

## Propuesta de Creación de un Sistema de Gestión de Calidad en los Servicios de Educación en la Unidad Educativa Luis Cordero, a través de la Norma Iso 21001

**William Wladimir Barreto Zúñiga<sup>1</sup>**

[williambz@hotmail.es](mailto:williambz@hotmail.es)

<https://orcid.org/0009-0009-8898-799X>

Investigador independiente

**Laura Elizabeth Aguas Villón**

[lauraaguas@hotmail.com](mailto:lauraaguas@hotmail.com)

<https://orcid.org/0000-0002-7522-2674>

Ministerio de Educación –

Distrito 09D05 Tarqui 1 Tenguel.

**Natalia Geoconda Andrade Moreira**

[natalia.andradem@ug.edu.ec](mailto:natalia.andradem@ug.edu.ec)

<https://orcid.org/0009-0004-4052-2599>

Universidad de Guayaquil

Guayaquil - Ecuador

### RESUMEN

En el Ecuador la educación es un derecho innegable, sin embargo, existen casos en los cuales las instituciones fiscales experimentan problemas como la pérdida de la calidad de los procesos de enseñanza – aprendizaje, con base en los antes mencionado se establece que el objetivo general del estudio es “Diseñar una propuesta de sistema de gestión de calidad en la Unidad Educativa “Luis Cordero”, a partir de los preceptos de la ISO 21001, para así alcanzar la excelencia en cuanto a los procesos de enseñanza aprendizaje”. En cuanto la metodología, es un estudio con enfoque mixto, descriptivo – etnográfico, como instrumento se recurre a una encuesta dirigida a 194 padres de familia y una entrevista a la actual rectora . Los resultados muestran que los padres de familia están insatisfechos con las habilidades y competencias de los docentes y la poca agilidad en la tramitología interna. la rectora manifestó su apoyo al desarrollo de una propuesta basada en los preceptos de la ISO 21001. En conclusión, para establecer un sistema de gestión de calidad de los procesos de enseñanza – aprendizaje, se precisa conocer el nivel de satisfacción de los usuarios para desarrollar los instrumentos necesarios para proceder con la mejora de la calidad.

**Palabras clave:** docente; calidad; enseñanza; aprendizaje; satisfacción.

---

<sup>1</sup> Autor principal

Correspondencia: [williambz@hotmail.es](mailto:williambz@hotmail.es)

# **Proposal for the Creation of a Quality Management System in Education Services in the Luis Cordero Educational Unit, Through the Iso 21001 Standard**

## **ABSTRACT**

In Ecuador, education is an undeniable right, however, there are cases in which fiscal institutions experience problems such as the loss of quality of the teaching-learning processes. Based on the aforementioned, it is established that the general objective of the study is “Design a proposal for a quality management system in the “Luis Cordero” Educational Unit, based on the precepts of ISO 21001, in order to achieve excellence in terms of teaching-learning processes. As for the methodology, it is a study with a mixed, descriptive - ethnographic approach, as an instrument a survey directed at 194 parents and an interview with the current rector are used. The results show that parents are dissatisfied with the skills and competencies of teachers and the lack of agility in internal paperwork. The rector expressed her support for the development of a proposal based on the precepts of ISO 21001. In conclusion, to establish a quality management system for teaching-learning processes, it is necessary to know the level of user satisfaction to develop the instruments necessary to proceed with quality improvement.

***Keywords:** teacher; quality; teaching; learning; satisfaction.*

*Artículo recibido 24 agosto 2023*

*Aceptado para publicación: 29 setiembre 2023*

## INTRODUCCIÓN

La educación en el Ecuador ha venido experimentando cambios considerables durante la última década, donde se tiene que se gestionó mayor inversión pública, lo que permitió la construcción de centros educativos de alto rendimiento y la readecuación de los establecimientos existente, lo que supuso una expansión de la cobertura de los servicios de educación a nivel nacional.

No obstante, con el advenimientos de la pandemia, se vieron frenadas las actividades de tipo presencial, lo que desembocó en la implementación de las herramientas tecnologías como pueden ser la creación de entornos digitales para las unidades educativas del Sistema de Educación Pública y con estas acciones la adaptación de las herramientas de la Web 2.0, como es el caso de plataformas de video conferencia, la socialización de material digital y la adaptación de redes sociales como medio de comunicación entre estudiantes, docentes y padres de familia.

A pesar de los avances experimentados en tiempo de pandemia, la calidad de la educación en el Ecuador, no ha mejorado, principalmente por la falta de competencias en los docentes y la resistencia a la tecnologías que muchos experimentaron, sin contar, con el hecho que estos se basaron en emplear las herramientas tecnológicas pero no se preocuparon de mantener vivo en los estudiantes el interés por aprender , ya que muchos de estos experimentan vacíos académicos, lo que ha creado inconformidad en los padres de familia de la Unidad Educativa "Luis Cordero". Con base en los antes mencionado se establece que el objetivo del presente estudio es “Diseñar una propuesta de sistema de gestión de calidad en la Unidad Educativa “Luis Cordero”, a partir de los preceptos de la ISO 21001, para así alcanzar la excelencia en cuanto a los procesos de enseñanza aprendizaje”. Esperando pasar de un modelo de estudio memorista y uno en el cual se desarrollen competencias y aprendizaje significativo en los estudiantes.

