

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Sistema de gestión de calidad basado en la norma: ISO 9001: 2015 para
la mejora de la evaluación de los perfiles de ingreso y egreso de los
estudiantes de la Institución Educativa “San Juan” de Óndores. Junín -
Perú**

Para optar el grado académico de Maestro en:

Liderazgo y Gestión Educativa

Autor:

Bach. Miriam Adelaide MAURICIO TORRES

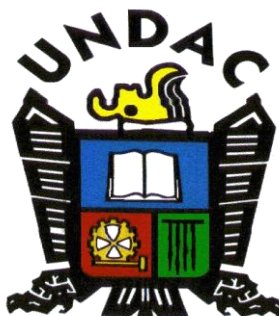
Asesor:

Dr. Julio César CARHUARICRA MEZA

Cerro de Pasco – Perú – 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Sistema de gestión de calidad basado en la norma: ISO 9001: 2015 para
la mejora de la evaluación de los perfiles de ingreso y egreso de los
estudiantes de la Institución Educativa “San Juan” de Óndores. Junín -
Perú**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

**Dr. Pablo Lenin LA MADRID VIVAR
PRESIDENTE**

**Dr. Ulises ESPINOZA APOLINARIO
MIEMBRO**

**Dr. Gastón Jeremías OSCÁTEGUI NÁJERA
MIEMBRO**



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 0219-2024- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:
Miriam Adelaide MAURICIO TORRES

Escuela de Posgrado:
MAESTRÍA EN LIDERAZGO Y GESTIÓN EDUCATIVA

Tipo de trabajo:
TESIS

TÍTULO DEL TRABAJO:
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA: ISO 9001:
2015 PARA LA MEJORA DE LA EVALUACIÓN DE LOS PERFILES DE
INGRESO Y EGRESO DE LOS ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA "SAN JUAN" DE ÓNDORES. JUNÍN- PERÚ**

ASESOR (A): Dr. Julio César CARHUARICRA MEZA

Índice de Similitud:
12%

Calificativo
APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 26 de noviembre del 2024



Firmado digitalmente por:
BALDEON DIEGO Jheysen
Luis FAU 20154605046 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 28/11/2024 13:26:48-0500

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. Jheysen Luis BALDEON DIEGO
DIRECTOR

DEDICATORIA

Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia. De manera muy especial, a mis padres, por su apoyo incondicional, su amor y confianza, el cual me motivó a crecer y superarme cada día.

AGRADECIMIENTO

A la Mg. Lucinda Villanueva, directora de la Institución Educativa San Juan del distrito de Ondores, por brindarme las facilidades para la aplicación y desarrollo de la presente investigación.

A mi asesor, el Dr. Julio Carhuaricra Meza por su apoyo durante todo el proceso y el desarrollo de la presente tesis.

RESUMEN

Este estudio intitulado: “Sistema de gestión de calidad basado en la norma: ISO 9001: 2015 para la mejora de la evaluación de los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes de la Institución Educativa “San Juan” de Óndores. Junín- Perú”, que se pone a consideración de los hombres y mujeres, se planteó el objetivo de la implementación de la mencionada propuesta que está inspirada en el diagnóstico y planes de regulación bajo los principios siguientes, enfoque al cliente/estudiantes; liderazgo; compromiso de las personas; focalizado en procesos; mejoramiento continuo; considerando las evidencias y las relaciones sociales.

Concerniente a la metodología se aplicó el estudio de caso de tipo cualitativo y cuantitativo, descriptivo, explicativo y proyectivo. También se ha considerado la perspectiva de la gestión de riesgos, que consistió en el análisis documental utilizando como instrumentos la lista de chequeo y matriz FODA del expediente principal. Posteriormente, se consolidó con los talleres participativos virtuales con grupos, conformados por, directivos, docentes, estudiantes y padres de familia donde se analizaron los niveles de cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015.

Por consiguiente, las conclusiones reflejan los promedios de avance en porcentajes del cumplimiento de los requisitos de la norma internacional como el contexto de la organización = 74%; liderazgo = 69.5%; planificación = 75%; apoyo = 85.5%; operación = 88%; evaluación del desempeño = 63 % y mejora = 50%. Asimismo, respecto a las oportunidades de mejoramiento se priorizó la Implementación de un sistema de medición de logros de aprendizaje en función de los perfiles de ingreso y egreso acorde a las necesidades de desarrollo educativo. Siempre bajo la responsabilidad de los directivos, docentes, estudiantes y padres de familia de la comunidad educativa de Óndores.

Palabras clave: Gestión de calidad basado en ISO 9001:2015, Institución educativa de secundaria.

ABSTRACT

This study entitled: “Quality management system based on the standard: ISO 9001: 2015 for the improvement of the evaluation of the entry and exit profiles of the students of the “San Juan” Educational Institution of Óndores. Junín-Peru”, which is put to the consideration of reasonable men and women, raised the objective of implementing the aforementioned proposal that is inspired by the diagnosis and regulation plans under the following principles, focus on the client/students; leadership; people commitment; focused on processes; continuous improvement; decision making considering evidence and social relationships.

Regarding the methodology, the qualitative and quantitative, descriptive, explanatory and projective case study was applied. The perspective of risk management has also been considered, which consisted of documentary analysis using as instruments the checklist and SWOT matrix of the main file, the Institutional Educational Project. Subsequently, it was consolidated with virtual participatory workshops with focus groups, made up of experts, managers, teachers, students and parents where the levels of compliance with the requirements of ISO 9001:2015 were analyzed.

