

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN INSTITUCIONES DE SERVICIOS
PARA LA EDUCACIÓN MEDIA: CASO UNIDAD EDUCATIVA JUAN PABLO II.**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciado en
Administración de Empresas**

Línea de Investigación:

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA
COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL.**

Autor:

Kevin Mauricio Vargas Domínguez

Director:

Mg. Javier Gutiérrez Zambrano

Ambato – Ecuador

Febrero 2021

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN INSTITUCIONES DE SERVICIOS PARA LA EDUCACIÓN MEDIA: CASO UNIDAD EDUCATIVA JUAN PABLO II.

Línea de Investigación:

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA
COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL

Autor:

Kevin Mauricio Vargas Domínguez

Eduardo Javier Gutiérrez Zambrano, Ing. MBA.

f. 

CALIFICADOR

Betty Viviana Avellán Herrera, Ing. MBA.

f. 

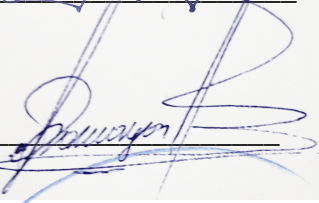
CALIFICADORA

Marco Jacobo Cisneros Martínez, Ing. Mg.

f. 

CALIFICADOR

Christian Andrés Barragán Ramírez, Ing. MBA.

f. 

DIRECTOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Hugo Rogelio Altamirano Villaroel, Dr.

f. 

SECRETARIO GENERAL PUCESA

Ambato – Ecuador

Febrero 2021

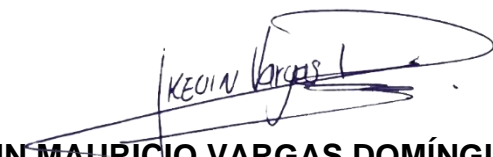
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **KEVIN MAURICIO VARGAS DOMÍNGUEZ**, con **C.C. 180519228-1**, autor del trabajo de graduación intitulado: **“SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN INSTITUCIONES DE SERVICIOS PARA LA EDUCACIÓN MEDIA: CASO UNIDAD EDUCATIVA JUAN PABLO II”**, previa a la obtención del título profesional de **Licenciado en Administración de Empresas**, en la escuela de Administración de empresas.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.-Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ambato, noviembre 2020


KEVIN MAURICIO VARGAS DOMÍNGUEZ
1805192281

AGRADECIMIENTO

Cuanto más dura es la prueba, mayor será la bendición

Santo Padre Pio de Pietrelcina

Agradezco a Dios, a la santísima Virgen María, por permitirme asumir mis años de estudio con sabiduría, dedicación y esmero en cada uno de los retos impuestos en el camino universitario que ha sido lleno de aprendizaje de valor y experiencias únicas.

A mis padres, Mario Roque Vargas Castro y Nelly Cecilia Domínguez Hidalgo, quienes son un pilar fundamental y ejemplo a seguir, cada día con su apoyo incondicional lleno de amor para lograr cada una de mis metas.

A mis hermanos, Paúl, Diego, Vinicio, quienes me han guiado por medio de su experiencia y no han permitido que cometa errores en mi etapa de estudios.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato y cada uno de sus docentes especialmente de la Escuela de Administración de Empresas por compartir sus conocimientos con mi persona los cuales son de vital apoyo para mi etapa profesional.

Finalmente, un profundo agradecimiento con sentimiento de gratitud al Ing. MBA Javier Gutiérrez Zambrano quien puso su confianza en mí desde el primer instante para guiarme con esmero en la ejecución de este proyecto de grado, de igual manera a la Ing. MBA Viviana Avellán quien es parte clave de la ejecución y realización del presente trabajo.

DEDICATORIA

A mis Abuelitos,

Jaime, Mercedes, Ernesto y Esther, que desde el cielo guían y bendicen mi camino.

A mis Padres,

Mario Roque y Nelly Cecilia, que me apoyan incondicionalmente día tras día y me hacen ser un mejor hijo, humano y profesional.

A mis Hermanos,

Mario Paul, Diego Fabricio y Jaime Vinicio, quienes no me han dejado solo en ningún momento y me han brindado su mano para salir adelante.

A mis sobrinos,

Arianna, Doménica, Paulette, Iker, Luciana y Alina, quienes son fuente de inspiración para cada logro en mi vida personal y profesional.

RESUMEN

La calidad es parte primordial de todas las empresas para satisfacer las necesidades de sus clientes, por lo que, para la Unidad Educativa “Juan Pablo II” es de suma importancia el estudio de la calidad en la educación. En los sistemas educativos la acreditación busca garantizar los programas de estudio, por lo que se convierte en una necesidad el investigar cómo manejar estándares de calidad exigidos por la autoridad a la que las instituciones, se sujetan. Este tema ha sido estudiado, por autores como Braslavsky (2006) que ha dado su aporte en la educación ante la problemática del incumplimiento de los estándares de calidad educativos, Sierra (2016), quien menciona que el liderazgo educativo es la búsqueda para mejorar la calidad, la cultura y el clima organizacional por lo que, para las instituciones de educación media el mejorar constantemente, se convierte en un pilar fundamental. La investigación tiene como objetivo general: Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la Unidad Educativa Juan Pablo II, se analizará las medidas y estándares que serán asumidos para alcanzar una educación de calidad. Para el efecto, el estudio tiene un alcance descriptivo y busca aplicar un enfoque cuantitativo al investigar y proponer actividades que faculten la mejora de las prácticas de calidad. Los resultados, que se espera son: 1) diseñar procesos eficientes, 2) mejorar procesos existentes, 3) proponer métodos de control, y 4) incrementar la satisfacción del cliente.

Palabras Clave: Calidad, Sistemas de Gestión, Educación, Normas ISO 9001:2015.

ABSTRACT

Quality is an essential part of all companies to satisfy the needs of their clients. Consequently, Juan Pablo II High School considers it extremely important to study quality in educational. In school systems, accreditation aims to guarantee study programs, which is why it is necessary to investigate how to manage quality standards that are mandated by a controlling body. This topic has been studied by authors such as Braslavsky (2006) who has made his contribution to education to face the problem of non-compliance with educational quality standards. In addition, Sierra (2016) mentions that educational leadership should improve quality, culture and the organizational environment; therefore, it is crucial for high schools to constantly improve in their organization overall aim of this study is to design a quality management system to use at Juan Pablo High School. Furthermore, the policies and standards needed in order to achieve quality in education will be analyzed. To this end, the study has a descriptive scope and seeks to apply a quantitative approach by investigating and proposing activities that improve quality practices. The expected results are to: 1) design efficient processes, 2) improve the existing processes, 3) propose control methods, and 4) increase customer satisfaction.

Keywords: *Quality, Management Systems, Education, ISO 9001: 2015 Standards.*

ÍNDICE DE CONTENIDO

PRELIMINARES

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	4
1.1 Conceptos y Evolución de la Calidad	4
1.2 Sistemas de Gestión de Calidad	8
1.3 Calidad en Educación	15
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	20
2.1 Tipo, enfoque y proceso de recolección de datos para la investigación .	20
2.2 Análisis e Interpretación resultados	21
CAPÍTULO III. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD APLICABLE A LA UNIDAD EDUCATIVA “JUAN PABLO II”.....	26
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES	52
ANEXOS.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

1.- Análisis histórico del concepto de calidad.....	5
2.- Factores de calidad.....	7
3.- Estándares de Calidad.....	16
4.- Dimensiones de la Calidad en Gestión Escolar.....	17
5.- Dimensión de Gestión Administrativa.....	22
6.- Dimensión de Gestión Pedagógica.....	23
7.- Dimensión de convivencia, participación escolar y cooperación.....	24
8.- Dimensión Seguridad Escolar.....	24
9.- Resumen de Resultados.....	25
10.- Procesos de Gestión de la Calidad.....	34
11.- Procesos Normas ISO 9001:2015.....	38
12.- Procesos y Responsables.....	39
13.- Medición, Análisis y Mejora de indicadores de calidad.....	42
14.- Cronograma de actividades.....	46

ÍNDICE DE FIGURAS

1.- Mapa de procesos de la Calidad.....	27
2.- Ubicación UEJP2.....	30
3.- Organigrama Estructural Unidad Educativa "Juan Pablo II".....	36

INTRODUCCIÓN

La calidad permite a las empresas mejorar de forma continua productos o servicios pues con esto, se consigue satisfacer las necesidades de los clientes. Este concepto viene de una transición histórica, que se remonta a la antigua Babilonia, donde en el código de Hammurabi (1752 A.C.), se menciona que, si un arquitecto edificaba una casa para un habitante y no la realizaba de forma sólida esta podía caerse, como consecuencia si al derrumbarse la casa terminaba con la vida de su propietario, dicho arquitecto sería ejecutado (Miranda, Chamorro, y Rubio, 2007). Además, según Torres, Ruiz, Solís, y Martínez (2012), el pueblo fenicio tenía como regla en su comunidad cortar la mano de quienes no elaboraban productos funcionales. Por lo que, desde la antigüedad, se denota la importancia de realizar trabajos de calidad para la completa satisfacción del cliente.

En el área de la educación, al ser un bien de orden público, se oferta a través de unidades educativas con carácter público y privado. A pesar de que son actividades muy normadas, en la práctica, algunas instituciones no cumplen con todos los lineamientos especificados por el Ministerio de Educación del Ecuador, por otro lado, las instituciones que cumplen con todos los procesos y les interesa la calidad de sus servicios viven una mejora continua, innovan cada día en los métodos de educación y dan valor para quienes reciben el servicio.

Actualmente en la Unidad Educativa Juan Pablo II el problema existente es la falta del cumplimiento integral de las normas de calidad exigidas por el Ministerio de Educación del Ecuador, debido a esto, la institución aún no completa su oferta académica para la sección de bachillerato, lo cual es una debilidad frente a la competencia en el sector educativo.

Al tener en cuenta lo expresado anteriormente el problema científico, se define con la pregunta: ¿El diseño de un sistema de gestión de calidad ayudará a la Unidad Educativa “Juan Pablo II” a cumplir los estándares de calidad exigidos por el Ministerio de Educación?

En la búsqueda sobre la mejora del sistema educativo, Díaz (2013) realiza un estudio sobre la aplicación de distintos sistemas de gestión de la calidad para la educación en Colombia donde la normativa ISO 9001 toma fuerza sobre el sistema tradicional implementado en su país, además, pone como ejemplo países del primer mundo, los cuales lideran en gestión educativa, y exportan sus sistemas al resto del mundo, con esto, dichos países logran forjar una base educativa en la sociedad con la, que se logra el cambio y el mejoramiento continuo.

En consecuencia, las instituciones de educación media desean brindar calidad en sus servicios, para esto, siguen las guías establecidas en cada país, o la guía internacional de aplicación de un sistema de gestión de calidad, por lo cual ganan competitividad en el mercado, y son una mejor opción para los estudiantes, en ese contexto para la investigación, que se presenta el objetivo general es:

- Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad aplicable a la Unidad Educativa Juan Pablo II.

Para dar cumplimiento a dicho objetivo, se establece los siguientes objetivos específicos:

- Fundamentar teóricamente las variables de estudio.
- Analizar la situación actual de la Unidad Educativa “Juan Pablo II” en base a la calidad.
- Construir el Sistema de Gestión de la Calidad para la Unidad Educativa “Juan Pablo II”.

En efecto, se propone realizar una investigación descriptiva, que según los autores Hernández, Fernández, y Baptista (2014), “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno, que se someta a un análisis” (p.98), para lo cual, se plantea el sistema de gestión de calidad en base a la normativa ISO 9001:2015, y en base a los estándares de calidad propuestos por el Ministerio de Educación del Ecuador: Gestión Escolar,

Desempeño Directivo y Desempeño Profesional Docente (Ministerio de Educación, 2017).

En pie a las consideraciones preliminares, el sistema de gestión de calidad para la institución educativa en estudio, le permite alcanzar los estándares de calidad deseados para la comunidad estudiantil, genera valor y le ayuda a posicionarse con una ventaja competitiva ante otras instituciones de la ciudad.

Además, los resultados del presente trabajo de investigación sirven de fuente para estudios con características semejantes, la gestión de la calidad es indispensable para el desarrollo de las empresas, les permite generar valor a sus clientes y a su vez permanecer en el tiempo, da paso a gestionar de mejor manera sus procesos capaces de reducir costos y manejar sus recursos de una manera óptima (Nuevas Normas ISO, 2018).

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1 Conceptos y Evolución de la Calidad

El término calidad posee distintas perspectivas y definiciones lo cual permite que el concepto evolucione en el tiempo, adaptándose a las exigencias que la requieran. En primer lugar, una idea básica de calidad es el realizar productos o prestar servicios que sean duraderos en el tiempo y satisfagan necesidades de los clientes.

Para Deming (1989, pág. s/n), la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”, da a entender que la empresa debe adaptarse a su mercado y brindarle un servicio o producto confiable al consumidor y que esté al alcance de su poder adquisitivo.

Juran (1990, pág. s/n), define a la calidad como la “adecuación para el uso, y satisfacer las necesidades del cliente”, el autor indica que la personalización es fundamental para que el consumidor pueda estar conforme con lo que la empresa le entrega.

La definición de calidad para Drucker (1992, pág. s/n) es: “Lo que el cliente está dispuesto a pagar en función de lo que obtiene y valora”, lo cual orienta y hace alusión de la percepción del cliente sobre un producto o servicio en base a un criterio propio.

Después de los conceptos previamente expuestos, se dice que la calidad se establece bajo ciertas condiciones, para la empresa es brindar productos o servicios confiables y seguros, mientras que para el cliente es recibir un bien o servicio que le genera valor, por cómo se realiza o se presta, lo que lleva así a la definición de calidad con la visión de parte de la empresa y del consumidor.

Además, de lo mencionado en el cuadro 1, se resume la evolución del concepto de calidad a través de la historia, el cual permite comprender cómo a través del tiempo, se transformó la calidad en una parte primordial de las organizaciones y cuál fue su finalidad en cada época:

Tabla 1.- Análisis histórico del concepto de calidad.

Época	Concepto	Finalidad
Artisanal	Hacer las cosas bien independientemente del costo o esfuerzo necesario para ello.	Satisfacer al cliente. Satisfacción del artesano, por el trabajo bien hecho. Crear un producto único.
Revolución Industrial	Producir en grandes cantidades sin importar la calidad de los productos.	Satisfacer una gran demanda de bienes. Obtener beneficios.
Administración científica	Técnicas de control de calidad por inspección y métodos estadísticos, que permiten identificar los productos defectuosos.	Satisfacción de los estándares y condiciones técnicas del producto.
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la calidad de los productos (armamento), sin importar el costo, garantizar altos volúmenes de producción en el menor tiempo posible.	Garantizar la disponibilidad de un producto eficaz en las cantidades y tiempos requeridos.
Posguerra Occidente	Producir en altos volúmenes, para satisfacer las necesidades del mercado	Satisfacer la demanda de bienes causada por la guerra.
Posguerra Japón	Fabricar los productos bien al primer intento.	Minimizar los costos de pérdidas de productos gracias a la calidad. Satisfacer las necesidades del cliente. Generar competitividad.
Década de los setenta	Sistemas y procedimientos en el interior de la organización para evitar productos defectuosos	Satisfacción del cliente. Prevenir errores. Reducción de costos. Generar competitividad.
Década de los noventa	La calidad en el interior de todas las áreas funcionales de la empresa	Satisfacción del cliente. Prevenir errores. Reducción de costos. Participación de todos los empleados de la empresa. Generar competitividad.