Se considera que el presente estudio guarda relación con los lineamientos de Plan Nacional de Desarrollo, Toda una vida 2017 – 2021, mismo en el “Eje 1: Derechos para Todos Durante Toda la Vida”, establece como primer objetivo “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas”, donde se brinda garantías de derecho a una educación para todos los ecuatorianos durante su ciclo de vida, además de la ejecución de planes que permitan desarrollar capacidades en los niños. (Senplades, 2017)

Como metodología de la investigación se recurre al etnográfico debido a que se busca conocer las experiencias y comportamiento de un grupo social frente a un fenómeno en específico, en este caso el grupo social son los padres de familia de la Unidad Educativa “Luis Cordero”, mientras que el fenómeno en cuestión son las falencias en cuanto a la calidad de los procesos de enseñanza – aprendizaje. Como instrumentos de investigación se recurre a una encuesta de opinión para los padres de familia y una entrevista dirigida a los directivos de la institución, esto tomando en consideración que son los encargados de presidir la planificación académica y gestionar las necesidades de los docentes.

#### Planteamiento del Problema

En el presente apartado se procede con la determinación de la problemática objeto de estudio, para lo cual, se requiere contar con una definición base sobre el concepto de calidad de educación, para lo cual se recurre a una definición brindada por (ISOtools, 2017), mismas que expresa lo siguiente:

La calidad de educación, es una calidad que se asigna a los procesos que se llevan a cabo dentro de los establecimientos educativos, otorgándole a los directivos de las instituciones educativas, la capacidad de controlar a plenitud el funcionamiento de un establecimiento. Cabe mencionar que para alcanzar esta condición es necesario aplicar procesos de mejora continua, como primer paso para la implantación de un sistema de gestión de calidad, además de métodos e instrumento de evaluación de procesos y talento humano.(ISOtools, 2017)

Con base en lo antes mencionado, la calidad supone gestionar mejoras en procesos tales como enseñanza – aprendizaje y administración, sin embargo, en este estudio se abordarán los aspectos académicos, lo que crea la necesidad de contar con una definición de calidad de educación, desde la perspectiva académica, mismas que se presenta a continuación:

La educación de calidad es aquella que representa la oportunidad de formar competencias y conocimientos, que permitan dar garantía a la sociedad de un reconocimiento y respeto de los derechos humanos durante el ciclo de vida de una persona. Esta cualidad es alcanzable cuando se consigue integrar dimensiones tales como pertinencia, relevancia, eficacia interna, eficacia externa, impacto, suficiencia, eficiencia y equidad. (INEE, 2018)

En términos generales la calidad de educación desde la perspectiva académica, supone brindar a los docentes la oportunidad de adquirir conocimientos y habilidades, que, tras ser socializados en el aula de clases, puedan ser aplicados en el diario vivir. En la actualidad, la calidad se convirtió en una cualidad diferenciadora, anhelada por los sistemas de educación pública a nivel mundial, donde se viven diferentes realidades.

En cuanto a la calidad de educación en Europa, se experimentan diferentes panoramas, donde países como España, Malta, Italia y Rumania, se experimentan problemas persistentes pero muy comunes como pueden ser falta de inversión en los sistemas de educación pública, exceso en las repeticiones de curso, deserción escolar, excedente de docentes interinos y una brecha entre los procesos de enseñanza – aprendizaje y el mercado laboral, que hace que mano de obra sea poco cualificada, estos aspectos indican que estos países, no cuentan con un sistema de educación de calidad. (Sanhermelando, 2018)

Por otro lado, en países como Bélgica, Alemania y Holanda, la educación es de carácter obligatorio, además de universal, hasta los 18 años de edad, sin contar con el hecho de que la educación inferior y superior, atravesó un proceso de descentralización, adquiriendo la consideración de proceso de preparación para la vida, gracias a la prolongación de la educación primaria, mientras que en lo que respecta a la educación superior, esta se convirtió en un escaparate para la vida profesional. (Santamaría, 2021)

La problemática a nivel de Latinoamérica, es mucho más preocupante, puesto que, además de las limitaciones de infraestructura y equipamiento, se suma la carencia a nivel académico, donde un aproximado del 60% de los estudiantes de sexto año de primaria, no reúnen las competencias más fundamentales como son lectura y matemáticas, esto según el Estudio Regional Comparativo y Explicativo (ERCE), el cual toma en consideración evaluaciones realizadas poco más de 160.000 niños de al menos 16 países en la región. El estudio revela que esta muestra poblacional carece de habilidades tales como gestión de información en un texto, realizar inferencia a pesar de que contaban con ideas primarias y secundarias, que debían ser interconectadas para desarrollar la tarea y un bajo desempeño en el área de matemáticas, lo que no les permitió resolver problemas en los cuales debían interpretar los enunciados. (Rivas, 2021)

En el Ecuador, durante las dos últimas décadas se dio prioridad a la construcción de infraestructura para el sistema de educación pública, con lo cual, se crearon las unidades del milenio con equipamiento de última generación, sin embargo, la calidad de este servicio, no mejora debido a que en primer lugar, muchos de los docentes no cuentan con las competencias necesarias para desarrollar un rol de facilitador, esto debido a que existen grupos de poder (políticos), que están en una pugna constante, por regir en dichos sistema, donde los procesos de contratación, se realiza en base a referencias personales por afinidad.

Lo que hace que la educación pública se vea desmejorada, ya que, los docentes en muchos de los casos, no cuentan con la preparación necesaria y la falta de sistemas de gestión de calidad en las instituciones, hace que malos elementos se mantengan perennes en las unidades educativas. El segundo problema es la falta de un proyecto educativo, que regule y establezca metas alcanzables, políticas educativas consistentes, ya que las que existen en la actualidad, están formulado en el corto plazo, de manera que estas son cumplidas durante periodos de gobiernos, una vez que este finaliza pierde continuidad y se vuelve a empezar desde cero. (Rengifo & Espinoza, 2019)

El problema del presente estudio, son las inconformidades experimentadas por los padres de familia de la Unidad Educativa "Luis Cordero", los cuales consideran que a pesar de que se aplicaron las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), en los procesos de enseñanza – aprendizaje, estos vieron desmejorada la calidad de educación que reciben sus representados, ya que consideran que falta material didáctico para aplicarse en conjunto con las herramientas tecnológicas en cuestión, sin embargo, el problema radica en que no existe un medio para manifestar dichas inconformidades, para en base a estas aplicar medidas preventivas o correctivas según sea el caso.