Consequently, the conclusions reflect the average progress in percentages of compliance with the requirements of the international standard such as the context of the organization = 74%; leadership = 69.5%; planning = 75%; support = 85.5%; operation = 88%; performance evaluation = 63% and improvement = 50%. Likewise, with respect to opportunities for improvement, priority was given to the implementation of a system for measuring learning achievements based on the entry and exit profiles according to the needs of educational development. Always under the responsibility of the directors, teachers, students and parents of the educational community of Óndores.

Keywords: Quality management based on ISO 9001:2015, secondary educational institution.

INTRODUCCIÓN

Una de las características de la globalización económica son los acuerdos expresados en los Tratados de Libre Comercio (TLC) como son los casos de Brasil, Perú, Colombia, Argentina, México, Chile y otros que están accediendo a los mercados globales. No obstante, el reto está en alinear los productos y servicios. Siendo la educación una actividad estratégica que no hay que dejar de lado. Es precisamente, en esta perspectiva que se plantea la investigación. Y una de las convicciones afirma “Algunos estudios han determinado que efectivamente los modelos de gestión establecidos en normas internacionales como la ISO 9001, han contribuido significativamente en el desempeño empresarial y organizacional (Ciravegna, 2015; Alzate Ibañez, 2017).

En la perspectiva de la (EDS) educación para el desarrollo sostenible, específicamente, se hace referencia al objetivo número cuatro de los (ODS) objetivos del desarrollo sostenible, agenda 2023 que habla de la “educación de calidad: garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos” (Programa de las Naciones Unidas, 2023). Por las consideraciones expuestas, es un imperativo la aplicación de la ISO 9001:2015 gestión de calidad en las instituciones educativas de diversos niveles y modalidades. Es así como también proponen otros especialistas que afirman, “el sistema de la calidad se define como un con junto de políticas, objetivos, procesos, documentos y recursos que conducen a asegurar la calidad” (León Ramentol, y otros, 2018, p. 844).

En consecuencia, el estudio: “Sistema de gestión de calidad basado en la norma: ISO 9001: 2015 para la mejora de la evaluación de los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes de la Institución Educativa “San Juan” de Óndores. Junín-Perú” procedió mediante el diagnóstico y oportunidades de desarrollo, se identificaron las fortalezas, debilidades y aspiraciones en aras de proponer planes de mejoramiento. Para tales propósitos se ha considerado los requisitos de la norma mencionada como:

Clausula 4: Contexto de la organización; Clausula 5: liderazgo; Clausula 6: planificación; Clausula 7: apoyo; Clausula 8: operación; Clausula 9: evaluación del desempeño = 63 % y Clausula 10: mejora.

El informe de tesis responde a un esquema elaborado normativamente y detalla: Resumen, Índice, Introducción, Primera Parte: Aspectos Teóricos: Capítulo I) Problema de Investigación; Capítulo II) Marco Teórico; Capítulo III) Metodología y Técnicas de Investigación. Segunda Parte: Trabajo de Campo; Capítulo IV) Resultados y Discusión. Conclusiones y Recomendaciones; se cierra las Referencias Bibliográficas y Anexos.

El autor

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	3
1.3.	Formulación del problema	4
1.3.1.	Problema general	4
1.3.2.	Problemas específicos.....	4
1.4.	Formulación de objetivos:.....	5
1.4.1.	Objetivo general.....	5
1.4.2.	Objetivos específicos	5
1.5.	Justificación de la investigación.....	5
1.6.	Limitaciones de la investigación	6

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio	7
2.1.1.	Internacionales:	7
2.1.2.	Nacional:.....	9
2.1.3.	Regional y local	9
2.2.	Bases teóricas - científicas.....	10
2.2.1.	ISO 9001: 2015. Sistema de gestión de calidad.....	10

2.2.2.	Norma NTC ISO 9001:2015.....	11
2.2.3.	El currículo educativo.....	12
2.3.	Definición de términos básicos	13
2.4.	Formulación de hipótesis.....	17
2.4.1.	Hipótesis general	17
2.4.2.	Hipótesis específicos	17
2.5.	Identificación de variables	18
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	19

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	21
3.2.	Nivel de investigación.....	22
3.3.	Métodos de investigación	22
3.4.	Diseño de investigación.....	22
3.5.	Población y muestra	23
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.7.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	23
3.8.	Tratamiento estadístico	23
3.9.	Orientación ética filosófica y epistémica	24

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo	25
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	26
4.3.	Prueba de hipótesis.....	62
4.4.	Discusión de resultados	63

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 1A	Clausula 4: Contexto de la organización	26
Tabla 2 1B	Clausula 4: Comprensión de las necesidades y expectativas de los participantes/interesados.	28
Tabla 3 1C	Clausula 4: Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.	30
Tabla 4. 1D	Clausula 4: Sistema de calidad y procesos.	31
Tabla 5 2A	Clausula 5: Liderazgo.	32
Tabla 6 2B	Clausula 5: Enfoque al cliente/estudiante.	33
Tabla 7 2C	Clausula 5: Establecimiento de políticas.	34
Tabla 8 2D	Clausula 5: Comunicación de la política de calidad.	35
Tabla 9 2E	Clausula 5: Roles, responsables y autoridades.	36
Tabla 10 3A	Clausula 6: Planificación - Acciones para abordar riesgos y responsabilidades.	37
Tabla 11 3B	Clausula 6: Objetivos de calidad y planificación para lograrlo.	38
Tabla 12 4A	Clausula 7: Apoyo	41
Tabla 13 5A	Clausula 8: Operaciones	44
Tabla 14 6A	Clausula 9: Evaluación de desempeño.	48
Tabla 15 7A	Clausula 10: Mejora	49