Actualidad	Capacitación de líderes de calidad que potencialicen el proceso.	Satisfacción del cliente. Prevenir errores. Reducción sistemática de costos. Equipos de mejora continua. Generar competitividad. Aumento de las utilidades
------------	--	---

Fuente: tomado a partir de Cubillos y Rozo (2009)

Dentro de las etapas de la calidad, se logra comprender como esta llega a todas las áreas de la empresa, dichas etapas son:

1. La Inspección, que aparece en el siglo XIX donde se caracteriza por la detección de los problemas y la solución de estos.
2. El Control de los Procesos, que surgió en los años treinta donde la aplicación estadística ayuda a un control sobre los problemas encontrados, y apoya a reducir los costos de inspección en las empresas.
3. El Proceso de La Calidad Total, en los años 50 a 70 donde establece que la calidad no está dirigida solo a la producción, si no se unió a todas las áreas de la empresa.
4. La Administración de la Calidad, donde los procesos van hacia una mejora continua, hace que las empresas sean competitivas.
5. La Reingeniería y la Calidad Total, donde se evoluciona a un nuevo concepto de empresa, todos son responsables de la calidad pues beneficia a clientes internos como externos de la empresa (Arias, 2016).

Un paso más adelante en la calidad son los enfoques por lo cual, los autores Torres, Ruiz, Solís, y Martínez (2012) proponen cinco puntos de vista a los cuales la calidad se dirige, el primero: que viene desde la antigüedad con Platón llamado enfoque trascendental donde la calidad juega un papel como algo absoluto, al ser el mayor ideal establecido, los autores Benavides y Quintana (2003) mencionan que el segundo enfoque se basa en el producto, la calidad se centra en una variable medible y específica, el tercer enfoque se basa en el cliente, para lo cual, se satisface o supera las expectativas sobre un producto o servicio no solo en la venta, sino en el uso que da el cliente después de la adquisición, el cuarto enfoque se orienta a la producción, su correcta

aprobación en el proceso es llegar a la calidad, por último el enfoque basado en el valor, entra en juego el precio del producto o servicio relacionado con la calidad del mismo y son variables directamente proporcionales, es decir, que un cliente obtendrá un producto de calidad afín con el costo y éste demandará el valor al cliente, se llega a la analogía de costo beneficio.

A partir de los enfoques de la calidad, se establece la idea de cómo la empresa va cada vez más allá de lo que ya tiene establecido, al ser una continua investigación para que el cliente, quien es la razón de ser de la empresa, quede totalmente satisfecho, es por este motivo que llega a compartirle valor con los productos o servicios, lo cual se liga a las emociones que le produce el adquirir productos de calidad, lo que crea una conexión con el cliente no solo en el momento de la compra sino a futuro para que tenga fidelidad con lo que la empresa le oferta.

Entre los factores que el consumidor tiene en cuenta al momento de distinguir si un producto o servicio es de calidad, los cuales influyen en adquirir el producto o servicio, se encuentran los siguientes:

Tabla 2.- Factores de calidad

Factores de Calidad	Definición
Prestaciones	Se analiza las funciones básicas de un producto o servicio lo cual permite la comparación entre distintas marcas.
Peculiaridades	Se refiere a lo complementario en el producto o servicio, son funciones o características adicionales a las básicas la cual provoca una reacción diferente en cada cliente.
Fiabilidad	Es la satisfacción de que el producto o servicio cumpla con las necesidades del cliente durante el periodo utilizado.
Conformidad	Es el grado en el que un producto o servicio alcanza las especificaciones que la empresa establece para el mismo, es decir, si cumple con lo que se le ofrece al cliente.
Durabilidad	Se relaciona con la fiabilidad, dado que es el tiempo que el producto o servicio este en uso antes de un daño o cancelación, por lo que se dice que la durabilidad y la fiabilidad son factores directamente proporcionales, a más fiabilidad mayor durabilidad.
Servicio	Es la atención que recibe el cliente, un aspecto intangible que demanda la compra o no, si la empresa brinda un buen servicio se considera una ventaja competitiva, el cliente busca quien lo atienda de una manera adecuada para la adquisición de un producto o de un

	servicio.
Estética	Se refiere a las características sensitivas del bien o servicio como el olor, sabor, sonido o tacto.
Percepción	Es la información que la persona a criterio propio recibe de los demás factores y determina si es de calidad o no para la persona misma.

Fuente: elaboración propia

La importancia de la calidad refleja la continuidad de las empresas en el tiempo por lo que es necesario estructurar un proceso de calidad a largo plazo que aporte ventajas competitivas sobre los competidores, estas ventajas se ven reflejadas en disminuir costos, mantener motivación sobre cada una de las áreas de la organización y brindar una imagen al consumidor que esté por encima de otras marcas o servicios, una consecuencia de manejar la calidad como estrategia de la empresa es conseguir la lealtad del consumidor, por lo tanto, influye en las ventas para la empresa.

1.2 Sistemas de Gestión de Calidad

Los Sistemas de Gestión de Calidad son el conjunto de normas y estándares que una empresa aplica en cada una de sus áreas, con la finalidad de que todos sus procesos, no solo los productivos, sean óptimos, lo que asegura que cada área realice sus actividades de manera correcta, se simplifiquen procesos innecesarios y, se brinde al cliente la mejor atención posible, al implementar las normas del Sistema de Gestión de Calidad, la organización identifica objetivos medibles y alcanzables, gestiona los procesos que intervienen en la empresa, proporciona valor, optimiza los recursos, apoya en la toma de decisiones a corto, mediano y largo plazo, lo cual beneficia a la empresa en el mercado y llega a ser competitiva frente a sus competidores.

Los Sistemas de gestión de calidad están regidos a nivel mundial por la Organización Internacional de Normalización o por sus siglas en inglés ISO (*International Organization for Standardization*), se origina en el año de 1987 desde entonces existen varias revisiones hasta llegar a la versión actual a la cual se la conoce como ISO 9001:2015, en la cual detalla cómo se aplica a todas las empresas, y garantiza la calidad no solo en los productos sino

también en cada uno de los procesos internos como externos con todas las partes interesadas de la empresa (Oviedo, 2019).

Distintos autores han manifestado varios principios de calidad de los cuales cabe destacar a Deming, Crosby y Juran, pero en la actualidad existe un estándar a nivel mundial basado en el manifiesto de la norma de calidad ISO 9001 que contiene ocho principios para que una empresa conforme un sistema de calidad los cuales son:

1.- Enfoque al cliente

Las investigaciones sobre qué es lo que demandan los clientes en la actualidad, comprender sus necesidades y satisfacerlas es primordial para que la organización fidelice sus clientes.

2.- Liderazgo

Los líderes empresariales crearán y conservarán un ambiente laboral agradable, para que el personal se vea comprometido con la organización y sea parte de los logros de la empresa.

3.- Participación del Personal

Tener un personal que vaya acorde con los objetivos de la empresa, valorar su desempeño y mantenerlo motivado es clave para el éxito en la gestión de la calidad en la empresa, además, esto hace que optimice su contribución laboral.

4.- Enfoque en los procesos

Permite maximizar los resultados y crea una mejora en la cadena de valor de la empresa, con resultados concisos lo que reduce costos por fallos.

5.- Enfoque de Sistema para la gestión

Ayuda a estructurar, descubrir, comprender y tratar un sistema para la gestión, incrementa la eficiencia y eficacia de la empresa lo que facilita la evaluación entre procesos.

6.- Mejora Continua

Es de vital importancia progresar cada día, por lo que las empresas invierten en capacitación para sus colaboradores, innovación en sus productos lo que crea una ventaja competitiva en el mercado.

7.- Decisiones basadas en hechos

Analizar eventos pasados para tomar decisiones presentes y futuras ayudan a evitar cometer errores, al tomar una decisión la organización dará pasos firmes.

8.- Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores

Es importante que en este tipo de relaciones exista un ganar – ganar, al tener una alianza estratégica con los proveedores mejora la productividad y la rentabilidad empresarial (González, 2018).

La normativa ISO 9001:2015 establece diez secciones en las cuales las cuatro primeras dan una introducción a la norma, indican en qué tipo de empresas es aplicable, la terminología adecuada y la importancia del liderazgo que va ligado al Sistema de Gestión de Calidad (SGC), las secciones restantes indican como implementar la norma en las organizaciones, trata temas de planificación, apoyo, operación, evaluación de desempeño y la mejora continua en cada área de la empresa.

En la sección uno: Objeto y Campo de aplicación, indica el alcance que tiene la norma para los distintos tipos de negocio ya sea de productos o servicios, al igual indica que la norma desea ser aplicable a todo tipo de empresa sin que su tamaño o tipo intervenga en la aplicación, los requisitos son similares, en esta sección se resaltan dos puntos fundamentales:

1. Hacia el cliente para satisfacer sus necesidades y expectativas, y el cumplimiento legal para aplicarla.
2. El sistema para la gestión de la calidad es de mejora continua, esto asegura la calidad en la organización.

Las secciones dos y tres hacen referencia a las normas para consulta, términos y definiciones, respectivamente, en la sección número dos se resaltan las

fuentes de donde se consulta, éstas son indispensables para la última edición ISO 9001:2015, para los términos y definiciones de esta norma, se ha llevado un estricto control los que son altamente avalados, existen cuatro tipos de elementos de salida para la norma ISO 9001:2015, éstos son los servicios, el *hardware*, el *software* y los materiales, que en el caso de la Unidad Educativa “Juan Pablo II” su principal salida es el servicio educativo, para esto las empresas estarán en la capacidad de implementar y manejar el vocabulario, que se especifica para que su documentación no genere confusiones.

El apartado número cuatro describe sobre lo que es un sistema de gestión de la calidad, analiza el contexto de una organización para así poder conocer a la empresa cómo se encuentra al interior y al exterior, saber cuáles son los objetivos, su planificación estratégica, su misión y visión, para determinar si están planteados de la manera correcta y así saber si influyen de una manera positiva o negativa para la organización, para facilitar el análisis externo la empresa realiza el análisis PESTEL el cual analiza los factores Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales de la empresa a los cuales se les suma la competitividad del mercado, y para el análisis interno la organización conocerán y estudiarán los valores de la empresa, su cultura, su desempeño y conocimiento.

Cada una de las partes interesadas más conocidos como *stakeholders* son claves para la organización y sus intereses son de vital importancia, además, que cada parte interesada varía sus requerimientos conforme pasa el tiempo por lo cual es recomendable realizar un control y revisión por parte de los líderes administrativos de la organización.

Las partes interesadas o *stakeholders* son:

- Clientes: Son la razón de ser de la organización por lo que hay que innovar y desarrollar productos y servicios, fidelizarlos a la empresa y satisfacer sus necesidades.
- Accionistas: Son quienes aportan con el capital para el funcionamiento de la empresa y esperar una rentabilidad con crecimiento en la organización.
- Proveedores: Hay que tener una buena relación con los proveedores y

generar alianzas estratégicas para mejorar la cadena de valor.

- Personal: Es el activo más importante de la empresa, y hay que brindarle seguridad laboral, oportunidad de crecimiento y un buen ambiente de trabajo.
- Competidores: El investigar sobre la competencia evita que la empresa sea atacada o pierda una parte del mercado para lo cual hay que crear una ventaja competitiva de marca y posicionarse en los consumidores.
- Sociedad: La responsabilidad con la sociedad y el medio ambiente es indispensable esto genera un impacto a nuestros clientes, abre nuevos mercados y mejora la imagen corporativa de la empresa.

Con todo esto hay que reconocer que la implantación de los sistemas de gestión de calidad tiene elementos que relacionan cada área de la empresa para así poder generar políticas, procesos y objetivos con el fin de lograr establecerlos y cumplirlos.

En la quinta sección, se considera el liderazgo que existirá dentro de la organización sobre todo en la alta dirección, por lo que se resalta las habilidades de dichos individuos para dirigir personas, integrarlas, motivarlas, y causar una mejora continua en su desenvolvimiento laboral, además, debe darse la importancia debida hacia los clientes, expone que la empresa cumple con la normativa legal y reglamentaria, analiza los riesgos y beneficios de sus productos o servicios para así aumentar la satisfacción en el cliente.

En esta sección se distinguen dos apartados importantes los cuales son:

1. Liderazgo y compromiso para el Sistema de Gestión de Calidad, el cual menciona las diferentes obligaciones para demostrar el verdadero liderazgo y sentido de compromiso en la organización que dispone la ISO 9001:2015, para la que la mejora sea continua.
2. Enfoque al cliente, para que éste sea fidelizado con la empresa y conozca que tiene responsabilidad con ellos, y cumple con lo dispuesto en la norma para que estos productos o servicios sean de calidad.

En la sección seis se estipulan ciertas acciones para enfrentar riesgos y oportunidades, este apartado tiene que ver con la Planificación, es decir, la

empresa tendría una planificación estratégica para que puedan estar preparados ante cualquier riesgo y aprovechar las oportunidades, que se le presenten a la empresa, todo esto debe encaminarse en un solo sentido que es el alcance de los objetivos de la organización siempre que sean medibles, además, los cambios serán igual planificados para, que se realicen con éxito.

Para el apartado número siete, se considera el factor del Apoyo, es decir, lo que la organización necesita para que pueda funcionar, por ejemplo, el talento humano, infraestructura, y el ambiente laboral. Además, hay que crear alianzas estratégicas con todas las partes interesadas (*stakeholders*), éstos son los grupos de interés para la organización y brindan el apoyo para la construcción de una empresa de calidad.

Hay que analizar a todos los grupos de interés en especial a los proveedores, por lo cual hay que considerar los siguientes puntos:

- Acordar los términos y condiciones del servicio.
- Que tengan conocimiento de la forma de evaluación y en qué es lo que se basa.
- Evaluarlos continuamente y darles los datos para que analicen los resultados.
- Generar confianza con la política de transparencia en el trabajo.

Hacer todo esto con cada grupo de interés hace que la organización asegure que tiene cada uno de los recursos necesarios para implementar la Norma y responder favorablemente a las políticas cambiantes de su giro de negocio y a las exigencias de sus clientes. Existen requisitos, que se cumplirán para que la Norma sea correctamente gestionada como, por ejemplo:

- Toma de conciencia, para que la gestión de la norma este en pleno conocimiento de que sucede, si no se cumple la norma y los requisitos.
- Los requisitos serán presentados e implementados a toda la organización no solo en ciertos departamentos, la calidad de la empresa será total.

La información será gestionada de una forma adecuada y cumplir con lo que la Norma ISO 9001-2015 controla así cumplen con lo requerido y permiten que el sistema de gestión de calidad tenga un funcionamiento correcto.

En la sección número ocho, se analiza la Operación que hace referencia a la Planificación y Control de las operaciones de la organización, por lo que la empresa realizaría una planificación para implementar y controlar cada uno de los procesos necesarios para la venta de un producto o la prestación de un servicio.