Esta problemática tiene su origen en diferentes factores entre los cuales se enlista, la falta de talento humano competente, para desarrollar el rol de facilitador dentro de un sistema de educación que se enfoca en el desarrollo de competencias y aprendizaje significativo, lo que hace, los docentes sean incapaces de aplicar herramientas o estrategias que permitan a los estudiantes profundizar en las temáticas abordadas de manera que se potencie el entendimiento o dicho de otra forma la internalización de conocimientos.

La falta de material didáctico es un problema recurrente, puesto que, en el país se tiene el pensamiento de que, estos forman parte de las compras públicas, cabe mencionar que esta práctica está muy alejada de la coherencia, ya que son los docentes, los encargados de desarrollar estos materiales, adaptándolo a las necesidades del cuerpo estudiantil, en la institución en cuestión, esta situación hace que los estudiantes experimenten dificultades en el aprendizaje, lo que en muchas ocasiones desembocan en una pérdida de interés.

Finalmente se tiene la falta de seguimiento de la satisfacción de los usuarios que en este caso son los padres de familia de la institución, tomando en consideración que la satisfacción es un factor clave para el establecimiento de sistemas de gestión de calidad, así como también para la determinación de instrumentos que permitan llevar un monitoreo de las inconformidades y la formulación de medias preventivas y correctivas, frente a las necesidades insatisfechas a nivel académico.

#### **Formulación del problema.**

¿Cuáles son los factores a considerar para aplicar un sistema de gestión de calidad, a partir de los preceptos de la ISO 21001?

#### **Objetivo general.**

Diseñar una propuesta de sistema de gestión de calidad en la Unidad Educativa “Luis Cordero”, a partir de los preceptos de la ISO 21001, para así alcanzar la excelencia en cuanto a los procesos de enseñanza aprendizaje.

#### **Objetivos específicos.**

Diagnosticar la situación actual de la Unidad Educativa “Luis Cordero”, en términos de gestión de calidad en los procesos de enseñanza aprendizaje.

Desarrollar un sustento teórico, en el cual, se defina una teoría base y se conceptualicen términos inherentes a la misma.

Analizar la percepción de la máxima autoridad de la institución sobre una propuesta de sistema de gestión de calidad basado en las premisas de la ISO 21001.

Diagnosticar la percepción de los padres de familia sobre la calidad de la educación que proporciona la Unidad Educativa “Luis Cordero”.

Describir las características esenciales de la propuesta de sistema de gestión de calidad en la Unidad Educativa “Luis Cordero”.

## **METODOLOGÍA**

### **Enfoque de la investigación**

Guelmes & Nieto(2015) concluyen que el enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento, y justifica la utilización de este enfoque en su estudio considerando que ambos métodos (cuantitativo y cualitativo) se entremezclan en la mayoría de sus etapas, por lo que es conveniente combinarlos para obtener información que permita la triangulación como forma de encontrar diferentes caminos y obtener una comprensión e interpretación, lo más amplia posible, del fenómeno en estudio. (págs. 23 - 29)

En lo que respecta al enfoque metodológico, se tiene que existe el cuantitativo que es empleado para casos donde se desea realizar mediciones cuantificables como pueden ser el rendimiento o la aplicación de estadística descriptiva, mientras que el cualitativo es aquel que se enfoca en analizar las cualidades de una población, sin embargo, de la combinación de estos surge el enfoque mixto, siendo este el enfoque a emplear, ya que, por un lado se plantea una entrevista con el director de la institución mientras que por otro lado se plantea analizar la perspectiva de los padres de familia a través de una encuesta de opinión donde se determina la aceptación o rechazo de esta propuesta con base en estos aspectos se procede con el desarrollo de la propuesta en cuestión.

### **Investigación descriptiva**

Esta sirve para poder realizar una descripción ordenada y detalla, esta se enfoca en brindar información concerniente al “Que”, es decir, describe la problemática objeto de estudio, sin embargo, su gran limitación es que no brinda información referente al “por qué”, es decir, los factores que dieron vida a la problemática y los estragos que esta ocasiona en el entorno o comunidad inherente. Aplicar este tipo de investigación permite al investigador aplicar una clasificación de información a través de diferentes categorías. (Mejia, 2020)

En este caso se decide aplicar el diseño descriptivo debido a que se realizó una descripción detallada sobre los problemas de calidad que se experimentan en la unidad educativa Luis Cordero, además porque se realizará una descripción sobre los resultados obtenidos a partir de los instrumentos de recolección de información, lo que quiere decir, que no se realizará alteraciones en las variables.

### **Investigación bibliográfica**

Según Salas (2019), Este tipo de investigación está relacionada con la modalidad cuantitativa, esto debido a que contribuye con la formulación de la problemática abordada, pues toma como base componentes teóricos e históricos, los cuales son obtenidos a través de una revisión bibliográfica, que permite al investigador emitir premisas originales, las cuales están debidamente contextualizadas con base teórica y metodológica.(Salas, 2019)

Para paliar esta limitación, tomando en consideración que la problemática es la falta de propuesta de sistema de gestión de calidad, se precisa ampliar el conocimiento sobre dicha 'problemática, para lo cual, se precisa aplicar también una diseño narrativo – bibliográfico, que es el que mejor se adapta para casos en los cuales se realizan estudios en los contextos escolares, para lo cual se recurre a la percepción de las personas implicadas en la problemática.