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Identificación y determinación del problema

¿Cuáles son los problemas educativos globales? Según la UNESCO que detalla en el informe “Un nuevo contrato social para la educación, reimaginar juntos nuestros futuros (...) afirma, “Actualmente, la forma en que organizamos la educación alrededor del mundo no basta para garantizar sociedades justas y pacíficas, un planeta sano y un progreso compartido que beneficie a todos” (UNESCO- Organización de las Naciones Unidas para Educación, la Ciencia y la Cultura., 2021, p. 8)

¿Qué está pasando con la gestión educativa en el Perú? Se comprueba que se encuentra en proceso de innovación o de reforma. Ya se percibe en la agenda de desarrollo de las instituciones formativas la aplicación de normas internacionales como la ISO 9001:2015 que se refiere a la calidad, visión estratégica fundamentado por la teoría de sistemas. En suma, se asoma una nueva cultura en las organizaciones educativas cuyos principios básicos son: “enfoque al cliente o a los estudiantes; liderazgo; compromiso de las personas; centralizado en los procesos; mejora continua, toma de decisiones basado en evidencias y de las relaciones” (Federación Mundial de Organismos Nacionales de Normalización, 2016, p. 1).

Otra interrogante orientadora para la identificación de problemas y posibles alternativas es ¿Cuáles son las debilidades de la gestión educativa? Una de las principales es la no evaluación periódica del currículo, y dentro de ellas, no se asegura la calidad, obviamente también, la no consideración de un programa específico de diagnóstico y mejora continuo de los niveles de logro de los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes en su proceso de formación como lo estipula el Diseño Curricular Nacional (2017):

“el Currículo Nacional de la Educación Básica plantea el Perfil de egreso como la visión común e integral de los aprendizajes que deben lograr los estudiantes al término de la Educación Básica. (...) Estos aprendizajes constituyen el derecho a una educación de calidad y se vinculan a los cuatro ámbitos principales del desempeño (...) desarrollo personal, ejercicio de la ciudadanía, vinculación al mundo del trabajo para afrontar los incesantes cambios en la sociedad y el conocimiento” (Ministerio de Educación - Perú, 2017, p. 13)

Referente al liderazgo en ámbitos educativos de enseñanza secundaria EBR es clave asimilar la certeza, “no puede generarse una gestión por procesos y de calidad en la educación, si los comités que la conforman no participan activamente en la obtención de la misma. El líder autoritario es transcendido por uno transformacional” (Huapaya Capcha, 2019, p. 243). Ahora, pasemos al lado de la pobreza de aprendizaje, igualmente es una muestra de la crisis, vistos desde los desafíos podemos revelar, “1) Preparar y motivar a los niños para aprender continuamente; 2) Maestros eficaces y valorados; 3) Aulas implementadas con tecnologías que faciliten el adiestramiento; 4) Escuelas seguras e inclusivas; y 5) Sistemas formadores acertadamente administradas” (Banco Mundial, 2022).

¿Cuáles son las competencias que se evalúa a nivel internacional y tiene influencia significativa en los logros de los perfiles de ingreso y egreso de

estudiantes de la educación secundaria – EBR? En el caso de PISA – “Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes (PISA, por sus siglas en inglés) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD)” (Ministerio de Educación - Perú, 2022, p. 9). A continuación, se presenta detalles de la participación del Perú.

“Perú ha participado en las ediciones 2000, 2009, 2012, 2016, y 2018 de PISA. En cada ciclo, se examinan las competencias de Lectura, Matemática y Ciencia, haciendo énfasis en una de estas; en 2018, la competencia enfatizada fue Lectura. Esto implica que en Lectura se usó una mayor cantidad de preguntas, lo cual permitió obtener información pormenorizada de los conocimientos y procesos que se encuentran en la base de su desarrollo. Además de estas evaluaciones, en esta edición, se aplicó, como opción nacional, una prueba de Educación financiera y, como en todos los ciclos de PISA, se administraron cuestionarios dirigidos a estudiantes, docentes y directores para recoger información sobre los factores escolares y extraescolares que potencialmente pueden ayudar a comprender los resultados obtenidos por los estudiantes” (Ministerio de Educación - Perú, 2022, p. 12)

Los diversos y múltiples factores mencionados motivaron la investigación en la línea de urgencia de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015 para el programa de evaluación continua de los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes de educación secundaria de menores de la Institución Educativa “San Juan” de Óndores Junín- Perú.

1.2. Delimitación de la Investigación

La investigación está enmarcada en la Institución Educativa San Juan” de Óndores de Junín- Perú. Como variable principal se focaliza en el Sistema

de Gestión de Calidad basado en la norma internacional ISO 9001 aplicado al diagnóstico comparativo y planes de mejora para la implementación de un programa de evaluación de los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes y los logros de aprendizaje en las competencias de lectura, matemática y ciencias.

La exploración está enmarcada en la Institución Educativa San Juan” de Óndores de Junín- Perú. Como variable principal se considera al Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma internacional ISO 9001: 2015 aplicado al diagnóstico comparativo y planes de mejora para la implementación de un programa de evaluación de los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes y los logros de aprendizaje en las competencias de lectura, matemática y ciencias.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en su etapa inicial para la mejora de la evaluación de los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes de la Institución Educativa “San Juan” de Óndores? Junín- Perú.