Se analiza el diseño y los estudios sobre cómo mejorar continuamente en la empresa, se llega a considerar uno de los ejes de mayor importancia, al mejorar cada día la organización toma mayor responsabilidad en los procesos y en la atención al cliente.

Se toma en cuenta las entradas y salidas en la empresa, para las entradas existen requisitos internos, reglamentarios, normativos y legales, por lo que los objetivos tienen que ser bien definidos, los elementos de salida la empresa controlaría lo escrito en el texto para, que se cumpla el diseño y desarrollo de la calidad.

La organización implementa cada una de las condiciones y controlarlas para la producción y la prestación del servicio, tanto al momento de la entrega y después de la entrega, debido a que la norma implanta las condiciones, para que sean aplicadas, al instante que se produce un caso de no conformidad la organización está en la obligación de dar a conocer información sobre lo sucedido, solucionar el problema y dar fin a los inconvenientes.

En la sección número nueve, se da la evaluación del desempeño el cual se detalla los pasos a seguir que son: seguimiento, medición, análisis y evaluación. Para, que se evidencie este proceso la información esta documentada y respaldada para la organización, detalla las responsabilidades, como se realizan las cosas y con qué frecuencia se toma acciones de evaluación.

Además, la satisfacción al cliente es importante y hay que darle seguimiento satisfacer y cumplir sus requisitos, expectativas y percepciones, hay que

cumplir con la auditoría interna que facilita la revisión de la aplicación del sistema y si el mismo es factible, se toma en cuenta como mantenerlos en el tiempo y como se desarrolla, es aquí donde se adopta la política de gestión de la calidad a la empresa.

El punto final es la Mejora, donde la empresa analiza las oportunidades que tiene para ser mejor cada vez, satisfacer las necesidades del cliente en conjunto con sus requisitos y aumentar en nivel de satisfacción para lo cual, se trabaja en:

- Mejorar continuamente los productos y servicios para cumplir requisitos, y desarrollar nuevos productos para necesidades futuras.
- Prevenir, reducir y corregir los efectos no acordes al sistema de gestión de calidad.
- Mejorar continuamente el desempeño del sistema y su eficiencia.

La mejora continua es un factor clave para esto hay que usar métodos de desarrollo y herramientas de investigación que ayuden cada día a mejorar la calidad de la empresa, se tiene en cuenta las áreas o departamentos con poco o nulo rendimiento y se aprovecha cada una de las oportunidades para ser mejores (Cortés, 2017).

La implementación de la norma lleva a la empresa por un camino de ser mejores cada día, no solo enfocarse en los productos o en el servicio sino en manejar a la empresa como un todo, aprovechar las ventajas y explotar las oportunidades que la empresa tenga con su sistema de gestión de calidad, al ser una norma internacional asegura que el bien o el servicio sea competitivo a nivel mundial.

1.3 Calidad en Educación

La necesidad inminente de formar niños, niñas y jóvenes con una educación de calidad lleva a que muchos centros educativos a nivel nacional e internacional, se pregunten qué variables en la gestión educativa son factores de calidad, en Chile el estudio realizado por López (2010), menciona que en una de las variables es el liderazgo donde el compromiso y reconocimiento, son apreciados por los docentes y son considerados esenciales en el crecimiento

de los centros educativos, se destaca la innovación, seguimiento y control, y concluye que los mismos serán analizados rigurosamente para ser orientados a la gestión de la calidad en su país y que no es posible forzar un sistema utilizado en el extranjero.

Luego de que se ha revisado varios ejemplos de instituciones a nivel local e internacional, que posterior a haber aplicado de manera efectiva un sistema de gestión de calidad, éstas han llegado a obtener resultados favorables con la aplicación en sus sistemas educativos, da paso a tener renombre y conseguir formar estudiantes líderes con educación de calidad (Medina, 2019).

En el Ecuador los estándares de calidad educativa están dados por el Ministerio de Educación, éstos son para el país una herramienta en la que se da ejecución a lo establecido en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, los estándares de calidad educativa son los requerimientos esperados para una educación de excelencia los mismos que orientan, apoyan y monitorean a los grupos que intervienen en la educación y así asegurar la mejora continua (Ministerio de Educación, 2017).

Los estándares de calidad permiten conocer el nivel en que se cumplen los requerimientos establecidos por el Ministerio de Educación, el cual los clasifica en tres elementos principales para la educación que son:

Tabla 3.- Estándares de Calidad.

Estándares de Gestión Escolar (GE).	Se aplican a los establecimientos educativos. Se refieren a los procesos de gestión y prácticas institucionales que contribuyen al buen funcionamiento de la institución. Además, favorecen el desarrollo profesional de las personas que conforman la institución educativa lo que permite que esta se aproxime a su funcionamiento ideal.
Estándares de Desempeño Profesional Directivo (DI).	Describen las acciones necesarias para optimizar la labor directiva y hacen referencia a la gestión administrativa, gestión pedagógica, convivencia y seguridad escolar; para asegurar su influencia efectiva en aprendizajes de calidad de todo el estudiantado de las instituciones educativas a su cargo.

Estándares de Desempeño Profesional Docente (DO).	Permiten establecer las características y las prácticas de una o un docente de calidad. Estas prácticas abarcan aspectos disciplinares, pedagógicos y de ética profesional, que debe mostrar el personal docente para desarrollar un proceso de enseñanza- aprendizaje de calidad.
---	--

Fuente: tomado a partir de Ministerio de Educación (2017).

Los estándares de calidad, se estructuran por medio de dimensiones, componentes, estándares, indicadores y medios de verificación, esto con la finalidad de distinguir como se evalúa y a donde pertenece cada estándar de calidad.

Las dimensiones hacen referencia al ámbito o área educativa donde su método desarrolla aspectos puntuales de la educación, éstas son:

- Gestión Administrativa
- Gestión Pedagógica
- Convivencia, Participación Escolar y Cooperación
- Seguridad Escolar.

El estándar de Gestión Escolar, en cual se basa este estudio, está compuesto de 18 indicadores, este estándar, se enfoca en que la institución educativa cumpla con los requerimientos para correcto funcionamiento, se detallan a continuación:

Tabla 4.- Dimensiones de la Calidad en Gestión Escolar.

DIMENSIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
COMPONENTES	ESTÁNDAR DE GESTIÓN ESCOLAR
Organización Institucional	La oferta del servicio educativo guarda relación con lo que establece el documento vigente de Autorización de Creación y Funcionamiento de la institución.
	Cuenta con el Proyecto Educativo Institucional (PEI) construido participativamente.
	Cuenta con procedimientos académicos y administrativos.
Desarrollo Profesional	Se ejecutan actividades de capacitación profesional para el personal administrativo, directivo y docente en función del diagnóstico de necesidades institucionales.
	Se ejecutan procesos de apoyo y acompañamiento pedagógico a la práctica docente en función de las

	necesidades institucionales.
	Se reconoce los méritos alcanzados por el personal administrativo, directivo y docente de acuerdo a los lineamientos institucionales.
Información y Comunicación	Mantiene registros administrativos completos, actualizados y almacenados de manera segura.
	Cuenta con lineamientos para la comunicación oportuna de aspectos académicos y administrativos entre los actores educativos.
Infraestructura, equipamiento y servicios complementarios	Se optimiza el uso de la infraestructura, equipamiento y recursos didácticos para apoyar los procesos de aprendizaje.
	Los servicios complementarios que oferta la institución funcionan de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Autoridad Educativa Nacional.
DIMENSIÓN DE GESTIÓN PEDAGÓGICA	
Enseñanza y aprendizaje	Fundamenta su Planificación Curricular Institucional (PCI) en el Currículo Nacional y los lineamientos emitidos por la Autoridad Educativa Nacional.
	Evalúa los aprendizajes del estudiantado de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Planificación Curricular Institucional (PCI).
Consejería estudiantil y refuerzo académico	Ofrece un servicio de consejería estudiantil que atiende a las necesidades socioafectivas y pedagógicas del estudiantado.
	Cuenta con lineamientos de refuerzo académico establecidos en la Planificación Curricular Institucional (PCI).
DIMENSIÓN DE CONVIVENCIA, PARTICIPACIÓN ESCOLAR Y COOPERACIÓN	
Convivencia y participación escolar	Se promueve la convivencia armónica de los actores educativos mediante acuerdos y compromisos consensuados.
	Cuenta con los organismos institucionales conformados y en funciones.
Alianzas estratégicas de cooperación para el desarrollo.	Establece vínculos de cooperación con otros actores, dentro y fuera de la comunidad, para fortalecer actividades relacionadas con el aprendizaje.
DIMENSIÓN DE SEGURIDAD ESCOLAR	
Gestión de riesgos y protección.	Se implementa planes integrales y protocolos que fomentan una cultura de prevención de riesgos, seguridad y autocuidado.

Fuente: tomado a partir de Ministerio de Educación (2017)

Los componentes van de la mano con cada dimensión, son un total de nueve de los cuales para la gestión administrativa, se asignan: organización institucional, desarrollo profesional, información y comunicación, infraestructura equipamiento y servicios complementarios, cada uno de éstos es de suma importancia para asegurar la calidad educativa y cumplir con los procesos de mejora continua hacia una educación de excelencia (Ministerio de Educación, 2017).

La escala de medición de los factores la da el Ministerio de Educación, la cual manifiesta como un indicador se encuentra en cada etapa de calificación, esta escala se adjunta en los anexos del presente trabajo, por lo que el Manual para la implementación y evaluación de los estándares de calidad educativa es la base para medir correctamente cada indicador.

En el siguiente capítulo, se presenta la metodología utilizada en el trabajo de investigación, además, se realiza el análisis e interpretación de resultados del instrumento de evaluación aplicado a la Unidad Educativa “Juan Pablo II”.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1 Tipo, enfoque y proceso de recolección de datos para la investigación

La investigación que se lleva a cabo en el presente estudio es descriptiva, en base a Hernández (2014) esta investigación busca las características y cualidades de los fenómenos que analiza. Se consideran las siguientes variables en este proyecto: gestión de escolar, gestión de calidad y educación de calidad.

Se aplica un enfoque cuantitativo, que para Hernández (2014), permite la cuantificación de conceptos y variables, a través de procesos estandarizados e investigados en trabajos previos, con la finalidad de igualar la realidad al interpretar los datos obtenidos, con la ayuda de métodos estadísticos. De igual manera, el alcance de la investigación es descriptivo con el diseño no experimental transversal, el cual realiza la recolección de datos en una sola ocasión, por lo cual se estudia a las variables en un periodo específico. Para el presente trabajo de investigación, se requiere medir el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad en base a la guía de calidad del Ministerio de Educación del Ecuador.

La técnica de recolección de información para este estudio consiste en el cumplimiento de indicadores de calidad en base a la gestión escolar únicamente, el diseño del sistema de gestión de calidad, se va a implementar en fases en la institución educativa por lo cual, al cumplir con la primera que es la Gestión Escolar, se toma el diseño aplicable al desempeño profesional directivo y docente, se completan un total de 18 indicadores medibles en una escala acorde al modelo de Likert que según Llauradó (2014), permite medir actitudes o conocer el nivel de cumplimiento con los estándares propuestos.

Para la recolección de datos, se sigue la guía del Ministerio de Educación en base a la ficha de concreción de los estándares presentados en el manual (ver Anexo 2), con el objetivo de verificar en qué nivel cumple la U.E. "Juan Pablo II" los estándares de calidad en base a la gestión escolar. La escala de verificación dada por el manual, se traduce en, 1=No Cumple, 2= En Proceso, 3= Satisfactorio, 4= Destacado. La evidencia de la verificación de cumplimiento se encuentra en los anexos detallados.

Para verificar cada uno de los indicadores detallados en la dimensión de Gestión Educativa se trabaja con un responsable (máxima autoridad) de la Unidad Educativa “Juan Pablo II”, se documenta cada evidencia del estándar para determinar su condición, al ser 18 indicadores, los cuales se van a evaluar, se lleva a cabo el trabajo en la institución para evidenciar la existencia de los archivos o documentos que respalden la veracidad del estudio.

La validación del instrumento a aplicar para la recolección de datos esta dado por la máxima entidad de educación media en el Ecuador que es el Ministerio de Educación, se adjunta en los anexos la validación del tutor en donde, se señala el particular antes mencionado, el documento se encuentra en la bibliografía base de la presente investigación, con el cual se procede al análisis de los resultados en base al nivel de concreción de los estándares de calidad, y así diseñar el sistema de gestión de calidad aplicable a la U. E “Juan Pablo II”.

2.2 Análisis e Interpretación resultados

La técnica de investigación, que se aplica para la recolección de datos es la ficha de evaluación de los estándares de calidad (anexo 2) la cual, se orienta a analizar la situación actual de la institución referente a la calidad que propone el Ministerio de Educación, por lo que con la colaboración de las autoridades de la Unidad Educativa “Juan Pablo II” se obtuvo la información requerida para el trabajo de investigación.

Se procede al análisis e interpretación de datos por cada una de las dimensiones, las cuales abarcan a los indicadores donde, se detalla en qué nivel de cumplimiento se encuentra cada uno y al final todos los indicadores respecto a la gestión escolar.

Tabla 5.- Dimensión de Gestión Administrativa

COMPONENTES	DIMENSIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA	
		Obtenido	Deseado
Organización Institucional	La oferta del servicio educativo guarda relación con lo que establece el documento vigente de Autorización de Creación y Funcionamiento de la institución.	2	3
	Cuenta con el Proyecto Educativo Institucional (PEI) construido participativamente.	4	4
	Cuenta con procedimientos académicos y administrativos.	3	4
Desarrollo Profesional	Se ejecutan actividades de capacitación profesional para el personal administrativo, directivo y docente en función del diagnóstico de necesidades institucionales.	2	4
	Se ejecutan procesos de apoyo y acompañamiento pedagógico a la práctica docente en función de las necesidades institucionales.	3	4
	Se reconoce los méritos alcanzados por el personal administrativo, directivo y docente de acuerdo a los lineamientos institucionales.	2	3
Información y Comunicación	Mantiene registros administrativos completos, actualizados y almacenados de manera segura.	3	4
	Cuenta con lineamientos para la comunicación oportuna de aspectos académicos y administrativos entre los actores educativos.	1	4
Infraestructura, equipamiento y servicios complementarios	Se optimiza el uso de la infraestructura, equipamiento y recursos didácticos para apoyar los procesos de aprendizaje.	3	3
	Los servicios complementarios que oferta la institución funcionan de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Autoridad Educativa Nacional.	3	4
TOTAL		26	37
PORCENTAJE		70.27%	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la dimensión de gestión administrativa, se observa que la institución está por encima de la media en todos los indicadores de calidad propuestos por el

Ministerio de Educación, la cual en la suma de sus indicadores llega a una puntuación de 26 sobre 37 que representa el 70.27% de cumplimiento con los indicadores, esto se debe a que en la institución muchos procesos si los hacen pero no existe una documentación que respalde la aplicación de las normativas, como es el caso específico del componente de desarrollo profesional en el cual existe la capacitación a docentes, el reconocimiento de sus logros, pero no está escrito cuales son los pasos a seguir o con qué planificación se trabaja en lo antes mencionado.