### **Investigación etnográfica**

Figueredo (2017), explica que es preciso tener claro que es la investigación etnográfica, para lo cual, se establece que estas es una investigación de naturaleza cualitativa, motivo por el cual, trae intrínseca una observación, misma que será ejecutada por el investigador, pero a partir de la interacción con los participantes o actores claves del fenómeno estudiado, de manera que el análisis se realiza desde el punto de vista de dichos actores, a pesar de que este tipo de investigación se popularizó a través de ciencias tales como la sociología y la antropología, con el pasar de los años, se fueron desarrollando diversas aplicaciones en otras ramas de estudio, dentro del ámbito social. (págs. 1 - 17)

Finalmente se recurre al estudio etnográfico, debido a que se busca analizar las reacciones, percepciones o pensamientos de una personas o grupo social, con respecto a un fenómeno, como

es el caso de la propuesta de sistema de gestión de calidad para la Unidad Educativa “Luis Cordero”, donde se contará con la percepción

#### **Método Analítico**

Orellana (2020), menciona que los resultados obtenidos a través de esta metodología se fundamentan en el pensamiento crítico, así como también en la valoración de los hechos o información relacionada con la temática abordada, este método tiene como fin identificar los rasgos esenciales de una problemática, a la cual, se le aplicarán un análisis más profundo, para así fomentar la comprensión de sus causas y efectos. En pocas palabras esta metodología permite que el investigador tenga acceso a datos selectos sobre determinada situación, para lo cual, en primera instancia deberá efectuar una documentación, para posteriormente aplicar análisis estadísticos que permitan identificar patrones o incluso apoyar teorías preexistentes. (Orellana, 2020)

El motivo por el cual, se recurre a esta metodología es que a través de los instrumentos se realizará el abordaje de diferentes variables, las cuales serán analizadas de manera separa, para en base a los hallazgos obtenidos proceder con la formulación de conclusiones generalizadas, como se mencionó anteriormente los resultados obtenidos se originan a través del criterio del investigador, con base en los resultados.

#### **Población y Muestra**

Para el desarrollo del presente estudio, se toma como institución beneficiará a la Unidad Educativa “Luis Cordero”, para lo cual, se toma como población objeto de estudio a un total de 389 padres de familia., para determinar la muestra, se procede a aplicar muestreo probabilístico, para lo cual se aplica el cálculo de la formula finita teniendo en cuenta que se conoce a exactitud la población. Por otro lado, para el caso de la entrevista, se aplica un muestreo no probabilístico, es decir, se selecciona a una persona que cuente con el conocimiento, la experiencia y la imparcialidad necesaria para responder a las interrogantes, que para este caso se trata del director de la unidad educativa en cuestión.

#### **Consideraciones éticas**

Entre las consideraciones éticas se tiene el consentimiento informado, que es un instrumento a través del cual, se brinda a los participantes de un estudio, la oportunidad de aceptar o rechazar la

invitación, para el caso de este estudio, el consentimiento será remitido vía electrónica y posteriormente a la aceptación se establecerá la fecha y hora de la entrevista.

Con respecto a la encuesta se garantizará a los padres de familia la confidencialidad de sus respuestas y que estas no serán empleadas para un fin diferente al académico. Finalmente se tiene que se realizará un acercamiento con las autoridades competentes para acceder al desarrollo de procesos de recolección de información y poder divulgar su nombre, al momento de presentar los resultados obtenidos.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En este apartado se revisarán los resultados de una encuesta dirigida a los padres de familia de la unidad educativa "Luis Cordero", con respecto a la percepción que tiene sobre la calidad de educación que reciben sus hijos, a continuación, se procede con el análisis y discusión de los resultados:

Al consultar a los padres de familia sobre su satisfacción con respecto a la capacidad de los docentes para aplicar metodologías innovadoras, se pudo conocer que el 72% de los encuestados está totalmente insatisfecho, algunos padres mencionaban que realizaban el envío de tareas pero que los estudiantes debían transcribir el contenido y luego resolverlo, cuando lo óptimo era realizar talleres online de la misma manera que se hacían en los exámenes.

Si bien la Unidad Educativa Luis Cordero, al igual que muchos planteles educativos tuvo que acogerse a la educación virtual por motivo de la pandemia, sin embargo, esto no supuso que se aplicarían los instrumento o metodologías acordes al nivel de innovación aplicado para la virtualización de las clases y más bien los docentes se limitaron a usar zoom para videoconferencia y WhatsApp para el envío de tareas, pero no aplicaron ninguna aplicación didáctica compatible con la virtualidad.

El 81% de los padres de familia encuestados, expresaron su insatisfacción con respecto al ambiente de colaboración interno, mencionando que no pudo ser optimo debido a que el Ministerio de Educación, apenas en el mes de enero dictamino el retorno progresivo a las clases, mismo que no era obligatorio, en este caso considera que para que existe un ambiente de

colaboración se requiere de relaciones interpersonales y presencialidad, factores con los que no se contaba.

Precisamente por la virtualidad es complicado que los estudiantes puedan tener un ambiente prolijo para el trabajo cooperativo, ya que, en la institución los trabajos colaborativos más comunes, son las tradicionales exposiciones grupales, lo que conlleva a que los estudiantes experimenten complicaciones para contactarse, sin contar que, por el hecho de no estar de manera presencial, difícilmente se pueden conformar grupos, donde normalmente se hace por afinidad, en este caso en la conformación se hace de manera aleatoria y los estudiantes encuentran como primera opción separar del grupo a compañeros con los que no tienen mucha conectividad.