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuáles son los niveles de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 del Proyecto Educativo Institucional expresado en el PAT – Plan Anual de Trabajo y PCI – Proyecto Curricular Institucional respecto a la evaluación de perfiles de ingreso y egreso?
- b) ¿Cuáles son los planes de mejora que se deben implementar en el Proyecto Educativo Institucional expresado en el PAT – Plan Anual de Trabajo y PCI – Proyecto Curricular Institucional para un sistema de gestión de calidad basado en la norma 9001: 2015, focalizado en los perfiles de ingreso y egreso?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma: ISO 9001: 2015 en su etapa inicial para la mejora de la evaluación de los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes de la Institución Educativa “San Juan” de Óndores. Junín- Perú.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Describir los niveles de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 del Proyecto Educativo Institucional expresado en el PAT – Plan Anual de Trabajo y PCI – Proyecto Curricular Institucional, respecto a la evaluación de perfiles de ingreso y egreso.
- b) Proponer planes de mejora para la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 expresado en el PAT – Plan Anual de Trabajo y PCI – Proyecto Curricular Institucional que están focalizados en los perfiles de ingreso y egreso.

1.5. Justificación de la investigación

La importancia del estudio radica en la medición del cumplimiento de los requisitos de aseguramiento de la calidad educativa según la norma internacional ISO 9001:2015. Lo mismo, que se debe interpretar en términos de alineación de los propósitos del programa formativo. Para tal objetivo hay que realizar un diagnóstico, que consistirá en la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (estudiantes, exalumnos, administradores, docentes, padres), luego, examinar la gestión, específicamente, revisar la planificación (trabajo anual planes - pats y proyectos curriculares institucionales); continua, la revisión del apoyo y operaciones (se refiere a los recursos financieros e Infraestructura); evaluación del desempeño (validar los resultados del perfil de ingreso y egreso); y la salida del sistema con la satisfacción de los educandos.

1.6. Limitaciones de la investigación

Los factores limitantes del tratado es que los Sistemas de Gestión de Calidad Educativa basado en la norma internacional ISO 9001:2015 son pocos y todavía, no son entendidos en su verdadera dimensión, por ende, hay escases de propuestas en la línea mencionada. No obstante, son conocidos y practicados en la industria, específicamente en le producción de productos y servicios. Además, los diversos grupos de interés inmersos en la formación de talentos, entre ellas, el estado, las empresas y las sociedades civiles demanda y exigen el cumplimiento pleno de los procesos de acreditación de las instituciones formadoras, y Perú, no está excluida de esta lógica, más por el contrario, se dirige a su incorporarse al mundo global y sistémico. Todo en la perspectiva de los ODS- Objetivos y EDS Educación Para el desarrollo Sostenible.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Internacionales:

Becerra Lois, F. Á., Andrade Orbe, A. M., & Diaz Gispert, L. I. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. Revista Electrónica “Actualidades Investigativas en Educación”, 1-33.

El tratado refleja la experiencia de la Universidad de Otavalo, ubicado en el colindante país de Ecuador. Tiene como foco de atención, el proceso de investigación que viene a ser una unidad formativa y de intervención para términos de proyectar alternativas a los problemas de la sociedad. Los artífices detallan el objetivo afirmando, “plantear un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para el trabajo de indagación, basado en la norma ISO 9001:2015 y en el modelo de evaluación institucional utilizado, para certificar la universidad” (Becerra Lois, Andrade Orbe, & Diaz Gispert, 2019, pág. 1).

Ramos Castro, G., & Hernández Nariño, A. (2020). Sistema de Gestión de la Calidad en un departamento de Ciencia e Innovación de una universidad médica cubana. Revista Electrónica Cooperación Universidad y Sociedad, 76-82.

Se considerado este estudio por el planteamiento metodológico cuyo resumen sostiene, que es “un estudio no experimental; para ello se tomaron como referencia los lineamientos de calidad establecidos por la norma de calidad NC ISO 9001:2015; se propuso un procedimiento de cuatro etapas para desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad” (Ramos Castro & Hernández Nariño, 2020, p. 76).

Quimi Franco, D. I. (2019). Sistemas de calidad enfocado a las Normas ISO 9001 Y 21001: Caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. *Universidad y Sociedad*, 279-288.

Desde la perspectiva de la educación superior universitaria, el estudio presenta “seis beneficios para el desarrollo educativo: 1) Mejora de la credibilidad e imagen; 2) Mejora de la satisfacción; 3) Mejor integración de los procesos; 4) Crear una cultura de mejora continua; 5) Compromiso de los empleados y 5) Docentes” (Quimi Franco, 2019, p. 281).

Universidad Politécnica de Catalunya UPC. (24 de enero de 2023). Sistema de Calidad. Obtenido de <https://www.citm.upc.edu/esp/citm/saiq/> es una página web que presenta todos los elementos, procesos, agentes y sistema de retroalimentación curricular de los servicios educativos que presta, se ha tomado en cuenta todo el sistema de calidad. Detalla las siguientes directrices: 1) Políticas y objetivos de calidad; 2) Garantía de calidad de los programas formativos; 3) Orientación al estudiante y desarrollo de la formación; 4) Calidad del personal académico, administrativo y servicios; 5) Calidad de recursos materiales y servicios; 6) Calidad de análisis y utilización de los resultados y 7) Publicación de información y rendición de cuentas. (Universidad Politécnica de Catalunya UPC, 2023).