Tabla 6.- Dimensión de Gestión Pedagógica

COMPONENTES	DIMENSIÓN DE GESTIÓN PEDAGÓGICA	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA	
		Obtenido	Deseado
Enseñanza y aprendizaje	Fundamenta su Planificación Curricular Institucional (PCI) en el Currículo Nacional y los lineamientos emitidos por la Autoridad Educativa Nacional.	3	3
	Evalúa los aprendizajes del estudiantado de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Planificación Curricular Institucional (PCI).	4	4
Consejería estudiantil y refuerzo académico	Ofrece un servicio de consejería estudiantil que atiende a las necesidades socioafectivas y pedagógicas del estudiantado.	3	4
	Cuenta con lineamientos de refuerzo académico establecidos en la Planificación Curricular Institucional (PCI).	3	4
TOTAL		13	15
PORCENTAJE		86.67%	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la dimensión de gestión pedagógica que abarca cuatro indicadores de calidad la Unidad Educativa “Juan Pablo II” obtiene el 86.67% de cumplimiento lo cual representa 13 puntos de 15 posibles, es decir, la institución maneja de manera adecuada en proceso enseñanza – aprendizaje y la consejería estudiante con refuerzo académico, en esta dimensión los documentos se encuentran ya en elaboración para su posterior aprobación por parte de la autoridad institucional y distrital.

Tabla 7.- Dimensión de convivencia, participación escolar y cooperación

COMPONENTES	DIMENSIÓN DE CONVIVENCIA, PARTICIPACIÓN ESCOLAR Y COOPERACIÓN	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA	
		Obtenido	Deseado
Convivencia y participación escolar	Se promueve la convivencia armónica de los actores educativos mediante acuerdos y compromisos consensuados.	4	4
	Cuenta con los organismos institucionales conformados y en funciones.	4	4
Alianzas estratégicas de cooperación para el desarrollo.	Establece vínculos de cooperación con otros actores, dentro y fuera de la comunidad, para fortalecer actividades relacionadas con el aprendizaje.	3	4
TOTAL		11	12
PORCENTAJE		91.67%	100%

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con la tabla 2.3 en la dimensión de convivencia, participación escolar y cooperación la institución cumple con el 91.67% por ciento de los indicadores de calidad, que representa un puntaje de 11 sobre 12 puntos, lo que indica que la institución maneja buenas prácticas de convivencia dentro y fuera de la misma las cuales están sustentadas en el código de convivencia aprobado en la institución, como se indicia en el anexo doce.

Tabla 8.- Dimensión Seguridad Escolar

COMPONENTES	DIMENSIÓN DE SEGURIDAD ESCOLAR	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA	
		Obtenido	Deseado
Gestión de riesgos y protección.	Se implementa planes integrales y protocolos que fomentan una cultura de prevención de riesgos, seguridad y autocuidado.	3	3
TOTAL		3	3
PORCENTAJE		100%	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la dimensión de seguridad escolar, se obtiene un 100% de cumplimiento lo que indica que la seguridad es primordial para el desarrollo de las actividades cotidianas de la institución de igual manera, se ve respaldado en el plan de

riesgos que posee la institución el cual está aprobado y vigente, se revisa en el anexo quince.

Tabla 9.- Resumen de Resultados

RESUMEN DE RESULTADOS POR DIMENSIONES				
DIMENSIONES	OBTENIDO		DESEADO	
Dimensión de gestión administrativa	26	70.27%	37	100%
Dimensión de gestión pedagógica	13	86.67%	15	100%
Dimensión de convivencia, participación escolar y cooperación	11	91.67%	12	100%
Dimensión de seguridad escolar	3	100%	3	100%
PROMEDIO	53	79.1%	67	100%

Fuente: Elaboración Propia

La Unidad Educativa “Juan Pablo II” cumple con un 79.1% de los indicadores de calidad respecto a la gestión escolar lo que indica que está por encima de la media, y que existen factores a mejorar para alcanzar la calidad total, en la educación que imparte a los estudiantes y en cómo se maneja la comunidad institucional, por lo que hay que fortalecer los procesos vigentes e implementar los procesos faltantes.

En el capítulo III, se plantea la propuesta para la Unidad Educativa “Juan Pablo II”, el manual de Gestión de Calidad se desarrolla en base a los resultados obtenidos del instrumento de evaluación, donde se toma en cuenta todos los procesos ligados a la gestión escolar.

CAPÍTULO III. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD APLICABLE A LA UNIDAD EDUCATIVA “JUAN PABLO II”.

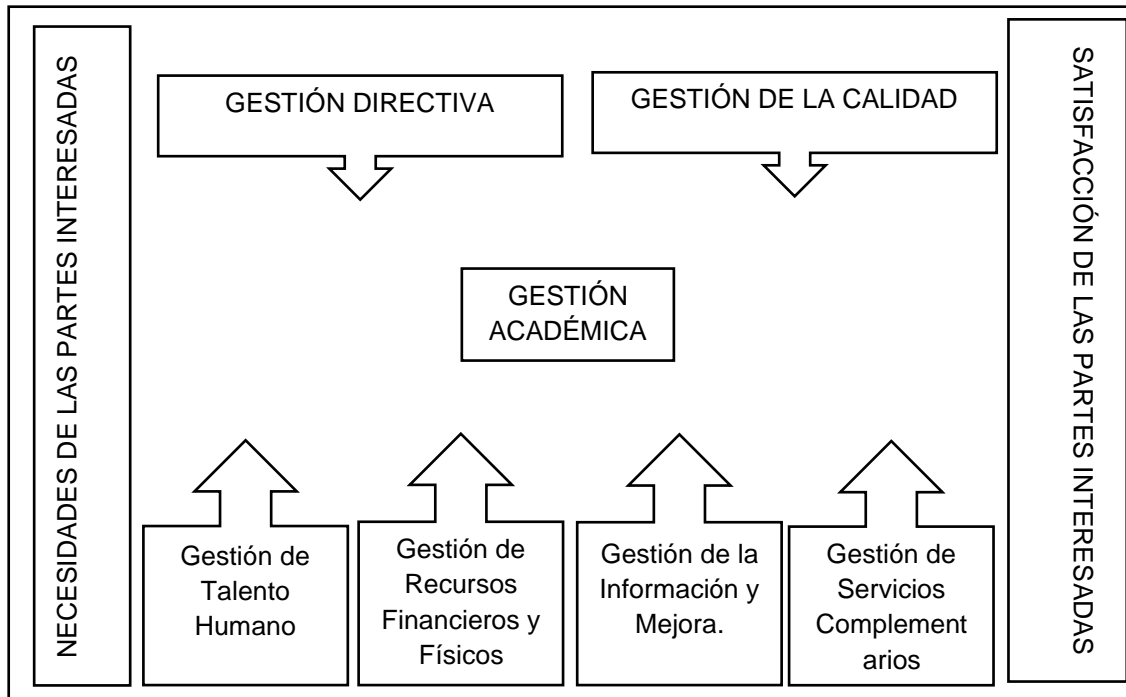
Después de realizar la recolección de datos y su respectivo análisis en base al criterio de evaluación de la ficha de cumplimiento de los indicadores de calidad del Ministerio de Educación, se propone el manual para el sistema de gestión de calidad, que se basa en la norma ISO 9001:2015, en el cual se toma referencia a las 10 secciones establecidas por la normativa, esta es adaptable a todo tipo de organización.

El manual para el sistema de gestión de calidad, se desarrolla con la información que proporciona la Unidad Educativa “Juan Pablo II”, la colaboración y el compromiso de las autoridades hacen posible que se presente un diseño aplicable a la misma, en base a los procesos actuales que se mejorarían e implementarían.

El punto más crítico que tiene la institución y que es fundamental para el desarrollo del sistema de gestión de calidad es el no tener los procesos establecidos por escrito y aprobados por la autoridad competente, muchos procesos se realizan, pero no existe una documentación guía que respalde y verifique el cumplimiento de estos, por lo que el mapa de procesos de la gestión de calidad ayuda a definir las funciones principales en la Unidad Educativa.

La interrelación de los procesos de una organización, son clave para que los elementos de entrada generen elementos de salida de valor a los clientes, en la siguiente ilustración se muestra el mapa de procesos de la Unidad Educativa “Juan Pablo II” en donde los procesos claves, estratégicos y de soporte interactúan entre sí, para satisfacer las expectativas y necesidades de las partes interesadas.

Figura 1.- Mapa de procesos de la Calidad



Fuente: Elaboración Propia

MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

JUAN PABLO II

UNIDAD EDUCATIVA

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Kevin Vargas	Mg. Ing. Diego Vargas	Dr. Mg. Mario Vargas

INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene la finalidad de establecer de manera clara cuál es la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Educativa “Juan Pablo II” – UEJP2, el mismo que esta de acorde a las normas contempladas en el Ministerio de Educación-MINEDUC, en la Ley Orgánica de Educación Intercultural – LOEI y a los estándares de calidad en la gestión escolar, para asegurar la calidad de la enseñanza.

El Manual detalla el diseño, la interacción y la mejora de los procesos, que se realizan para las actividades que se ejecutan en la Unidad Educativa “Juan Pablo II”, se tiene como referencia el formato de la norma de calidad ISO 9001, la ISO 9001 se establece como una norma aplicable a nivel mundial para los sistemas de gestión de calidad, además, está disponible para todas las partes interesadas de la Unidad Educativa “Juan Pablo II”, como guía fundamental para el entendimiento de la estructura, propósito, composición y aplicación de la Norma en la institución. (Normas9000.com, 2018).

1. GENERALIDADES

DATOS INFORMATIVOS:

- Nombre de la Unidad Educativa: JUAN PABLO II
- Código AMIE: 18H00690
- Jornada: MATUTINA
- Tipo de educación: EDUCACIÓN REGULAR
- Modalidad: PRESENCIAL
- Jurisdicción: INTERCULTURAL
- Régimen: SIERRA
- Zona: 3
- Distrito: 18D02
- Circuito: 18D02C01_05_06
- Provincia: TUNGURAHUA
- Cantón: AMBATO
- Parroquia: HUACHI CHICO
- Número de docentes: Hombres: 6 Mujeres:13 Total:19

- Correo electrónico de la institución: 18h00690@gmail.com
- Teléfono de la institución: 03-2587580

INFORMACIÓN DE LOS PROMOTORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA:

- Representante Legal: VARGAS CASTRO MARIO ROQUE
- Cargo: RECTOR
- Cédula de Identidad/RUC: 1800857862001
- Teléfono: 0998447335
- Correo electrónico: mrvc1951@gmail.com

SOSTENIMIENTO:

- PARTICULAR LAICO

DIRECCIÓN DONDE SE UBICA LAS INSTALACIONES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA:

- Provincia: TUNGURAHUA
- Cantón: AMBATO
- Parroquia: HUACHI CHICO
- Coordenadas: 1°17'01.6"S78°38'02.3"W; X: 763266,945; Y: 9857962,807
- Dirección: Calle Legarda entre Av. Atahualpa y García Mogrovejo

Figura 2.- Ubicación UEJP2



Fuente: Tomado a partir de Google Maps.

1.2 MARCO LEGAL

La Unidad Educativa “Juan Pablo II”, es una institución Particular que cuenta con servicios educativos de Nivel Inicial, Básica Elemental, Básica Media, Básica Superior, Bachillerato (Segundo año BGU), creada bajo la resolución ministerial No 018-DP-DPET-2009 (Anexo cinco).

1.3 HISTORIA

La historia se toma del sitio web institucional de la Unidad Educativa “Juan Pablo II” (2015) :

La Unidad Educativa “Juan Pablo II”, tiene un largo recorrido en su proceso de creación, pues se tuvo que superar grandes dificultades e innumerables anécdotas y peripecias desde el año 2001. Se inicia con la prestación gratuita de la única aula que había en ese entonces al Programa FODI_INFA de educación inicial y estimulación temprana del Ministerio de Bienestar Social.

Posteriormente en el año 2004 se construyen dos nuevas aulas para incrementar y seguir con el servicio educativo antes mencionado y en los cursos gratuitos de nivelación de estudiantes de los colegios en los periodos vacacionales. Por pedido de los Padres de Familia de los niños y estudiantes que asistían a los programas educativos mencionados anteriormente, se empieza a madurar la idea de formar un Centro Educativo que sirva a la comunidad del sector sur de Ambato.

Entonces, se elabora el primer Proyecto Educativo para el año lectivo 2006-2007 el mismo que es rechazado por razones técnicas. Se vuelve a presentar el Proyecto para el año lectivo 2007-2008 y nuevamente es rechazado más por trámites de índole burocrático.

Finalmente, luego de superar varias dificultades de forma, el 26 de mayo del 2009 mediante oficio N° 026-DC-DET-09 se emite la Resolución del Acuerdo Ministerial N° 018-DP-DPET-2009, la cual autoriza la creación del Centro Educativo “JUAN PABLO II” con permiso de operaciones del

Primer Año de Educación Básica o Jardín de Infantes para el periodo lectivo 2009-2010.

En ese año lectivo, se inició con 6 niños en el mes de septiembre, con un aumento a 12 niños en el mes de diciembre y se finalizó el año lectivo con 17 estudiantes. A partir de este año lectivo, se suman año tras año nuevos estudiantes en los diferentes paralelos, hasta contar en la actualidad con los niveles de Inicial, Educación Básica Elemental, Media y Superior; se oferta todos los niveles de la Educación General Básica y Bachillerato; por lo que se brinda al sector sur de la ciudad de Ambato una Institución Educativa de carácter particular pero fundamentalmente con una misión de servicio social, la cual soluciona en parte la álgida problemática educacional y económica conforme a su filosofía educativa de servicio a la comunidad.

El nombre de “Juan Pablo II” obedece a un sentimiento espiritual de gratitud a la egregia imagen del Papa “Juan Pablo II” por su gran apostolado en beneficio de la humanidad y su amor incomparable a la niñez y juventud del mundo. Constituye para la comunidad educativa el faro orientador y guía espiritual para conducir a la niñez y juventud a una formación integral que tengan amor a Dios, a sus padres, a su lugar natal y sobre todo a su prójimo, al poner en práctica el slogan institucional:

“EDUCAR CON AMOR ES ABRIR DE PAR EN PAR LA MENTE Y EL CORAZÓN”. (s/n)

2.HORIZONTE INSTITUCIONAL

2.1 MISIÓN

“Proporcionar una educación crítico-socio-constructivista en la formación integral, intercultural, inclusiva y ambientalista de la niñez y juventud desde un enfoque de derechos y deberes para fortalecer el desarrollo científico, social, económico y cultural de la sociedad ecuatoriana para formar líderes solidarios comprometidos a la transformación de una nueva sociedad, basada en el cultivo de valores para una sana convivencia humana” (Unidad Educativa Juan Pablo II, 2015).

2.2 VISIÓN

“La Unidad Educativa “Juan Pablo II”, se constituirá en una Institución Educativa de liderazgo permanente, para proporcionar calidad y calidez en todos sus servicios, centrado en el Ser Humano en su formación integral, con carácter inclusivo, intercultural, plurinacional con involucramiento ambientalista al cubrir con los estándares de la educación general básica y de bachillerato, dispuestos a enfrentar los retos de la sociedad del conocimiento” (Unidad Educativa Juan Pablo II, 2015).