Cabe mencionar que en este sentido el ambiente de colaboración interno, permite que los estudiantes intercambien conocimientos y experiencia de manera recíproca, lo que posibilita el aprendizaje social, es decir, adoptan comportamiento o aprenden a resolver cuestiones a partir del saber cualquiera de sus compañeros.

El 82% de los padres de familia encuestados mostraron su insatisfacción con respecto a los programas de motivación, puesto que, mencionan que los docentes se limitaron a realizar el envío de tareas y contenido referente a las temáticas, el cual consideran que era exagerado, mencionando además que los estudiantes consideran poco atractivos esta metodología, que no hace más que hacer que pierdan el interés por aprender.

Para motivar a los estudiantes a aprender más es necesario emplear programas o materiales didácticos que guarden concordancia con la modalidad del proceso de enseñanza – aprendizaje, en este caso aplicaciones como Kahoot, impulsan a los estudiantes a investigar y aprender, puesto que, establece un ranking donde el docente asigna un cuestionario de preguntas conforme el estudiante acierte escalará el ranking haciéndose no solo con participaciones o puntaje extra, sino también con conocimientos.

La opinión de los padres de familia con respecto a las aptitudes de los docentes para la transferencia de conocimientos, esta dividida, puesto que, el 48% de estos considera que es buena, ya que existen docentes que hacen la clase participativa y se enfocan en la práctica, mientras que el por el contrario, existen que se enfocan en explicar las clases con diapositivas que en

determinados casos carecen de estética y están sobrecargadas de contenido, esto explica por qué el 52% de los encuestados consideran que sus aptitudes son regular.

Se debe tener en consideración que las actitudes de los docentes para realizar la transferencia de conocimiento, consisten en que este debe facilitar el aprendizaje, seleccionado contenido y material acorde a las temáticas que se abordarán en clases, sin contar el hecho de que este debe saber enseñar, es decir, saber escuchar las necesidades de sus estudiantes y crear contenidos didáctico acorde.

Un profesor con buenas aptitudes no requiere de humillar a un estudiante para que este aprenda o se corrija, sino más socializarle la información necesario para que este puede desenvolverse de la mejor manera, en este sentido, es de vital importancia que el docente, cuente con competencia en neurolingüística, lo que le permitirá mejorar la relación con sus estudiantes y a la vez potenciar el aprendizaje significativo.

El 81% de los padres se muestra insatisfecho con la justicia mostrada por parte de los docentes en la evaluación académica, puesto que, mencionan que a pesar de que en la virtualidad, los estudiantes reciben directrices para acceder a las evaluaciones, sin embargo, existen casos fortuitos como son la caída de la señal o apagones, donde los docentes se muestran intransigentes, solicitando una red wifi alternativa o compra de datos para evitar interrupciones, además de que consideran que existen facilismos o ayuda para estudiantes con los cuales guardan cierto grado de afinidad.

Es preciso mencionar que para llevar a cabo un proceso de evaluación se requiere de imparcialidad por parte del docente, para calificar, en este sentido, los docentes deben adoptar medidas que brinden objetividad a la evaluación, como pueden ser evaluaciones de selección múltiple, ya que, poner preguntas abiertas, da un espacio para que los estudiantes refuten y hasta cierto punto mejoren su calificación por persuadir al docente.

Con la virtualidad de las clases, existen diferentes mecanismos para socializar evaluaciones online, donde el docente deja por sentada la respuesta correcta, de manera que una vez culminada la evaluación el estudiante, puede visualizar tanto el resultado como aquellos reactivos en los que se equivocó, visualizando la respuesta acertada, de manera que recibe una retroalimentación.

El 93% de los padres de familia se mostraron totalmente satisfechos con respecto al aula de clases, puesto que, mencionan que la institución es reconocida por su historia y constantes avances, además de constituir un emblema para el cantón, en este sentido, cabe mencionar que esta institución cuenta con club de egresado y son precisamente estos quienes regresan a la mismas como padres de familia.

La Unidad Educativa Luis Cordero, a pesar de ser de tipo fiscal, es una institución que cuenta con una gran dimensión, ya que cuenta con tres bloques y dos canchas, sin contar con el hecho de que es considerado uno de los colegios emblemáticos del Azogues, lo que permitió que tanto el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Azogues y el Ministerio de Educación destinen recursos para su mantenimiento, donde en la última remodelación se mejoraron las instalaciones eléctricas y adecuo las aulas para que cuenten con ventilación natural y artificial (ventiladores – aires acondicionados).

La prefectura del Cañar suscribió un convenio de cooperación interinstitucional con la Coordinación de Educación Zonal 6, por el monto de 35 mil dólares para el mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura de la Unidad Educativa “Luis Cordero” del cantón Azogues. (Prefectura Cañar, 2021)

Cabe mencionar que estos arreglos se realizaron con la finalidad de que los estudiantes tengan un entorno acogedor y cómodo para aprender, lo que en cierta forma conlleva a que confluyan aspectos tales como diseño de interiores para centros educativos y neurociencias para la educación.

Los resultados muestran que el 93% de los padres de familia consideran que esta institución cuenta con excelente equipamiento, esto debido a que cuentan con equipo tecnológico e incluso con fanpage que sirve como medio para la difusión de comunicados y un sitio web a través del cual, los docentes ingresan al aula virtual.

La Unidad Educativa Luis Cordero, cuenta con equipamiento necesario para desarrollar proceso de enseñanza – aprendizaje de calidad, puesto que, por un lado, está la disponibilidad de equipo tecnológicos, que se encuentran en los laboratorios de computo, además cuentan con su propio

website que es <https://ueluiscordero.com/index.php>, dentro de la cual cuentan con un entorno virtual, para el desarrollo de clases modalidad online, esta aula virtual es denominada IBIS.