Suárez Redondo, E. M. (2017). Análisis estructural del modelo EFQM de excelencia: El papel mediador de la gestión por procesos y la planificación

estratégica. Sevilla. España.: Universidad de Sevilla. Departamento de administración de empresa y marketing.

El estudio en mención planteó como objetivo principal la aplicación del modelo EFQM para fines de apoyar y orientar a las organizaciones para el logro de excelencia basado en la calidad total. Y, por supuesto, es viable su aplicación en ámbitos de las instituciones educativas, todo, en busca de la “mejora continua, el aprendizaje, la innovación y el despliegue de los procesos clave” (Suárez Redondo, 2017, p. 47)

2.1.2. Nacional:

Gutiérrez Peña, J. (2014). La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según norma ISO 9001 en tres experiencias educativas. Lima, Perú: Tesis para optar el grado académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación. Pontificia Universidad Católica del Perú.

La propuesta habla del objetivo, “buscó determinar la influencia de la implementación del SGC en base a la norma ISO en tres experiencias educativas (universidad, instituto y escuela superior). Identificar los aspectos principales de dichos procesos, (...) y los factores que determinaron el éxito o las limitaciones” (Gutiérrez Peña, 2014, p. 4). La misma que coincide con los objetivos del estudio que se está realizando en el contexto de la Institución Educativa “San Juan” de Ondores. Junín- Perú.

La indagación llegó a la siguiente conclusión: La Gestión de Calidad Educativa tiene relación inversa ($r = -.755$) estadísticamente ($p = 0.000$) menor al nivel de 0,05 con el nivel de deserción (...) infiriendo que a mejor gestión de calidad educativa menor es el nivel de deserción (Flores Carbajal, 2015, p. XII)

2.1.3. Regional y local

Carhuaricra Meza, J. C. (2021). Sistema integrado de gestión para la formación docente de biología y química, 2020. ACTAS DEL II CONGRESO

IBEROAMERICANO DE DOCENTES (págs. 799-805). Madrid, España: Universidad Politécnica de Madrid.

Trabajo de investigación contextualizado en el Programa 22 de la Formación de Profesores en la Especialidad de Biología y Química; Escuela de Formación Profesional de Educación Secundaria; Facultad de Ciencias de la Educación; Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, Perú, describe los procesos de diagnóstico y propuesta de mejora basado en las ISOS 9001:2015(Calidad); OHSAS 18001: 2007 (Seguridad y Salud) y 14001:2015 (Medio Ambiente). El autor llega a la siguiente conclusión, “plantear un proceso de acoplamiento del ISO 14001:2015 y OHSAS 18001: 2007 al ISO 9001:2015 que se encuentra desarrollada por haber sido sometido a la autoevaluación y evaluación externa para fines de Licenciamiento y preparándose para la acreditación” (Carhuaricra Meza J. C., 2021).

2.2. Bases teóricas - científicas

2.2.1. ISO 9001: 2015. Sistema de gestión de calidad

¿Qué es la Organización Internacional de Normalización/ International Standard Organization (ISO)?

Es una federación mundial de organismos nacionales de normalización cuyo propósito principal es producir normas y estándares internacionales y actividades relacionadas, incluyendo la conformidad de los estatutos para ejecutar más legible el intercambio de bienes y servicios en todo el mundo. Los Comités Técnicos de ISO son los responsables de la producción de las normas internacionales de la ISOS. Para ello se conforman comités de trabajo, integrados por especialistas y miembros de corporaciones. Desde su presentación, ha encaminado más de 200 Comisiones Técnicas para la preparación de Normas, abarcando prácticamente todos los sectores de las acciones económicas.

¿Cuáles son las características del Sistema de Gestión de Calidad?

Es un sistema de gestión de una organización que está configurado según la Norma ISO 9000:2015, que viene a ser como un conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos, todo bajo la lógica de un sistema, entrada, proceso o transformación y resultados, también está considerado el proceso de retroalimentación.

Desde el tratamiento de sistemas la gestión de la calidad es un conjunto de actividades y procesos que interactúan entre sí para conseguir unos objetivos encaminados a la calidad de la organización; el sistema se enfoca a la integración sincrónica de todos los elementos exigidos para programar una gestión orientada a proceder los consensos y requerimientos circunscritos con los clientes y/o grupos de interés, al igual que los requisitos y las leyes aplicables, previniendo equivocaciones y riesgos. Utiliza un enfoque proactivo que apunta hacia las causas de fallas, y al mejoramiento continuo del desempeño.

2.2.2. Norma NTC ISO 9001:2015

De acuerdo a Jaime Ponte “Sistema de Gestión de la Calidad y sus Requisitos” se ha preocupado por alcanzar una mayor integración con la línea empresarial y estratégica” (Ponte, 2017) de las organizaciones. Por eso, la asimilación de un sistema de gestión de la calidad es una resolución estratégica para que la estructura pueda mejorar su desempeño integral y suministrar una base contundente para las iniciativas de progreso sostenible.

Las ventajas de implementar los Sistemas de Gestión de Calidad fundamentado en la ISO 9001:2015 son:

- a) Brinda productos y servicios que cumplen con los requisitos preestablecidos, todo, en función de la satisfacción de los clientes o grupos interesados.

- b) Amplifica las opciones de acentuar los niveles de satisfacción de los clientes y grupos de interés.
- c) Toma en cuenta las oportunidades y los riesgos que se encuentran en los contextos y los perfila hacia los objetivos propuestos.
- d) Evidencia el cumplimiento de los requisitos demostrando así la conformidad del sistema de gestión de la calidad (SGC).