3. OBJETIVOS DE CALIDAD

Para crear las bases de la Política de Calidad, se establece alcanzar los Objetivos de Calidad a continuación:

- Crear la comisión de Gestión de la Calidad con el apoyo de Rectorado, para facilitar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad a todos los niveles de enseñanza.

4. ALCANCE

El Sistema de Gestión de la Calidad que establece la Unidad Educativa “Juan Pablo II”, se direcciona al cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos por el Ministerio de Educación, con relación a la gestión escolar, aplicable a todos los niveles de enseñanza, apoyados por el área administrativa lo cual permite dar cumplimiento a la normativa vigente.

5.SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.1 ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD EDUCATIVA “JUAN PABLO II

El organigrama se propone en base a la organización de la Unidad Educativa “Juan Pablo II”, ver ilustración tres.

5.2 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS PROCESOS EN LA GESTIÓN ESCOLAR

La Unidad Educativa “Juan Pablo II” implementara y documentara el Manual de Sistema de Gestión de Calidad, con el propósito de ser una Unidad Educativa que mejore continuamente su gestión escolar de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015 y los estándares de calidad propuestos por el Ministerio de Educación.

Por medio de la Auditoría Interna y la Comisión de Gestión de Calidad, se propone realizar el debido seguimiento, análisis y medición de los procesos para direccionar las acciones, alcanzar los objetivos propuestos y resultados deseados para mejorar cada día. El Sistema de Gestión de Calidad, se elabora a partir de la auditoria realizada en la gestión escolar por la Unidad Educativa “Juan Pablo II”, se toma en cuenta la documentación, que se encuentra vigente, en proceso y faltante para la elaboración del Manual del Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 10.- Procesos de Gestión de la Calidad

PROCESOS	GESTIÓN	OBJETIVOS
ESTRATÉGICOS	DIRECTIVA	Estar al frente de los procesos de la Unidad Educativa “Juan Pablo II” para respaldar la eficiente prestación de los servicios educativos y

		dar obediencia a la misión de la Unidad Educativa “Juan Pablo II”, las normas establecidas por el Ministerio de Educación y el Plan Curricular de la institución, para satisfacer a todos quienes conforman la unidad educativa.
	CALIDAD	Implementar, mantener, controlar y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.
OPERATIVOS	NIVELES DE EDUCACIÓN	Ejecutar el plan de estudio dispuesto en la Aprobación de Ampliación de Servicios Educativos por la Zona 3, la LOEI y el MINEDUC, en cuanto a proyectos escolares, evaluaciones, participación estudiantil entre otros, para llegar una educación integral y el alumnado se desarrolle personal, social y espiritualmente.
	ACADÉMICO	Implementar, ejecutar y verificar cada uno de los procesos pertinente en la enseñanza de acuerdo con la LOEI y otro a quienes son parte de la educación a nivel de Unidad Educativa.
APOYO	TECNOLÓGICO	Apoyar de manera eficiente y oportuna con la tecnología a las actividades de cada uno de los que conforman la comunidad educativa.

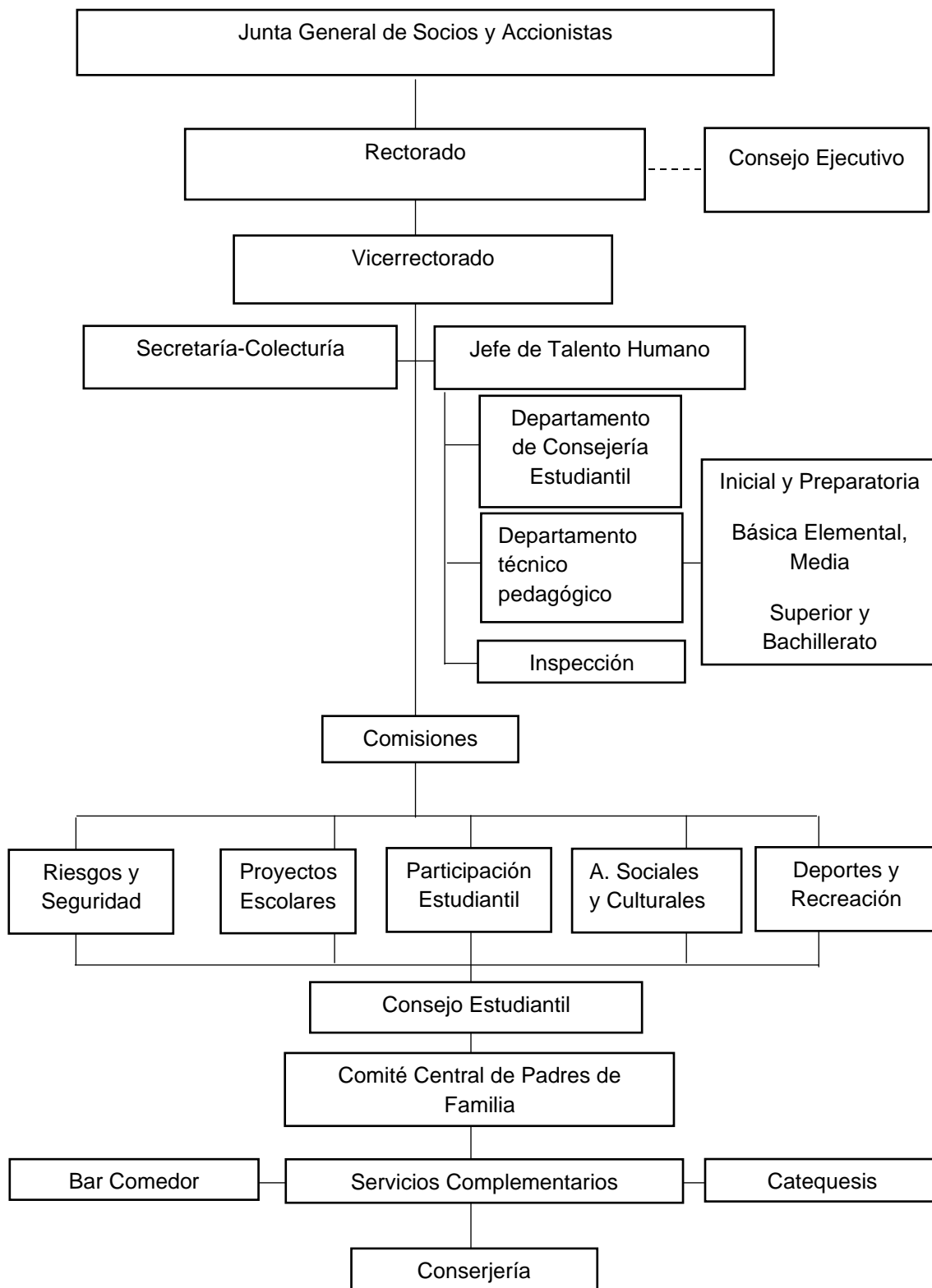
Fuente: Elaboración Propia

5.3 DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

La Unidad Educativa Juan Pablo II establece un sistema de gestión de la calidad, mantiene autonomía en los procesos educativos sin perder de vista los reglamentos establecidos por el ministerio de educación través de la Zona 3 - Distrito 2. Para esto, se centraliza en la figura de las autoridades institucionales al tener una coordinación de gestión de calidad mediante su seguimiento y asesoría continua.

Para verificar el desarrollo de los procesos, la calidad del servicio y el nivel de satisfacción, para asegurar la mejora continua, se establece el proceso de gestión de calidad. Donde, se detallará las entradas y salidas de cada proceso, sobre todo para cumplir con los indicadores y objetivos establecidos.

Figura 3.- Organigrama Estructural Unidad Educativa "Juan Pablo II"



Fuente: Elaboración Propia

5.4 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

5.4.1 GENERALIDADES

El sistema de gestión de la calidad, se sustenta por una serie de documentos que establecen el aseguramiento de los procesos basados en la mejora continua de la Unidad Educativa, donde se dará soporte para realizar las respectivas auditorías internas.

Manual de la calidad. - Documento unificado, de carácter obligatorio del sistema de gestión de calidad y establece las directrices que dan cumplimiento a los requisitos.

Características de los procesos. - Documentos unificados, mediante los cuales se describen los diferentes aspectos de procesos que componen el sistema de gestión de calidad.

Procedimiento. - Documentos unificados, mediante los cuales se describen los diferentes aspectos que componen el sistema de gestión de calidad.

Instructivos. - Documentos que establecen instrucciones o indicaciones exactas en el desarrollo de actividades que así lo requieran, en cada uno de los procesos y subprocesos.

Formato/Registro. - Documentos que evidencien la ejecución de las actividades del sistema de gestión de calidad. Los registros son realizados en cada uno de los procesos y subprocesos.

5.4.2 MANUAL DE CALIDAD

La Unidad Educativa Juan Pablo II establece el manual de calidad que incluye: el alcance del sistema de gestión de calidad, la identificación de procesos, referencia de los procesos del sistema de gestión de calidad y referencia de los demás documentos que aplican con orientación a la norma ISO 9001:2015.

Tabla 11.- Procesos Normas ISO 9001:2015

Planificación	Gestión escolar documental
	Gestión de indicadores
Implementación	Elaboración de procesos, manuales y registros,
	Actualización de procesos.
Seguimiento	Mejora continua.
	Auditoría interna.
	Acciones correctivas.

Fuente: Elaboración Propia.

5.4.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

El manual del sistema de gestión de calidad de la Unidad Educativa “Juan Pablo II”, se revisará en el periodo de 6 meses, junto a los procesos y, si se cumple con las normas establecidos por el Ministerio de Educación través de la Zona 3 Circuito 06 del Distrito 02 de Educación.

5.4.4 CONTROL DE REGISTROS

Los controles de registros, se manejarán mediante un software que tiene la Unidad Educativa “Juan Pablo II” en conjunto con un sistema operativo que brinda el gobierno a las Unidades Educativas.

6. RESPONSABILIDAD DE LOS NIVELES DIRECTIVOS

6.1 COMPROMISO DE LOS NIVELES DIRECTIVOS

Los niveles directivos de la Unidad Educativa Juan Pablo II, se comprometen a proporcionar y evidenciar su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión como la mejora continua de su eficiencia. Se llevará a cabo revisiones por parte de las direcciones y autoridades, para asegurar la disponibilidad de recursos.

6.2 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Los responsables de los diferentes procesos son las personas que ocupen los siguientes cargos:

Tabla 12.- Procesos y Responsables

NOMBRE DEL PROCESO	RESPONSABLE
Gestión Directiva	Rector
Gestión de evaluación y SGC	Comisión de gestión de calidad y auditoría interna
Gestión académica	Vicerrectora

Fuente: Elaboración Propia

6.2.1 COMISIÓN DE EVALUACIÓN INTERNA Y DE GESTIÓN DE CALIDAD

Es responsable de velar por la medición y seguimiento del sistema de gestión de calidad en la Unidad Educativa Juan Pablo II mediante:

- La revisión del cumplimiento de las metas establecidas por cada uno de los procesos
- Presentar el informe de avances y resultados del sistema de gestión de calidad
- Verificar el cumplimiento de los resultados con orientación a la norma ISO 9001:2015
- Asegurar el cumplimiento de los procedimientos a su cargo
- Asesorar y acompañar al rector y otros directivos para garantizar la eficiencia del sistema de gestión de calidad.
- Establecer un procedimiento que permite garantizar la objetividad de la evaluación del alumnado
- Comprobar la aplicación de los criterios de corrección establecidos
- Prevenir o reducir los efectos no deseados

6.2.2 COORDINACIÓN DE GESTIÓN ESCOLAR DE CALIDAD

La Unidad Educativa está conformada por el personal que realiza diferentes análisis internos de la calidad quienes son los responsables de participar tanto

en la elaboración del manual de calidad, para controlar la documentación y registros, quienes son los responsables de planificar y llevar a cabo auditorias con el seguimiento de acciones preventivas y correctivas en cada proceso.

6.2.3. PERSONAL

Son las personas encargadas de aplicar correctamente los mecanismos y herramientas para tener una eficiente gestión de todos los procesos (Documentación, análisis, validación y formalización). La Unidad Educativa Juan Pablo II tiene personas responsables, que se encargan en crear y plasmar todos los aspectos técnicos de su trabajo con un sistema gestión de calidad escolar y para el control de sus procesos.

6.3. COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación de la Unidad Educativa Juan Pablo II es responsabilidad de la administración, con respecto a la gestión escolar, se establece procesos con el fin de garantizar la correcta información entre distintas partes interesadas tanto en el ámbito interno como externo.

Su información está disponible a la página web <http://www.juanpablo2.edu.ec/> para todas las partes interesadas.

7. ENFOQUE AL ESTUDIANTE EN LA GESTIÓN ESCOLAR

La Unidad Educativa Juan Pablo II tiene como propósito brindar un servicio educativo con altos estándares morales de calidad, buscan la satisfacción de los estudiantes al implementar un sistema de Gestión de Calidad que analiza la información y percepción del cliente.

8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

8.1. PLANEACIÓN Y DESARROLLO DEL SERVICIO

La Unidad Educativa Juan Pablo II busca siempre satisfacer las necesidades de los estudiantes, con los cuales se diseña y pone en marcha proyectos, exposiciones, casas abiertas y demás actividades propias que están estructuradas en la institución.

De esta manera, se salvaguardan los procesos operativos, donde serán verificadas las fortalezas que enriquecen a la Unidad Educativa Juan Pablo II y así poder mejorar la prestación del servicio educativo.

8.2. PROCESOS DE APOYO

Son procesos a través de una adecuada asignación de recursos, tanto técnicos (*hardware y software*) como humanos. Dichos procesos están planificados y documentados, a través de una base tecnológica para la gestión escolar, el propósito de tener una mejor experiencia, dar un mejor servicio y así alcanzar los resultados previstos y la satisfacción de los participantes.

9. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad para la Gestión Escolar, conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

Existen dos niveles diferentes para realizar de mejor manera la gestión de calidad, el primero es la responsabilidad de la Coordinación de la Gestión de Calidad de la Unidad Educativa Juan Pablo II. Como segundo punto, se realizará un análisis a nivel institucional para una debida retroalimentación en la Gestión de Calidad, mejorar las experiencias y crear acciones para que se implementen en el Sistema de Gestión de Calidad.

La Unidad Educativa “Juan Pablo II” determina:

- Necesidad de seguimiento y medición.
- Evaluación necesaria para hacer válidos los resultados.
- Evaluar los resultados de seguimiento y medición.