Es preciso mencionar que el website de la unidad educativa, además de colocar tutoriales dirigidos a los estudiantes, también se pone a disposición de los docentes contenidos audiovisuales relacionados con su cargo, no está demás mencionar que estos tutoriales son creados por los jefes de área de la institución.

Los padres se muestran satisfechos con respecto a los servicios sanitarios, ya que, un 65% considera que son excelente mientras que el restante 35% que son buenos, los padres de familia mencionan que, en los últimos meses, el colegio trabajaba en una obra para mejorar las baterías sanitarias y que los resultados son significativos.

. Es preciso mencionar que tras el anuncio del retorno progresivo a clases y la necesidad contar con una mayor disponibilidad de baterías sanitarias la rectora del plantel educativo solicitó ayuda a la prefectura del Cañar, misma que con autorización del Ministerio de Educación, pudo intervenir en el predio urbano de la misma.

“La necesidad de la Unidad Educativa se hizo prioritaria al retornar los estudiantes a la presencialidad. Y ahora cuenta con un bloque de baños para hombres y otro para mujeres, mejorando las condiciones de higiene y bio seguridad” (Prefectura Cañar , 2022). Cabe mencionar que los baños fueron terminados en el mes de febrero, sin embargo, la obra fue entregado el 11 de abril del presente año.

Con respecto al trato que brindan los docentes a los estudiantes y padres de familia, según el 81% de estos aceptable, los padres manifestaban que no han tenido quejas por parte de sus representados con respecto al trato recibidos por los docentes, mencionando que es un factor clave, puesto que, no se requiere de agresividad para tratar a un estudiante.

Con respecto a los resultados obtenidos se acota que en el ámbito educativo los docentes que se muestran amables tienen mejores indicadores o rendimientos, lo que repercute en que los estudiantes recuerden lo aprendido en clase e incluso comenten al respecto, esto gracias a que influye de manera positiva en los estudiantes, incitándolos a ser más participativos, responsables con las tareas y por ende a alcanzar las metas académicas preestablecidas.

En la actualidad, sin embargo, es poco común que profesionales que ejercen la docencia se muestren amables con los estudiantes, lo que es lamentable, puesto que, esta es una de las características que destacaba en los mejores pedagogos como es el caso de Domingo de Guzmán o Tomás de Aquino. Este factor se pierde debido a que no se le brinda la suficiente atención y en el peor de los casos, apreciar tal cualidad en un docente es relacionado con la obtención de beneficios personales por parte del docente. (Campos, 2016)

Con respecto a cuan responsables son los docentes, se evidencia un descontento por parte de los padres de familia, puesto que, algunos manifestaron que, envía una exagerada cantidad de contenidos y que incurre en el costo de impresiones, donde muchas veces existía contenido que no se relacionaba con el tema y que se abordaban temas donde la mayor parte del tiempo se realizaban exposiciones, muy pocas veces realizaban ejercicios en clases.

maestro es la instrucción de calidad. Se espera que los maestros eduquen, sean consejeros, investigadores, analistas, mentores, entre muchos otros roles. Además, ante todos los obstáculos imaginables, se les pide que rindan cuentas positivas. En ocasiones parece que el peso del éxito de cada programa educativo descansa en los hombros de los profesores. (2018)

Con respecto a los resultado obtenido, se debe tener en cuenta que los docentes, por el solo hecho de llevar las riendas de un proceso de enseñanza – aprendizaje, ya cuentan una gran responsabilidad, la cual deben afrontar con total dedicación y a cabalidad, puesto que, su cargo implica entre otras cosas dar abordaje a la planificación académica, hacer que los estudiantes se comprometan, gestionar el aprendizaje significativo, realizar adaptaciones para crear material didáctico que se ajuste a las necesidades académicas del estudiante y realizar procesos de retroalimentación tras cada actividad.

Con respecto a la comunicación entre padres y docentes, el 79% de los encuestados considera que es buena, puesto que, en determinadas ocasiones donde desean realizar la socialización de información, durante los últimos años emplearon las videoconferencias de zoom, en las cuales se toman temas puntuales de una manera rápida, sin embargo, esto causa el malestar del 21%, que siente que la comunicación es unilateral, puesto que, siente que no hay una oportunidad de expresar inquietudes o malestares.

Es preciso mencionar que la comunicación entre los padres y docentes, debe tener la característica de ser bilateral, de manera que se pueda dar el intercambio de ideas y la toma de decisiones en el ámbito académicos de manera consensuada. No está de más recordar que los docentes son la representación de la institución educativa y que el contacto que estos toman con los padres debe ser con la única intención de asegurar el aprendizaje. (Fernández, 2021)

A pesar de que la unidad educativa en cuestión emplea una fanpage en Facebook donde emite comunicados y el website donde se muestra información relacionada con el proceso de enseñanza – aprendizaje, esto no es suficiente, porque no se plantea la bilateralidad necesaria. La regularidad de la comunicación entre padres y docentes, permite que los docentes socialicen oportunidades académicas para los docentes o de participación para que los padres interactúen en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Con respecto a la ética profesionales de los docentes de la institución, el 74% de los padres de familia se muestran satisfechos, manifestando que estos no solo educan con saberes a los estudiantes, sino que también son una figura de respeto y ejemplo, no obstante, como se manifestó anteriormente existen padres que consideran que existen docentes que buscan obtener beneficios personales de una manera poco ética.