ISO 9001:2015 integra procesos basado en la propuesta de W. Edwards Deming cuyo ciclo considera las siguientes acciones, (P)planificar, (H)hacer, (V)verificar y (A)actuar, a todo lo mencionado, hay que agregar el pensamiento basado en riesgos. Es así que el 5to Principio sentencia, “Mejorar constantemente y para siempre los sistemas de producción, servicio y planeación” (AMA GLOBAL. American Management Asociation, 2019).

Asimismo, el enfoque de procesos favorece a la institución y se expresa mediante procedimientos e interacciones, los mismos, que responden a un escenario posible y esta evidenciado en el PEI- Proyecto Educativo Institucional, los especialistas afirman, “El Plan Estratégico Institucional (...) traza el rumbo de nuestra organización (...) ha sido elaborado tomando en cuenta los cambios que se vienen dando en el mundo y, en particular, en nuestro país” (Pontificia Universidad Católica del Perú, 2018)

2.2.3. El currículo educativo

En la certeza de José Gimeno Sacristán (2010) el currículo “es un compendio que representa pretensiones, intereses, ideales y comprensión de la misión de la organización en un contexto histórico en gran medida concreto, desde donde se toman decisiones que afectan las disyuntivas políticas generales, las económicas, la pertenencia a variados medios culturales, etc. Lo cual prueba la no equidad del entorno para encarar los problemas de desigualdades educativas entre los sujetos y grupos” (Gimeno, 2010, p 15).

Ahora perfectamente, para claves del tratado el currículo se concibe como un sistema de entrada, proceso y salida. El programa curricular hay que considerarlo como sistema tecnológico de obtención de resultados. Los mismos que se trata de un conjunto de objetivos que expresan actitudes que el educando debe alcanzar tras la intervención formativa. En esta misma línea de reflexión Maribel Pérez (2011) sostiene que, “el currículo como sistema: Se desarrolla por la influencia de la teoría de los sistemas” (Pérez, 2010, p.4), caracterizado por presentar elementos orientadores como las bases teóricas, diagnóstico, objetivos, perfiles y factores operativos: contenidos, metodología, medios y evaluación. Todos integrados a los procesos de planificación, ejecución y evaluación. Los resultados se manifiestan en los grados de satisfacción y aprendizajes de los estudiantes. En suma, las organizaciones educadoras son “sistemas abiertos, ya que mantienen una interacción activa y un constante intercambio de materia, energía e información con su entorno: ingresan “inputs” al sistema, los transforman dentro de sus límites y los devuelven al entorno en forma de “outputs” (Ávila Davila, 2022)

2.3. Definición de términos básicos

Acción Correctiva. – “Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada - u otra situación no deseable - con el propósito de impedir que se reproduzca” (OTEC-Cumbre Group, 2022, p. 4)

Acción Preventiva. - “Acción que se toma para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial o de otra situación potencialmente no deseable” (OTEC-Cumbre Group, 2022, p. 4)

Actitudes. - “Son disposiciones o tendencias para actuar de acuerdo o en desacuerdo a una situación específica. Son formas habituales de pensar, sentir y comportarse de acuerdo a un sistema de valores que se va configurando a lo largo de la vida” (Ministerio de Educación - Perú, 2017, p. 30)

Adaptación de la enseñanza. - “Índice que refleja la percepción de los estudiantes sobre la frecuencia con que los docentes adaptan su práctica a las necesidades y características particulares de sus estudiantes” (Ministerio de Educación - Perú, 2022, p. 61)

Autoconcepto, percepción de competencia. - “Índice que refleja el grado de acuerdo de los estudiantes con una serie de enunciados que expresan una valoración positiva de sus propios recursos para tener un buen desempeño en contextos de lectura” (Ministerio de Educación - Perú, 2022, p. 61)

Autoconcepto, percepción de dificultad. – “Índice que refleja el grado de acuerdo de los estudiantes con una serie de enunciados que expresan una valoración negativa de sus propios recursos para tener un buen desempeño en contextos de lectura” (Ministerio de Educación - Perú, 2022, p. 61)

Autoeficacia para explicar temas de la actualidad. – “Índice que refleja el grado en que los estudiantes se perciben competentes para explicar una serie de temas de actualidad” (Ministerio de Educación - Perú, 2022, p. 62)

Capacidades. - “Son recursos para actuar de manera competente. Estos recursos son los conocimientos, habilidades y actitudes que los estudiantes utilizan para afrontar una situación determinada. Estas capacidades suponen operaciones menores implicadas en las competencias, que son operaciones más complejas” (Ministerio de Educación - Perú, 2017, p. 30).

Ciencia Según PISA. - “Es la habilidad para involucrarse en cuestiones relacionadas con la ciencia y con ideas científicas, como un ciudadano reflexivo. Esta competencia implica la capacidad para explicar fenómenos científicamente, evaluar y diseñar una investigación científica e interpretar datos y pruebas científicamente” (Ministerio de Educación - Perú, 2022, p. 18).

Competencias. - es “la facultad que tiene una persona de combinar un conjunto de capacidades a fin de lograr un propósito específico en una situación

determinada, actuando de manera pertinente y con sentido ético” (Ministerio de Educación - Perú, 2017, p. 29).

