FANNY  
GUADALUPE  
SANCHEZ CALI

Firma

Firma digitalizada por el  
Sistema de Firma Electrónica  
del Gobierno de Colombia  
Fecha: 2022-11-03 10:00:00 AM

### INSTRUCCIONES

Estimado experto, lea cuidadosamente cada uno de los ítems que contiene el cuestionario, luego según su juicio marque con una equis (x) en el formato de la casilla correspondiente suministrando la información, si es necesaria, que soporte su observación en cuanto a la pertinencia, relevancia y redacción según la siguiente escala:

**Excelente (5), Muy Bueno (4), Bueno (3), Regular (2), Deficiente (1).**

Ítems	Pertinencia					Relevancia					Redacción					Observación
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1					X					X					X	
2					X					X					X	
3					X					X					X	
4					X					X					X	
5					X					X					X	
6					X					X					X	
7					X					X					X	
8					X					X					X	
9					X					X					X	
10					X				X						X	
11					X				X						X	
12					X				X						X	
13					X				X						X	
14					X				X						X	
15					X				X						X	
16					X				X						X	
17					X				X						X	
18					X				X						X	
19					X				X						X	
20					X				X					X		
21					X				X						X	
22					X				X						X	
23					X				X						X	
24					X				X						X	
25					X				X						X	
26					X				X						X	

Maria Fernanda Cepeda Cajas  
Nombre y Apellido

1717655144  
C.I.