Por lo que se plantea el siguiente cuadro en base a los estándares que no alcanzan el 100% de cumplimiento, en la evaluación realizada, donde se indica como se realizará la medición, análisis y mejora:

Tabla 13.- Medición, Análisis y Mejora de indicadores de calidad

DIMENSION DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	MEDICIÓN	ANÁLISIS	MEJORA
La oferta del servicio educativo guarda relación con lo que establece el documento vigente de Autorización de Creación y Funcionamiento de la institución.	Verificar la relación entre la documentación de permisos de funcionamiento y el servicio educativo ofertado.	Que la U.E. "Juan Pablo II" funcione de acuerdo con lo establecido por la Ley, y se acoja a las disposiciones emitidas por el Ministerio de Educación.	Completar la documentación de la oferta educativa y legalizarla, revisar cada año que los permisos de funcionamiento se encuentren bajo la normativa correspondiente.
Cuenta con procedimientos académicos y administrativos.	Verificar que cada uno de los procesos académicos y administrativos, se encuentren documentados y elaborados bajo la normativa del Ministerio de Educación.	Dar seguimiento a cada uno de los procesos para su respectivo análisis de cumplimiento y tomar en cuenta a todos los miembros de la comunidad educativa	Innovar continuamente los procesos establecidos con una revisión anual de los procesos académicos y administrativos. (Cada 2 años)
Se ejecutan actividades de capacitación profesional para el personal administrativo, directivo y docente en función del diagnóstico de necesidades institucionales.	Diagnosticar si las capacitaciones a los docentes, personal administrativo y de servicios son acorde a las necesidades institucionales.	Comprobar que las capacitaciones sean aplicadas en el proceso enseñanza aprendizaje de la institución educativa.	Implementar programas de mejora continua que desarrollen las competencias de los docentes, personal administrativo y de servicios, de manera que se alcance la excelencia educativa. (Cada año)
Se ejecutan procesos de apoyo y acompañamiento pedagógico a la práctica docente en función de las necesidades institucionales.	Diagnosticar si el plan de acompañamiento pedagógico se encuentra aprobado por la máxima autoridad institucional	Analizar si el plan de acompañamiento pedagógico responde a las necesidades de aprendizaje y desempeño de los estudiantes.	Innovar en los procesos de apoyo y acompañamiento con una revisión quimestral de los mismos.

Se reconoce los méritos alcanzados por el personal administrativo, directivo y docente de acuerdo a los lineamientos institucionales.	Verificar que existan resoluciones para el reconocimiento de los logros de todo el personal.	Analizar si el plan de reconocimiento es de valor para los docentes y el resto del personal.	Innovar cada 2 años el programa de recompensas a los colaboradores de la institución educativas.
Mantiene registros administrativos completos, actualizados y almacenados de manera segura.	Evaluar la seguridad con la que los documentos se encuentran almacenados y respaldados en la institución.	Comprobar que la información sea real y se tenga acceso inmediato a la misma.	Actualizar y respaldar la nube en donde se encuentran los documentos al igual que los archivos físicos. (Cada 6 meses)
Cuenta con lineamientos para la comunicación oportuna de aspectos académicos y administrativos entre los actores educativos.	Desarrollar los procesos de comunicación dentro de la Unidad Educativa, que estos sean accesibles a todas las partes interesadas.	Analizar si los procesos establecidos optimizan el proceso de comunicación en la institución.	Comprobar que los procesos ayuden a la comunicación efectiva, e innovarlos continuamente. (Cada año)
Los servicios complementarios que oferta la institución funcionan de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Autoridad Educativa Nacional.	Revisar que los contratos de los servicios complementarios se encuentren vigentes y de acuerdo con la normativa del Ministerio de Educación.	Analizar si los servicios complementarios contribuyen de manera positiva en la educación oferta a los estudiantes.	Innovar cada año e implementar servicios complementarios que beneficien a la comunidad educativa.
DIMENSIÓN DE GESTIÓN PEDAGÓGICA	MEDICIÓN	ANÁLISIS	MEJORA
Ofrece un servicio de consejería estudiantil que atiende a las necesidades socioafectivas y pedagógicas del estudiantado.	Verificar que la planificación del departamento de consejería estudiantil atienda las necesidades socioafectivas y pedagógicas de los estudiantes.	Analizar si las actividades ejecutadas son de beneficio para la comunidad educativa.	Implementar mejores prácticas e innovar el departamento de consejería estudiantil, con una revisión anual.

Cuenta con lineamientos de refuerzo académico establecidos en la Planificación Curricular Institucional (PCI).	Comprobar que los lineamientos de refuerzo académico se orienten a las necesidades de los estudiantes.	Analizar que el programa de refuerzo académico responda a las necesidades educativas de los estudiantes y proporcione una mejora del rendimiento académico.	Implementar programas que refuercen el programa de mejora académica y revisar que se cumplan los objetivos en cada quimestre.
DIMENSIÓN DE CONVIVENCIA, PARTICIPACIÓN ESCOLAR Y COOPERACIÓN	MEDICIÓN	ANÁLISIS	MEJORA
Establece vínculos de cooperación con otros actores, dentro y fuera de la comunidad, para fortalecer actividades relacionadas con el aprendizaje.	Verificar que la Institución pertenezca a una red de trabajo interinstitucional para la cooperación en la enseñanza y mejora educativa.	Analizar si se aprovechan correctamente las oportunidades de colaboración entre las instituciones educativas con relación a la enseñanza.	Revisar anualmente que la Unidad Educativa innove en las prácticas para la colaboración interinstitucional.

Fuente: elaboración propia.

10. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

Con el fin de tener credibilidad en los criterios establecidos con el manejo de los procesos de la Unidad Educativa “Juan Pablo II”, se establece que todos los procesos realizados sean documentados y unificados con el fin de tener un sistema de gestión de calidad para la gestión escolar eficaz y de utilidad.

11. GESTIÓN DE RECURSOS

Proporciona los recursos necesarios para implantar y mejorar la Unidad Educativa Juan Pablo II con los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad para la Gestión Escolar con objetivo de lograr la satisfacción de los estudiantes.

La revisión se realizará anualmente del Sistema de Gestión de la Calidad, se comprueba la adecuación de estos recursos que son necesarios para:

- Implementar el Sistema de Gestión Calidad y mantenerla con los altos estándares de mejora continua.
- Aumentar la satisfacción de la Unidad Educativa Juan Pablo II mediante el cumplimiento de los requisitos.

A continuación, se presenta el cronograma de actividades para dar cumplimiento a lo establecido en el manual de calidad en el cual se detallan las actividades, tareas y responsables, se elabora el cronograma en base a los estándares de gestión de calidad, para que estos se encuentren en un 100% de cumplimiento en todas las dimensiones.

	Mejorar e innovar los procesos actuales respecto a la seguridad escolar	Comisión de gestión de riesgos - Comité paritario.																
	Elaborar el POA de riesgos con actividades que incluyan a toda la comunidad educativa.	Comisión de gestión de riesgos - Comité paritario.																
	Aplicación de lo establecido en el POA	Comisión de gestión de riesgos - Comité paritario.																
	Medir el cumplimiento de lo establecido.	Comisión de gestión de riesgos - Comité paritario.																

Fuente: elaboración propia.

CONCLUSIONES

En base a la fundamentación teórica, el sistema de gestión de la calidad en las normas ISO 9001:2015 permite mejorar los procesos que se llevan a cabo en la empresa, e implementar los que cuenta, con la mejora continua como eje central y la revisión de los objetivos a cumplir, estos cada vez se replantean, mejoran e innovan para alcanzar la calidad en todas las áreas de la empresa.

Con lo antes mencionado, se manifiesta que la metodología de la investigación es descriptiva con un análisis cuantitativo, además, se aplica la matriz del Ministerio de Educación para obtener los datos de cumplimiento de los estándares de calidad por parte de la Unidad Educativa “Juan Pablo II”, con el soporte de las autoridades se logró evaluar satisfactoriamente a la institución sin ningún inconveniente, en el proceso de evaluación de los estándares de calidad.

Al tener en cuenta los resultados, las conclusiones que se plantean, a continuación, se acogen a la institución de estudio, por lo que es recomendable no generalizar los resultados a todas las instituciones de educación media, cada una tiene su autonomía y los procesos que se llevan a cabo varían al no tener la oferta educativa similar, o las herramientas tecnológicas con las que la Unidad Educativa “Juan Pablo II” cuenta. La primera falla general, que se encuentra en base al diagnóstico realizado, es que en cada una de las dimensiones evaluadas a la institución se cuenta con los procesos que exigen los estándares de calidad, por parte del Ministerio de Educación, pero estos, no se encuentran respaldados en un documento físico que guíen el correcto cumplimiento de los mismos, si no se lleva de una manera empírica, con directrices que, no se rigen a la homogeneidad para toda la comunidad educativa, por lo que los resultados obtenidos para la gestión escolar en promedio es el 83.58% de cumplimiento de los estándares de calidad en educación, lo que da a entender que la institución se encuentra en un proceso de alcanzar la calidad y existen procesos, que se maximizaran, implementaran y mejoraran para alcanzar el 100% de cumplimiento en los estándares propuestos por el Ministerio de Educación.

El compromiso de las autoridades de la Unidad Educativa “Juan Pablo II”, hacen que el Manual para el Sistema de Gestión de Calidad sea un primer paso para el cumplimiento cabal de los estándares y lograr una educación de calidad, por consiguiente, quienes serán beneficiarios de la aplicación son los estudiantes con el respaldo de una buena educación para su futuro, las autoridades al garantizar que sus servicios cumplen con todos los requerimientos ministeriales, los padres de familia con la certeza de saber que el servicio que contratan para sus representados está en constante evolución, los docentes al tener una guía sobre los procesos ya establecidos para la toma de decisiones al momento en que las autoridades, no se encuentre, por lo que, se toma en cuenta así a toda la comunidad educativa para que esta confíe en los servicios educativos y crezca cada vez más.

RECOMENDACIONES

El Sistema de Gestión de Calidad, es cada vez un requisito para las empresas ecuatorianas, en el ámbito educativo, se convierte en un complemento que genera ventaja sobre las instituciones que no la aplican, por lo que el fomentar y poner a disposición de quienes necesiten una guía de como empezar con la calidad en base a la normativa ISO 9001:2015, resultaría de gran valor en las Instituciones de educación media del Ecuador.

Para estudios posteriores, se recomienda analizar las versiones venideras sobre la calidad educativa y sobre las Normas ISO 9001, por la constante evolución se encuentran cambios en el futuro respecto a la edición actual de los estándares de calidad presentados por el Ministerio de Educación, y por el modelo de aplicación de Normas ISO 9001 debido que, para el presente trabajo, se utilizó la versión ISO 9001:2015.

La Unidad Educativa “Juan Pablo II”, cumplirá con los objetivos de calidad planteados y con las estrategias, que se proponen implementar como es la creación de la comisión de gestión de la calidad, para dar cumplimiento a todos los procesos establecidos documentados, y la creación de la documentación de los procesos nuevos, dar seguimiento y evaluar anualmente cómo se lleva el Sistema de Gestión de Calidad, en base al manual propuesto y considerar las mejoras respectivas para el siguiente periodo.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, A. (2016). *Universidad Complutense de Madrid*. Obtenido de La Gestión de la Calidad: Conceptos básicos.:
<http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>
- Benavides, C., & Quintana, C. (2003). *Gestión del conocimiento y Calidad Total*. Barcelona: Diaz de Santos.
- Braslavsky, C. (2006). Diez factores para una educación de calidad para todos en el siglo XXI. . *REICE: Revista Electronica Iberoamericana sobre Calidad, Eficiencia y Cambio en Educación*.
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001 : 2015)*. Malaga: ICB.
- Cubillos, M., & Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revistas de la Universidad de la Salle*, 80-99.
- Deming , E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Díaz, J. (2013). CALIDAD EDUCATIVA: UN ANÁLISIS SOBRE LA ACOMODACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EMPRESARIAL A LA VALORACIÓN EN EDUCACIÓN. *TENDENCIAS PEDAGÓGICAS*, 177-194.
- Drucker, P. (1992). *El ejecutivo eficaz*. Barcelona: Edhasa.
- González, A. (16 de Enero de 2018). *Emprendepyme.net*. Obtenido de Los principios de calidad: <https://www.emprendepyme.net/los-principios-de-calidad.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, E. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid: Diaz de Santos.
- Llauradó, O. (12 de Diciembre de 2014). *Netquest*. Obtenido de La escala de Likert: qué es y cómo utilizarla: <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>
- López, P. (2010). VARIABLES ASOCIADAS A LA GESTION ESCOLAR COMO FACTORES DE CALIDAD EDUCATIVA. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 147-158.

- Medina, J. (24 de Enero de 2019). *Gestiopolis*. Obtenido de Sistema de gestión de la calidad en las escuelas de educación básica y su proyecto escolar.: <https://www.gestiopolis.com/sistema-de-gestion-de-la-calidad-en-las-escuelas-de-educacion-basica-y-su-proyecto-escolar/>
- Ministerio de Educación. (2017). *Manual para la implementación y evaluación de los estándares de calidad educativa*. Quito: Medios Públicos EP.
- Ministerio de Educación. (2017). *Ministerio de Educación*. Quito: Medios Públicos EP. Obtenido de MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EDUCATIVA.
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Normas9000.com. (2018). *Normas9000.com*. Obtenido de ¿Qué es ISO 9001?: <http://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx#:~:text=La%20Norma%20ISO%209001%3A2015,de%20sus%20productos%20o%20servicios.>
- Nuevas Normas ISO. (17 de Abril de 2018). *Nueva ISO 9001:2015*. Obtenido de Sistema de Gestión de Calidad, principales principios: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/04/sistema-de-gestion-de-calidad-principios/>
- Oviedo, A. (2019). *ISO 9001:2015 Requisitos, Orientación y Correlación: Sistemas de Gestión 2019*. Mexico.
- Sierra, G. M. (2016). Liderazgo educativo en el siglo XXI, desde la perspectiva del emprendimiento sostenible. *EAN*, 111-129.
- Torres, K., Ruiz, T., Solís, L., & Martínez, F. (2012). Calidad y su evolución: una revisión. *Dimension Empresarial - Dialnet*, 100-107.
- Unidad Educativa Juan Pablo II. (27 de Mayo de 2015). *Unidad Educativa Juan Pablo II*. Obtenido de Quiénes Somos? - Hlstorya: <http://juanpablo2.edu.ec/>

ANEXOS**ANEXO 1.- FICHA DE CONCRECIÓN DEL ESTÁNDAR**

ESTÁNDAR	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
	NO CUMPLE	EN PROCESO	SATISFACTORIO	DESTACADO
Parámetro que muestra los logros esperados de cada parte actora de la institución educativa.	Indica que el estándar no ha sido implementado.	Indica que el estándar está parcialmente implementado.	Indica que se cumple con lo que establece el estándar.	Indica la identificación de una buena o novedosa práctica.
Medios de verificación	Son sustentos de la gestión o del desempeño que permiten al evaluador identificar el nivel de logro del estándar y que parten de la propia gestión de la institución educativa.			

ANEXO 2.- FICHA DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES



Estimada Autoridad de la Unidad Educativa “Juan Pablo II”, la presente ficha es parte de un proyecto de Investigación académico de la “Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato”

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de la empresa en base a los indicadores de gestión de Calidad del Ministerio de Educación.

Instrucciones: La ficha será llenada por el evaluador con la ayuda de las autoridades de la Unidad Educativa “Juan Pablo II” para evidenciar y anexar cada indicador.

Evaluador: Kevin Vargas Domínguez.