Conocimientos. - “Son las teorías, conceptos y procedimientos legados por la humanidad en distintos campos del saber. (...) el aprendizaje es un proceso vivo, alejado de la repetición mecánica y memorística de los conocimientos preestablecidos” (Ministerio de Educación - Perú, 2017, p. 30)

Conocimiento de contenido. - “Consiste en el conocimiento de los hechos, los conceptos, las ideas y las teorías que la ciencia ha establecido acerca del mundo natural” (Ministerio de Educación - Perú, 2022, p. 92)

Conocimiento procedimental. - “Consiste en el conocimiento de los conceptos y procedimientos que son fundamentales para la indagación científica y que sustentan la recopilación, el análisis y la interpretación de los datos científicos” (Ministerio de Educación - Perú, 2022, p. 92)

Conocimiento epistémico. – “Consiste en la comprensión del origen y la naturaleza del conocimiento en la ciencia y refleja la capacidad de los estudiantes para pensar y participar en un discurso razonado científicamente” (Ministerio de Educación - Perú, 2022, p. 92)

Clima de disciplina en el aula. – “Índice que refleja la percepción de los estudiantes sobre la frecuencia con que se producen una serie de eventos disruptivos o distractores durante sus clases de Comunicación” (Ministerio de Educación - Perú, 2022, p. 61)

Desarrollo de competencias de acuerdo al Currículo Nacional de la Educación EBR. – “Permite el logro del Perfil de egreso. Estas competencias se desarrollan en forma vinculada, simultánea y sostenida durante la experiencia educativa. Estas se prolongarán y se combinarán con otras a lo largo de la vida” (Ministerio de Educación - Perú, 2017, p. 29)

Explicación de fenómenos científicos. - “Consiste en la habilidad de reconocer, ofrecer y evaluar explicaciones de los fenómenos naturales y

tecnológicos, así como sus implicancias potenciales para la sociedad” (Ministerio de Educación - Perú, 2022, p. 91)

Evaluación y diseño de investigaciones científicas. - “Consiste en la habilidad de utilizar el conocimiento y la comprensión de la indagación científica para identificar si se han utilizado procedimientos apropiados, y proponer formas de abordar preguntas de manera científica” (Ministerio de Educación - Perú, 2022, p. 91)

Formulación de situaciones matemáticas. - Es “el proceso que se refiere a la capacidad para identificar oportunidades para usar la matemática al presentarse un problema en una situación contextualizada” (Ministerio de Educación - Perú, 2022, p. 72)

Habilidades. - “Se refiere al talento, la pericia o la aptitud de una persona para desarrollar alguna tarea con éxito. Las habilidades pueden ser sociales, cognitivas, motoras” (Ministerio de Educación - Perú, 2017, p. 30)

Instrucción dirigida por el docente. – “Índice que refleja la percepción de los estudiantes sobre la frecuencia con que los docentes establecen objetivos claros de aprendizaje y se atienen a ellos mediante prácticas directivas en un entorno de enseñanza estructurado” (Ministerio de Educación - Perú, 2022, p. 61)

Interpretación de datos y evidencia científica. – “Consiste en la habilidad de analizar y evaluar datos, afirmaciones y argumentos en diversas representaciones y extraer conclusiones científicas pertinentes” (Ministerio de Educación - Perú, 2022, p. 92)

Lectura Según PISA. - “Es la capacidad para comprender, usar, evaluar, reflexionar e involucrarse con los textos con el fin de alcanzar las metas propias, desarrollar el conocimiento y el potencial personal, y participar en la sociedad” (Ministerio de Educación - Perú, 2022, p. 18).

Matemática Según PISA. - “Es la capacidad para formular, emplear e interpretar la matemática en una variedad de contextos. Esto incluye razonar matemáticamente y usar conceptos matemáticos, procedimientos, hechos y herramientas para describir, explicar y predecir fenómenos” (Ministerio de Educación - Perú, 2022, p. 18).

Percepción de intolerancia del docente hacia la diversidad cultural.

– “Índice que refleja la percepción de los estudiantes sobre la cantidad de docentes en la IE que mantienen ideas negativas o erróneas respecto de grupos culturales determinados” (Ministerio de Educación - Perú, 2022, p. 61)

Percepción de dificultad de la prueba de Lectura en PISA 2018.-

“Índice que refleja el grado de acuerdo de los estudiantes con una serie de enunciados que expresan la percepción sobre la dificultad de la prueba de Lectura de PISA 2018 y sobre la posibilidad de no haber tenido un óptimo desempeño en ella” (Ministerio de Educación - Perú, 2022, p. 62)

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma: ISO 9001: 2015 en su etapa inicial mejora la evaluación de los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes de la Institución Educativa “San Juan” de Óndores. Junín- Perú se inicia con el proceso de diagnóstico.

2.4.2. Hipótesis específicos

- a) El nivel de cumplimiento es mínimo (10%) de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 del Proyecto Educativo Institucional expresado en el PAT – Plan Anual de Trabajo y PCI – Proyecto Curricular, específicamente, respecto a la evaluación de perfiles de ingreso y egreso.
- b) Los planes de mejora que se deben implementar expresado en el PAT – Plan Anual de Trabajo y PCI – Proyecto Curricular

Institucional para un sistema de gestión de calidad basado en la norma 9001: 2015 están focalizado en los perfiles de ingreso y egreso.