Según Maldonado, et al (2021), en la actualidad, debido al gran impacto que ha generado la pandemia actual en el sistema educativo, se ha enfatizado la importancia de la ética profesional para garantizar la calidad de la educación, existe una alta tendencia en el enfoque educativo actual que concibe la educación desde una óptica científico-técnica, dejando de lado aspectos cruciales como el compromiso o la ética. En ese sentido, uno de los agentes, en el cual recae la responsabilidad de mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje de forma eficiente y con calidad, es el docente. (págs. 136-148)

Es preciso mencionar que un docente debe regirse a un código de ética que no solo se rija al ámbito de la docencia y la investigación, que conlleven a que este tenga dominio sobre las temáticas contempladas en la planificación académica y el desarrollo de material didáctico, sino también en sus actitudes, de manera que este sea una figura de respeto y guie a los estudiantes a través de su ejemplo como profesional.

Los padres de familia se muestran inconforme con la gestión de sugerencias, puesto que, consideran que aun cuando existe comunicación con los docentes, esta no se da con los directivos de la institución, siendo necesario, que se den reuniones del comité de padres de familia, para poder exponer inconformidades, inquietudes o sugerencias.

La gestión de sugerencias es una herramienta que permite conocer las distintas inquietudes y manifestaciones de los grupos de interés con el objetivo de fortalecer el servicio ofrecido y continuar en el camino hacia la excelencia. Cualquier usuario que recibe un servicio cuenta con el derecho de presentar las oportunas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. (ISOTOOLS, 2017)

Cabe mencionar que para gestionar la calidad de la educación es de vital importancia conocer las inquietudes, inconformidades y sugerencias de los padres de familia, los cuales, a pesar de que gozan de un servicio gratuito, son beneficiario de un servicios que según el Estado ecuatoriano, debe ser de calidad, en este sentido gestionar la satisfacción de los padres de familia permitiría reivindicar a la educación pública, que tradicionalmente es concebida como de menor calidad en comparación con la educación privada.

Se considera de vital importancia que los directivos del plantel educativo, de apertura al dialogo con los padres de familia, debido que, desde siempre las instituciones fiscales, desarrollar sus actividades de la mano con estos actores y lo justo es escucharlos, con la finalidad de mejorar.

Se registra insatisfacción con respecto a los trámites dentro de la institución educativa, donde mencionan que los procesos son lentos y que para gestionar algo se debe hacer con por lo menos un mes de anterioridad, además de que, en determinados casos, cuando se solicita información al respecto el personal encargado no da una buena atención.

Asamblea Nacional (2018), promulgó la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, misma que tenía por objeto disponer la optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión, con el fin de facilitar la relación entre las y los administrados y la Administración Pública y entre las entidades que la componen; así como, garantizar el derecho de las personas a contar con una Administración Pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad. (pág. 3)

Esta ley afecta a las instituciones educativas fiscales, lo cual, debería ser tomado en consideración por parte del personal administrativo, lo que sugiere que debería realizarse de manera ágil procesos tales como matriculación o cambio de estudiantes hacia otras instituciones fiscales, además de la generación de certificados de notas, actas de grado, generación de títulos de bachilleratos.

## **CONCLUSIONES**

Se cumple con el objetivo general de la investigación debido a que se diseñó una propuesta de sistema de gestión de calidad en la Unidad Educativa “Luis Cordero”, a partir de los preceptos de la ISO 21001, para así alcanzar la excelencia en cuanto a los procesos de enseñanza aprendizaje, para lo cual, se toma como base, los resultados obtenidos de una encuesta de satisfacción socializada a los padres de familia de la institución, con lo cual, se procedió con el diseño de instrumentos que posibiliten la gestión de la calidad de los servicios.

Se cumple con el primer objetivo específico, puesto que, se consigue diagnosticar que en términos de calidad de los procesos de enseñanza – aprendizaje, existen falencias en aspectos tales como las competencias y habilidad para enseñar en los docentes, falta de agilidad en los trámites y falta de seguimiento a la satisfacción de los padres de familia.

Se cumple con el segundo objetivo específico, debido a que se consigue desarrollar un sustento teórico, en el cual, la teoría base es el ciclo de Deming que se basa en la gestión de la satisfacción del usuario que en este caso son los padres de familia, sin embargo, para la propuesta de sistema de gestión de calidad, se toman en consideración los preceptos de la Norma ISO 21001, que fue pensada para mejorar la eficiencia de los procesos de enseñanza – aprendizaje, donde la responsabilidad de su eficiencia recae sobre los docentes.

Se cumple con el tercer objetivo específico, debido a que para poder conocer la percepción de la autoridad máxima del plantel, se solicitó una entrevista, en la cual, se pudo conocer, que la rectora no lleva mucho tiempo en el cargo y que se preocupa de la satisfacción de los padres de familia, a los cuales califica como muy exigentes, adicionalmente menciona que si la propuesta, favorece a los estudiantes, lo que resta es medir los resultados y evaluar su aplicación.

Se cumple con el cuarto objetivo específico, debido a que para captar la percepción de los padres de familia sobre la calidad de los procesos de enseñanza – aprendizaje en la educación, con lo cual, se pudo conocer sus inconformidades, las cuales giran en torno a las competencias y habilidades de los docentes para gestionar el aprendizaje y deficiencias con respecto a la gestión de trámites internos.

Se cumple con el quinto objetivo específico, debido a que con base a la encuesta realizada a padres de familia y la entrevista a la rectora de la institución, se establece que en primera instancia, para dar origen a un sistema de gestión de calidad, se precisa dar seguimiento a la satisfacción de los padres de familia con cierta periodicidad, lo que crea una cultura de mejora continua, mientras que, para validar la calidad del talento humano que son los docentes, mismos sobre los cuales recae la eficiencia de los procesos de enseñanza aprendizaje, lo que hace necesario realizar una evaluación docentes con la finalidad de fortalecer sus habilidades y competencias.