Responsable UEJP2: _____

Escala de Medición:

1=No Cumple, 2= En Proceso, 3= Satisfactorio, 4= Destacado

DIMENSIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
COMPONENTES	ESTÁNDAR DE GESTIÓN ESCOLAR	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA				Medio de Verificación
		1	2	3	4	
Organización Institucional	La oferta del servicio educativo guarda relación con lo que establece el documento vigente de Autorización de Creación y Funcionamiento de la institución.					
	Cuenta con el Proyecto Educativo Institucional (PEI) construido participativamente.					
	Cuenta con procedimientos académicos y administrativos.					
Desarrollo Profesional	Se ejecutan actividades de capacitación profesional para el personal administrativo, directivo y docente en función del diagnóstico de necesidades					

	institucionales.					
	Se ejecutan procesos de apoyo y acompañamiento pedagógico a la práctica docente en función de las necesidades institucionales.					
	Se reconoce los méritos alcanzados por el personal administrativo, directivo y docente de acuerdo a los lineamientos institucionales.					
Información y Comunicación	Mantiene registros administrativos completos, actualizados y almacenados de manera segura.					
	Cuenta con lineamientos para la comunicación oportuna de aspectos académicos y administrativos entre los actores educativos.					
Infraestructura, equipamiento y servicios complementarios	Se optimiza el uso de la infraestructura, equipamiento y recursos didácticos para apoyar los procesos de aprendizaje.					
	Los servicios complementarios que oferta la institución funcionan de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Autoridad Educativa Nacional.					
DIMENSIÓN DE GESTIÓN PEDAGÓGICA						
Enseñanza y aprendizaje	Fundamenta su Planificación Curricular Institucional (PCI) en el Currículo Nacional y los lineamientos emitidos por la Autoridad Educativa Nacional.					
	Evalúa los aprendizajes del estudiantado de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Planificación Curricular Institucional (PCI).					
Consejería estudiantil y refuerzo académico	Ofrece un servicio de consejería estudiantil que atiende a las necesidades socioafectivas y pedagógicas del estudiantado.					
	Cuenta con lineamientos de refuerzo académico establecidos en la Planificación Curricular Institucional (PCI).					
DIMENSIÓN DE CONVIVENCIA, PARTICIPACIÓN ESCOLAR Y COOPERACIÓN						
Convivencia y participación escolar	Se promueve la convivencia armónica de los actores educativos mediante acuerdos y compromisos consensuados.					
	Cuenta con los organismos institucionales conformados y en funciones.					
Alianzas estratégicas de cooperación para el desarrollo.	Establece vínculos de cooperación con otros actores, dentro y fuera de la comunidad, para fortalecer actividades relacionadas con el aprendizaje.					
DIMENSIÓN DE SEGURIDAD ESCOLAR						
Gestión de	Se implementa planes integrales y protocolos que					

riesgos y protección.	fomentan una cultura de prevención de riesgos, seguridad y autocuidado.					
-----------------------	---	--	--	--	--	--

ANEXO 3.- VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Ambato, 08 de octubre del 2020

Magíster
Viviana Avellán Herrera
DOCENTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Presente.-

De mi consideración

Me dirijo a usted para informarle el instrumento de recolección de datos está validado y será utilizado para el proyecto de investigación titulado: "SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN INSTITUCIONES DE SERVICIOS PARA LA EDUCACIÓN MEDIA: CASO UNIDAD EDUCATIVA JUAN PABLO II." desarrollado por el Sr. Kevin Vargas Domínguez, vale mencionar que dicho instrumento es de uso obligatorio y está dispuesto por el Ministerio de Educación.

Sin otro particular me despido

Atentamente,



Mg. Javier Gutiérrez Zambrano
DOCENTE TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

ANEXO 4.- APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN



Estimada Autoridad de la Unidad Educativa "Juan Pablo II", la presente ficha es parte de un proyecto de Investigación académico de la "Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato"

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de la empresa en base a los indicadores de gestión de Calidad del Ministerio de Educación.

Instrucciones: La ficha será llenada por el evaluador con la ayuda de las autoridades de la Unidad Educativa "Juan Pablo II" para evidenciar y anexar cada indicador.

Evaluador: Kevin Vargas Domínguez.

Responsable UEJP2: Dr. Mg. Mario Vargas Castro - Rector

Escala de Medición:

1=No Cumple, 2= En Proceso, 3= Satisfactorio, 4= Destacado

DIMENSIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
COMPONENTES	ESTÁNDAR DE GESTIÓN ESCOLAR	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA				Medio de Verificación
		1	2	3	4	
Organización Institucional	La oferta del servicio educativo guarda relación con lo que establece el documento vigente de Autorización de Creación y Funcionamiento de la institución.		✓			Documento de Permiso de Funcionamiento
	Cuenta con el Proyecto Educativo Institucional (PEI) construido participativamente.				✓	Registro PEI Asistencia
	Cuenta con procedimientos académicos y administrativos.			✓		Código de Convivencia
Desarrollo Profesional	Se ejecutan actividades de capacitación profesional para el personal administrativo, directivo y docente en función del diagnóstico de necesidades institucionales.		✓			No cuenta con el plan
	Se ejecutan procesos de apoyo y acompañamiento pedagógico a la práctica docente en función de las necesidades institucionales.			✓		POA. Aprobado Institución.
	Se reconoce los méritos alcanzados por el personal administrativo, directivo y docente de acuerdo a los lineamientos institucionales.		✓			No cuenta con el plan.

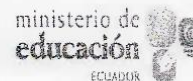
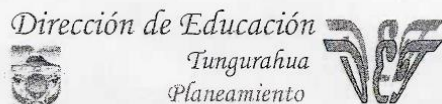
Información y Comunicación	Mantiene registros administrativos completos, actualizados y almacenados de manera segura.			✓	Fotografías de Archivos
	Cuenta con lineamientos para la comunicación oportuna de aspectos académicos y administrativos entre los actores educativos.	✓			No cuenta con un reglamento.
Infraestructura, equipamiento y servicios complementarios	Se optimiza el uso de la infraestructura, equipamiento y recursos didácticos para apoyar los procesos de aprendizaje.			✓	Inventario.
	Los servicios complementarios que oferta la institución funcionan de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Autoridad Educativa Nacional.			✓	• Convenio de Servicios Complementarios
DIMENSIÓN DE GESTIÓN PEDAGÓGICA					
Enseñanza y aprendizaje	Fundamenta su Planificación Curricular Institucional (PCI) en el Currículo Nacional y los lineamientos emitidos por la Autoridad Educativa Nacional.			✓	POA Comisión Pedagógica
	Evalúa los aprendizajes del estudiantado de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Planificación Curricular Institucional (PCI).			✓	POA Comisión Pedagógica
Consejería estudiantil refuerzo académico	Ofrece un servicio de consejería estudiantil que atiende a las necesidades socioafectivas y pedagógicas del estudiantado.			✓	POA DECE
	Cuenta con lineamientos de refuerzo académico establecidos en la Planificación Curricular Institucional (PCI).			✓	POA Comisión Pedagógica
DIMENSIÓN DE CONVIVENCIA, PARTICIPACIÓN ESCOLAR Y COOPERACIÓN					
Convivencia y participación escolar	Se promueve la convivencia armónica de los actores educativos mediante acuerdos y compromisos consensuados.			✓	Aprobación Código de Convivencia
	Cuenta con los organismos institucionales conformados y en funciones.			✓	Acta de Convocatoria y Conformación
Alianzas estratégicas de cooperación para el desarrollo.	Establece vínculos de cooperación con otros actores, dentro y fuera de la comunidad, para fortalecer actividades relacionadas con el aprendizaje.			✓	Convenio UJA - PUCESA
DIMENSIÓN DE SEGURIDAD ESCOLAR					
Gestión de riesgos y protección.	Se implementa planes integrales y protocolos que fomentan una cultura de prevención de riesgos, seguridad y autocuidado.			✓	Aprobación Plan de Riesgos.

Firma responsable UEJP2

Firma Kevin Vargas- Estudiante PUCESA



ANEXO 5.- DOCUMENTO DE CREACIÓN INSTITUCIONAL



E-Mail: diredu_tun@hotmail.com Telefax: 2424731 - 2821551 - Telfs: 2420725 - 2422266 - 2821210 - 2827456 - 2422675
Ambato - Ecuador

RESOLUCION No. 018-DP-DPET-2009
LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DE TUNGURAHUA
CONSIDERANDO

QUE el Dr. Mario Vargas Castro, representante legal del Centro Educativo Particular "JUAN PABLO II" de la parroquia Huachi Chico, cantón Ambato mediante oficio s/n del 13 de Febrero del 2009, solicita a la señora Directora de Educación la autorización para la creación del establecimiento educativo, con el funcionamiento del Primero, Segundo y Tercer Año de Educación Básica en la sección matutina, a partir del año lectivo 2009-2010.

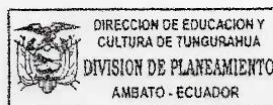
QUE la Comisión conformada por el Jefe de Currículo, delegada de Planeamiento, Supervisora de Educación de Preprimaria y Supervisor de Educación del Nivel Primario, luego del estudio técnico - legal realizado de la documentación presentada y la visita a las instalaciones del plantel emiten el informe favorable mediante oficio # 026-DC-DET-09 de fecha 26 de Mayo del 2009, recomendando se atienda el pedido formulado, únicamente para el nivel Pre-primario.

QUE el Art. 59 literal a) del Reglamento General de la Ley de Educación establece claramente que son deberes y atribuciones del Director Provincial de Educación "cumplir y hacer cumplir las leyes y reglamentos relacionados con la educación"

EN USO de las atribuciones que le confiere la norma jurídica que rige al Sistema Educativo Ecuatoriano,

RESUELVE:

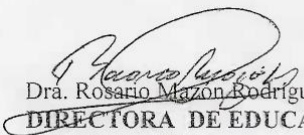
Art.1 AUTORIZAR la creación del Centro Educativo Particular "JUAN PABLO II" de la parroquia Huachi Chico, cantón Ambato (Calle Legarda y García Mogrovejo), con el funcionamiento del **Primer de Educación Básica** (JARDIN DE INFANTES) en la sección matutina, a partir del año lectivo 2009-2010.



Art.2 DISPONER que la Supervisión Educativa realice el asesoramiento, seguimiento, evaluación y cumplimiento de las presentes disposiciones.

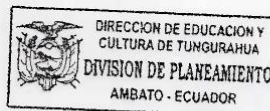
Art.3. RECORDAR a las autoridades la obligación de remitir la información estadística y demás documentos legales a las oficinas correspondientes de la Dirección Provincial de Educación; y, de funcionar con otros años que no estén legalmente autorizados se procederá en base a lo que establece los Arts. 176 y 177 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación.

COMUNÍQUESE: En Ambato, a los 29 días del mes de Mayo del 2009


Dra. Rosario Mazon Rodriguez
**DIRECTORA DE EDUCACIÓN
TUNGURAHUA.**


Carlos Bonilla Robalino
JEFE DE PLANEAMIENTO

Chbr



ANEXO 6.- REGISTRO DEL PEI Y ASISTENCIA



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN

DIRECCIÓN DISTRITAL 18D02 - PARROQUIAS URBANAS:(CELIANO MONGE A PISHILATA)
Y PARROQUIAS RURALES:(HUACHI GRANDE A TOTORAS) - EDUCACIÓN

COORDINACIÓN ZONAL 3

YACHANA WASIKU NATA PUSHAK KAMAY 18D02

Oficio N° MINEDUC-CZ3-18D02-ASRE-2018-00219-MFDQ
Ambato, 31 de mayo de 2018

Asunto: Registro PEI institucional
Proceso: 18D02-15603

Lic.
Mario Castro Vargas
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA JUAN PABLO II
Presente.-

De mi consideración:

El Distrito Educativo Ambato 2, una vez revisada la documentación presentada por la Escuela de Educación Básica Juan Pablo II, de sostenimiento Particular; Distrito Ambato 2, Circuito 18D02C01_05_06, código AMIE 18H00690, ubicado en la parroquia Huachi Chico, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, procede a realizar el registro del Proyecto Educativo Institucional (PEI), período del 2018-2022; documento que se encuentra normado en el Art. 88 del Reglamento a la Ley Orgánica de Educación Intercultural.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Tupac Caluña
DIRECTOR DEL DISTRITO AMBATO 2

Elaborado	Ma.	
Revisado	Sjt.	



GOBIERNO
DE LA REPÚBLICA
DEL ECUADOR

Calle Pichincha y Rumiñahui esquina
www.educacion.gob.ec
Teléfono: 593-2-3730330-422071
1800-EDUCACION
Ambato Ecuador

REGISTROS DE ASISTENCIA



Ministerio de
Educación
del Ecuador

ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA

Juan Pablo

II



REGISTRO DE ASISTENCIA DEL ACTA DE CONFORMACIÓN DE COMISIONES PEI

Fecha: 18 de Diciembre del 2018

Nómina del Equipo Gestor	Firma	Cédula
Dr. Mg. Mario Vargas C.		1800857862
Lic. Elizabeth Vargas C.		1802013928
Lic. Alexandra Aguilar A.		
COMPONENTE DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
Dr. Mg. Mario Vargas C.		1800857862
Lic. Cristian Medina F.		110426242-8
Lic. Abigail Pujos Basantes		180497815-1
Lic. Macarena Valencia V.		180498397-4
COMPONENTE DE GESTIÓN PEDAGÓGICA		
Lic. Elizabeth Vargas C.		1802013928
Lic. Rita Pazos S.		180376042-8.
Lic. Alexandra Aguilar A.		1804444956
C.E. Pablo Ortiz S.		1850497868
P.P.F.F. Sra. Marianela Ortiz		180403600-0
COMPONENTE DE CONVIVENCIA		



ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA

Juan Pablo

II



COMPONENTE DE CONVIVENCIA		
Lic. Eliana Segarra Silva		190426153-3
Lic. Jenny Vargas C.		1802290518
C.E: Leslie Reimundo		185048841-0
P.P.F.F. Sr. Marcelo Tixicuro		1801840593
Localidad Guillermo Vargas		1804582014
COMPONENTE DE SERVICIOS EDUCATIVOS		
Lic. Paola Chicaiza S.		180337179-6
Lic. Patricio Hernández C.		180447088-6
Directivo. Ing. Mg. Diego Vargas		180226521
P.P.F.F. Sr. Milton Paredes		180242076-7
C.E: Estudiante Emily Arcos		1805097803
Sra. Mónica Solís		180302445-2
Tnlg. Paúl Vargas		1802363539
COMPONENTE DE RIESGOS		
Lic. Patricia Falconi C.		180154246-3
Lic. Mayra Heredia J.		050257491

ANEXO 7.- REGISTRO DEL CÓDIGO DE CONVIVENCIA

EDUCACIÓN



**REGISTRO DEL CÓDIGO DE CONVIVENCIA
N.- 004-18D02-2019**

Ambato, 14 de enero de 2019

**Asunto: REGISTRO DEL CÓDIGO DE CONVIVENCIA
PROCESO 18D02-18191**

El Director Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe Ambato 2, en cumplimiento al Art. 89 del Reglamento a la Ley Orgánica de Educación Intercultural, expide el presente; REGISTRO del Código de Convivencia de la Escuela de Educación Básica "JUAN PABLO II", de sostenimiento Particular, código AMIE 18H00690, ubicado en la parroquia Huachi Chico, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, Zona 3, para su aplicación durante los años lectivos 2018-2019, 2019-2020, de conformidad al Acuerdo Ministerial No. 0332-13.

Atentamente.

Tupac Caluña

DIRECTOR DISTRITAL DE EDUCACIÓN 18D02-AMBATO 2



Elaborado	Ibdv	<i>[Signature]</i>
Revisado	mimim	<i>[Signature]</i>

ANEXO 8.- APROBACIÓN POA COMISIÓN PEDAGÓGICA



“Educar con amor, es abrir de par en par la mente y el corazón”

HOJA DE APROBACIÓN
PLAN OPERATIVO ANUAL
COMISIÓN PEDAGÓGICA

En base a la planificación presentada, el documento se aprueba por:



Dr. Mg. Mario Vargas Castro
RECTOR



Dra. Cecilia Domínguez
VICERECTORA

Fecha: Septiembre 2020

ANEXO 9.- INVENTARIO DE ACTIVOS FIJOS 2020-2021

Autoguardado INDI 9 INVENTARIO ACTIVOS FIJOS 2020-2021 Kevin Vargas

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Power Pivot

Calibri 11 Fuente Ajustar texto General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celdas

Insertar Eliminar Buscar y filtrar Ordenar y seleccionar

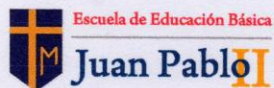
Portapapeles Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Ideas

B6 PARLANTES JUEGO X 2

LISTADO Y CODIFICACION DE ACTIVOS FIJOS UNIDAD EDUCATIVA JUAN PABLO II															
Id	BIEN	UN	Identifica	Procesos Características	Procesos Otros	Color	Material	Direcciones	De del Bire	Ce del RUC	Almacenamiento	Umetra de	Umetra de	Valor Uti	Valor Uti
00000	MONITOR LCD	DIRECCION	HTD55H15	PN44-H6L	ACES	NEGRO									TRES AÑOS
00000	TECLADO USB	DIRECCION	KB-H41E	K33	GENE2	NEGRO									TRES AÑOS
00000	MOUSE CONECTADO USB	DIRECCION	MS-1050M1AN	MS10	CON-PASS	CON PLATEADO									TRES AÑOS
00000	PARLANTES JUEGO X 2	DIRECCION	VE-4015ANS	SP 2000-AV1C1	CON-PASS	PLATEADO								3-44-16	TRES AÑOS
00000	TELEFONO INALAMBRICO CON BASE	DIRECCION	PHS-TA817A	PHS-C1771-VA	PANASONIC	NEGRO									TRES AÑOS
00000	CALCULADORA SIMPLE	DIRECCION	HTS	FS-421ME	CASIO	PLATA									TRES AÑOS
00000	CPU FORTIN DUAL CORE	DIRECCION	FORTIN DUAL CORE	FORTIN DUAL CORE	TERRAZ	NEGRO								4-00-11	TRES AÑOS
00000	CORTAPLUGS TIPO REGLETA SEIS ENCHUFES	DIRECCION	ELTA	REGLOMABLE POWER TAP		BLANCO									TRES AÑOS
00000	SELLON ROTATORIO ELECTRO	DIRECCION		ORNO RUEDAS		NEGRO	MADERA Y METAL								DEZ AÑOS
00000	ESCRITORIO TRES CALAJES CON CERRADURA	DIRECCION		ORNO		NEGRO	MADERA Y METAL	T30 HAYATO							DEZ AÑOS
00000	SILLA METALICA	DIRECCION		ESPALDAR OVALADO		NEGRO	MADERA Y METAL	T30 HAYATO							DEZ AÑOS
00000	ARMARIO MADERA	DIRECCION		TRES GANETAS ABERTAS Y UNA GANETA CON DOS PUERTAS		NEGRO	MADERA Y METAL	T30 HAYATO							DEZ AÑOS
00000	ARMARIO MADERA	DIRECCION		ORNO GANETAS CON DOS PUERTAS CON CERRADURAS		NEGRO	MADERA Y METAL	T30 HAYATO							DEZ AÑOS
00000	MICROSCOPIO OPTICO	DIRECCION		ORNO 3 REVOLVERES TAUBNUAL, INCLUYE CON METALADOR Y LAMPARAS DE LED ENTEZ CARGADOR, CONECTOR USB Y ESTUQUE PLASTICO TIPO PORTAFOLIO NEGRO		MARRON	METAL								TRES AÑOS
00000	CAMALLE DE SEGURIDAD CON LLAVE	DIRECCION		CON MALLA METALICA		AZUL	METAL								DEZ AÑOS
00000	JUEGO DE ACUSTICA DE DOS MICROFONOS INALAMBRICOS	DIRECCION		F ESTUQUE TIPO PORTAFOLIO NEGRO		NEGRO									TRES AÑOS

LISTADO AF 2020-2021

ANEXO 10.- CONVENIO DE SERVICIOS MÉDICOS



“Educar con amor, es abrir de par en par la mente y el corazón”

CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS

En la ciudad de Ambato, a los 01 días del Mes de Octubre del 2019, por una parte la Escuela de Educación Básica “JUAN PABLO II” y por otra parte la Médica: Dra. Myriam Elizabeth Castro Pico, convienen en celebrar el presente convenio **Ad Honorem** de prestación de servicios Médicos a los y las estudiantes de la Institución durante un año en la respectiva jornada escolar a partir de la presente fecha.

Para constancia de lo acordado y en unidad de Acto firman el presente convenio.

Ambato, 01 de Octubre del 2019.

Dr. Mg. Mario Vargas Castro
DIRECTOR
C: 1800857862



Dr. Myriam Elizabeth Castro Pico
MÉDICO
CI: 1804090352

Dra. Myriam Castro P.
MÉDICO GENERAL
CI: 1804090352

Dirección:
Huachi Chico – La Victoria
Legarda y Av. Atahualpa

Teléfono:
03-2587580

Sitio Web:
<http://www.juanpablo2.edu.ec>

Facebook:
/cejp2

E-mail:
i8hoo69o@gmail.com

ANEXO 11.- APROBACIÓN POA DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL.



“Educar con amor, es abrir de par en par la mente y el corazón”

HOJA DE APROBACIÓN

PLAN OPERATIVO ANUAL

DEPARTAMENTO DE CONSEJERIA ESTUDIANTIL

En base a la planificación presentada, el documento se aprueba por:


 Dr. Mg. Mario Vargas Castro
 RECTOR




 Dra. Cecilia Domínguez
 VICERECTORA



Fecha: septiembre 2020



Dirección:
 Huachi Chico - La Victoria
 Legarda y Av. Atahualpa



Teléfono:
 03-2587580



Sitio Web:
<http://www.juanpablo2.edu.ec>



Facebook:
 /cejp2



E-mail:
 i8hoo69o@gmail.com

ANEXO 12.- REGISTRO DEL CÓDIGO DE CONVIVENCIA



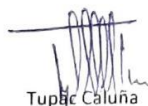
REGISTRO DEL CÓDIGO DE CONVIVENCIA
N.- 004-18D02-2019

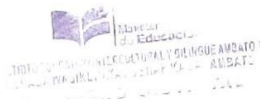
Ambato, 14 de enero de 2019

Asunto: REGISTRO DEL CÓDIGO DE CONVIVENCIA
PROCESO 18D02-18191



El Director Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe Ambato 2, en cumplimiento al Art. 89 del Reglamento a la Ley Orgánica de Educación Intercultural, expide el presente; REGISTRO del Código de Convivencia de la Escuela de Educación Básica "JUAN PABLO II", de sostenimiento Particular, código AMIE 18H00690, ubicado en la parroquia Huachi Chico, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, Zona 3, para su aplicación durante los años lectivos 2018-2019, 2019-2020, de conformidad al Acuerdo Ministerial No. 0332-13.

Atentamente,


Tupac Caluña



DIRECTOR DISTRITAL DE EDUCACIÓN 18D02-AMBATO 2

Elaborado	Ibd	
Revisado	mm	

ANEXO 13.- ORGANISMOS INSTITUCIONALES



“Educar con amor, es abrir de par en par la mente y el corazón”



ORGANISMOS INSTITUCIONALES DE LA U. E. “JUAN PABLO II”

CONSEJO EJECUTIVO

RECTOR: Dr. Mario Vargas Castro

VICERRECTORA: Dra. Cecilia Domínguez Hidalgo

JEFE DE TALENTO HUMANO: Ing. Mg. Diego Vargas Domínguez

SECRETARIO GENERAL: Lic. Kevin Vargas D.

SECRETARIA AD-HOC: Lic. Katherine Díaz N.

VOCALES PRINCIPALES

1.- Lic. Elizabeth Vargas C.

2.- Lic. Abigail Pujos B.

3.- Lic. Patricio Hernández C.

VOCALES SUPLENTES

1.- Lic. Rita Pazos S.

2.- Lic. Paola Chicaiza

3.- Lic. Eliana Segarra

DEPARTAMENTO DECE

DIRECTORA: Psi. Katherine Díaz N.

INSPECTORES: - Lic. Elizabeth Vargas C.

- Lic. Jackeline Rodríguez

- Ing. Daniel Vargas

DELEGADOS DOCENTES

-Lic. Jenny Vargas C.

-Mg. Jenny Naranjo S.

**DEPARTAMENTO TÉCNICO PEDAGÓGICO
COORDINADORES POR ÁREAS Y SUBNIVELES**

VICERRECTORA: Dra. Cecilia Domínguez Hidalgo

INICIAL Y PREPARATORIA: Lic. Ángela Erazo F.

ELEMENTAL Y MEDIA: Lic. Jenny Vargas C.

SUP. Y BACH.-MAT.: Ing. Maribel Guerrero

LENGUA Y LITERAT.: Lic. Elizabeth Vargas

IDIOMA EX.-INGLÉS: Lic. Jackeline Rodríguez

CULTURA FÍSICA: Lic. José I. Freire

COMISIONES

<p>ASUNTOS SOCIALES Y CULTURALES Coordinación: Lic. Katherine Rodríguez Integrantes: René Vargas y Eliana Segarra</p>	<p>DEPORTES Y RECRECIÓN Coordinación: Lic. José Freire Integrantes: Daniel Vargas y Jenny Naranjo</p>
<p>PROYECTOS ESCOLARES Coordinación: Lic. Abigail Pujos Basantes Integrantes: Ángela Erazo y Paola Chicaiza</p>	<p>RIESGOS Y SEGURIDAD Coordinación: Lic. Patricia Falconí Integrantes: Kevin Vargas y Gissela Pérez</p>
<p>TINI Coordinación: Lic. Rita Pazos Integrantes: Diego Gómez y Patricio Hernández</p>	<p>PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL Coordinación: Ing. Maribel Guerrero (1° BGU) Facilitadora: Lic. Elizabeth Vargas (2° BGU)</p>
<p>CATEQUESIS Coordinación: Lic. Paola Chicaiza Integrantes: I.C. Abigail Pujos; 1° N. Com. P. Hernández; 2° Com. P. Falconí; A.B. Rita Pazos; 1° N Conf. P. Chicaiza; 2° N Conf. G. Pérez</p>	<p>ESCUELA SALUDABLE BAR – COMEDOR Chef Paúl Vargas y Mónica Solís</p>
<p>COMITÉ CENTRAL DE PPF PRESIDENTE: Lic. Paúl Quintana SECRETARIA: Lic. Mariana Valencia TESORERA: Sra. Alexandra Cárdenas</p>	<p>CONSEJO ESTUDIANTIL PRESIDENTE: Victoria Zamora V. SECRETARIO: Ariel Vargas Medina TESORERO: Justin Fiallos</p>

ANEXO 14.- CONVENIOS PARA FORTALECER LA ENSEÑANZA- APRENDIZAJE.




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD



CUARTA. – DURACIÓN

La presente Carta Compromiso entrará en vigencia en la fecha de su firma y tendrá validez por un período de 2 años, podrá ser renovada en las mismas condiciones descritas en la presente carta a menos que una de las partes resuelva darla por terminada, en cuyo caso deberá notificar a la otra parte, con tres meses de anticipación a la fecha de terminación del plazo.

f. _____
Dr. Mg. Víctor Hernández del Salto
DECANO FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACION

f. 
Dr. Mario Vargas
RECTOR UNIDAD
EDUCATIVA JUAN
PABLO II





“Educar con amor, es abrir de par en par la mente y el corazón”

Ambato, 23 de noviembre del 2020

Magister

Julio César Zurita Altamirano

COORDINADOR OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES Y
COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Presente. -

De mi consideración:


Yo, Mario Roque Vargas Castro, con cédula de identidad No. 1800857862, en mi calidad de Representante Legal de la UNIDAD EDUCATIVA “JUAN PABLO II”, ubicada en la ciudad de Ambato, el motivo del siguiente escrito es expresar nuestro interés de llevar a cabo un convenio de Practicas Pre Profesionales con la Pontificia Universidad Católica del Ecuador- Sede Ambato, con el fin de poder aportar en la formación de las/os estudiantes desempeñándose en las distintas áreas profesionales en la institución antes mencionada.

Por la favorable atención que brinde a la presente, agradezco y suscribo.

Atentamente,


Mario Roque Vargas Castro
RECTOR UEJP2



 **Dirección:**
Huachi Chico - La Victoria
Legarda y Av. Atahualpa

 **Teléfono:**
03-2587580

 **Sitio Web:**
<http://www.juanpablo2.edu.ec>

 **Facebook:**
/uejp2

 **E-mail:**
18hoo69o@gmail.com

ANEXO 15.- APROBACIÓN PLAN DE RIESGOS

Oficio No. MINEDUC-CZ3-18D02-UAE-2019-0041-M
Ambato, 25 de Septiembre de

Asunto: "ACEPTACION DEL PLAN INSTITUCIONAL DE REDUCCION DE RIESGOS

Mgs.
Mario Vargas C.
RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA "JUAN PABLO II"
Presente.-

De mi consideración:

En respuesta a la solicitud ingresada por el Rector de la Unidad Educativa solicitante con fecha de Septiembre del 2019, donde solicita la Revisión y Aceptación del PLAN INSTITUCIONAL REDUCCION DE RIESGOS, conforme al Acuerdo Ministerial 0443-12.

Luego de haber elaborado el Plan Institucional de Reducción de Riesgos 2019-2020, elabora mapa de amenazas, riesgos y recursos del predio de la entidad, luego de haber realizado respectivas correcciones y presentado los requisitos para la aprobación como son: un anillado respaldo magnético.

Esta Unidad emite la ACEPTACION DEL PLAN INSTITUCIONAL DE REDUCCION RIESGOS de la Unidad Educativa que Ud. Dirige.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Eco. Luis Choloquinga
DIRECTOR DISTRITAL 18D02

Ministerio
de Educación
INSTRUMENTO EDUCATIVO INTERCULTURAL Y BILINGÜE AMBATO 2
ACHANA WASIKUNATA PUSHAK KAMAY AMBATO 2
DESPACHO DISTRITAL

Elaborado por:	jgra	
----------------	------	--