#### **LISTA DE REFERENCIAS**

Asamblea Nacional. (2018). Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos . Quito: Lexis Finder. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/LEY-PARA-LA-OPTIMIZACION-Y-EFICIENCIA-DE.pdf

Becerra, F., Andrade, A., & Díaz, L. (Enero - Abril de 2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: universidad de Otavalo, Ecuador. Actualidades Investigativas en Educación, XIX(1), 1-32. doi:http://dx.doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235

Campos, D. (11 de Febrero de 2016). La amabilidad en el Docente universitario . Obtenido de Pensamiento y Literatura: <http://pensamientoyliteratura.blogspot.com/2016/02/la-amabilidad-en-el-docente.html>

Fernández, A. (22 de Diciembre de 2021). La importancia de la comunicación entre familias y escuela. Obtenido de Eres mamá: <https://eresmama.com/la-importancia-de-la-comunicacion-entre-familias-y-escuela/>

- Fontalvo, T., & De la Hoz, E. (Febrero de 2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. Formación universitaria, XI(1), 35-44 . doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000100035>
- INEE. (1 de Marzo de 2018). ¿Qué es la Calidad Educativa? Obtenido de Instituto Nacional para la evaluación de la Educación: <https://historico.mejoredu.gob.mx/directrices-para-mejorar/que-es-la-calidad-educativa/>
- ISOtools. (25 de Marzo de 2017). La calidad en la educación: principales conceptos. Obtenido de ISOtools: <https://www.isotools.org/2017/03/25/la-calidad-en-la-educacion-principales-conceptos/>
- ISOTOOLS. (26 de Septiembre de 2017). La importancia de un sistema de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Obtenido de ISOTOOLS: <https://www.isotools.org/2017/09/26/importancia-sistema-atencion-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias/>
- León, C., Menéndez, A., Rodríguez, I., & López, B. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. Revista Archivo Médico de Camagüey, XXII(6), 843 - 857. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1025-02552018000600843&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1025-02552018000600843&script=sci_arttext&tlng=en)
- Maldonado, F., Solís, B., Brenis, A., & Cupe, W. (Septiembre - Diciembre de 2021). La ética profesional del docente universitario en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales - ReHuSo, VI(3), 136-148. doi:DOI: 10.5281/zenodo.5513004
- Orozco, E., Jaya, A., Ramos, F., & Guerra, R. (1 de Junio de 2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. Educación Médica Superior, XXXIV(2), 1 -14. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412020000200019](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000200019)
- Prefectura Cañar . (11 de Abril de 2022). Mejoramiento de la infraestructura de la Unidad Educativa Luis Cordero, del cantón Azogues. Obtenido de Prefectura Cañar :

- [http://www.gobiernodelcanar.gob.ec/public\\_html/noticias/mejoramiento-de-la-infraestructura-de-la-unidad-educativa-luis-cordero-del-canton-azogues.1113](http://www.gobiernodelcanar.gob.ec/public_html/noticias/mejoramiento-de-la-infraestructura-de-la-unidad-educativa-luis-cordero-del-canton-azogues.1113)
- Prefectura Cañar. (25 de Octubre de 2021). Convenio para mejoramiento de infraestructura de la Unidad Educativa “Luis Cordero”. Obtenido de Prefectura Cañar: [http://www.gobiernodelcanar.gob.ec/public\\_html/noticias/convenio-para-mejoramiento-de-infraestructura-de-la-unidad-educativa-luis-cordero.1007](http://www.gobiernodelcanar.gob.ec/public_html/noticias/convenio-para-mejoramiento-de-infraestructura-de-la-unidad-educativa-luis-cordero.1007)
- Quijosa, C. (22 de Febrero de 2018). La responsabilidad docente y su evaluación, según reporte de la UNESCO. Obtenido de Tecnológico de Monterrey : <https://observatorio.tec.mx/edu-news/responsabilidad-docente-y-evaluacion-unesco#:~:text=Esto%20comprende%20tareas%20como%20abordar,adem%C3%A1s%20de%20organizar%20y%20evaluar.>
- Rengifo, G., & Espinoza, E. (2019). Estudio sobre los problema en la educación ecuatoriana y políticas educativas, 1990 - 2018. Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas , II(3), 175 - 182. Obtenido de <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/200/257>
- Rivas, F. (30 de Noviembre de 2021). La calidad de la educación se estanca en América Latina, según la Unesco. El País. Obtenido de <https://elpais.com/sociedad/2021-11-30/la-calidad-de-la-educacion-se-estanca-en-america-latina-segun-la-unesco.html>
- Sanhermelando, J. (16 de Octubre de 2018). Abandono escolar y otros 5 problemas que ve la UE en el sistema educativo español. Obtenido de El Español : [https://www.elespanol.com/mundo/europa/20181016/abandono-escolar-problemas-ue-sistema-educativo-espanol/345966026\\_0.html](https://www.elespanol.com/mundo/europa/20181016/abandono-escolar-problemas-ue-sistema-educativo-espanol/345966026_0.html)
- Santamaría, F. (2021). La crisis de los sistemas educativos europeos. Barcelona: Universidad de Barcelona. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Fquadersdigitals.net%2Fdatos\_web%2Fbiblioteca%2F1\_7171%2FenLinea%2F4.pdf&clean=146924&chunk=true

Senplades. (2017). Plan Nacional de desarrollo - Toda una vida 2017 - 2021. Quito : Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.

Sotelo, J., Sosa, M., & Carreón, E. (18 de Noviembre de 2020). Validación del instrumento de evaluación de desempeño de un sistema de gestión de calidad en una institución de educación superior. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, X(20), 1 - 36. doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.653>