2.5. Identificación de variables

VARIABLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad Educativa basado en ISO 9001:2015 	<ul style="list-style-type: none"> Organización y su contexto Liderazgo Planificación Apoyo Operación Evaluación del desempeño Mejora
<ul style="list-style-type: none"> Planes de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidad de mejora 1 Oportunidad de mejora 2 Oportunidad de mejora 3 Oportunidad de mejora 4 Oportunidad de mejora 5 Oportunidad de mejora 6 Oportunidad de mejora 7 Oportunidad de mejora 8 Oportunidad de mejora 9 Oportunidad de mejora 10 Oportunidad de mejora 12 Oportunidad de mejora 13 Oportunidad de mejora 14 Oportunidad de mejora 15 Oportunidad de mejora 16

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLES		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valoración
Definición Conceptual	Definición operacional				
ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad Educativa	ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad Educativa	Clausula 4	• Organización y su contexto	1-3	Cumple plenamente.
Es “un modelo de gestión de la calidad, como decisión estratégica de la institución, tiene entre otros, un enfoque basado en procesos, (...) también la secuencia e interacción entre ellos para mejorar de forma continua su eficacia” (OSITRAN, 2021).	Es un modelo de Sistema de Gestión de Calidad Educativa focalizado en la evaluación de perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes de educación secundaria de menores EBR.	Clausula 5	• Liderazgo	5-8	
		Clausula 6	• Planificación	9-11	
		Clausula 7	• Apoyo	12-14	
		Clausula 8	• Operación	15-17	
		Clausula 9	• Evaluación del desempeño	18-20	
Planes de mejora	Oportunidades de mejora/Planes de mejora	Priorización de planes de mejora	• Oportunidad de Mejora 1 • Oportunidad de Mejora 2 • Oportunidad de Mejora 3 • Oportunidad de Mejora 4	21-25	Cumple medianamente
				1	No cumple
				2	
				3	
		Área a mejorar		4	

s más que la plasmación de un compromiso. (...) es la manifestación de una intención de mejorar; de cambiar para ser más eficaces, para dar mejor servicio a nuestros alumnos; de avanzar hacia la calidad total” (García Fernandez, 2017)	Son compromisos con la mejora de los servicios educativos de la institución, focalizados en los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes de educación secundaria de menores. EBR.	Plan de acción	<ul style="list-style-type: none">• Oportunidad de Mejora 5• Oportunidad de Mejora 6• Oportunidad de Mejora 7• Oportunidad de Mejora 8• Oportunidad de Mejora 9• Oportunidad de Mejora 10• Oportunidad de Mejora 11• Oportunidad de Mejora 12• Oportunidad de mejora 13• Oportunidad de mejora 14• Oportunidad de mejora 15• Oportunidad de mejora 16	5	
		Actividades		6	
		Indicador de logro		7	
		Valor en porcentaje actual		8	
		Medio de verificación		9	
		Meta		10	
		Recursos		11	
		Responsables		12	
		Fecha de inicio		13	
		Fecha de término		14	
	15				
	16				

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Se aplicó el estudio de caso de tipo cualitativo, explicativo y proyectivo en la perspectiva de la gestión de riesgos, que consiste en el análisis documental mediante el checklist/ lista de chequeo del Proyecto Educativo Institucional y complementado con los “talleres participativos virtuales” con grupos focales conformados por expertos, directivos, docentes, estudiantes y padres de familia donde se analizaran el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015 como:

- 1.- Objeto y campo de aplicación = Evaluación de Perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes de la Institución Educativa “San Juan” de Ondores. Junín-Perú.
- 2.- Referencias normativas.
- 3.- Términos y definiciones.

Clausula 4: Contexto de la Organización.

Clausula 5: Liderazgo;

Clausula 6: Planificación:

Clausula 7: Apoyo;

Clausula 8: Operación;

Clausula 9: Evaluación del desempeño

Clausula 10: Mejora

3.2. Nivel de investigación

El estudio es de nivel básico descriptivo porque busca identificar debilidades y proponer mejoras focalizadas en los perfiles de egreso de los estudiantes.

3.3. Métodos de investigación

El método a aplicarse será desde el punto lógico el hipotético – deductivo e inductivo, operativamente hablando se busca efectuar la aplicación de la investigación y acción participativa evidenciado en un diagnóstico con fines proponer un programa de mejora de las evaluaciones de los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes de la Institución Educativa “san Juan” de Ondores. Junín- Perú. Los mismos, que deben replicar a las demandas del aseguramiento de la calidad educativa y tomado en el objetivo 4 de ODS, Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030.

3.4. Diseño de investigación

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		
SISTÉMICO - HOLISTICO		
Entrada	Proceso	Salida/ Resultados
Proyecto Educativo Institucional Plan Anual de Trabajo PCI = Plan Curricular Institucional Perfiles de ingreso y egreso	Implementación y ejecución del Proyecto Educativo Institucional Proceso Enseñanza - Aprendizaje	Impacto del Proyecto Educativo Institucional Niveles de aprendizaje Niveles de satisfacción de estudiantes y padres de familia. Niveles de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes.

Grupo de estudio = 44 Estudiantes que cursan del 1ro, 2do, 3ero, 4to y

5to Grado y 09 Docentes especializados en diversas áreas curriculares.

Duración: Año académico = 2022.

3.5. Población y muestra

Todos los agentes del currículo protagonizaran los procesos de investigación los estudiantes (44), director(a), directivos, docentes (09) y padres de familia (45) de la Institución Educativa estudiantes de la Institución Educativa “san Juan” de Ondores. Junín- Perú.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- Estudio de caso y la aplicación del instrumento lista de chequeo con escalas de valoración bajo la lógica del análisis foda y oportunidades de mejora.
- Talleres Participativos con grupos focales cuyo instrumento será el portafolio de diagnóstico y planes de mejora alineado al análisis foda para la identificación de debilidades, fortalezas y oportunidades de mejora de parte de expertos, director(a), directivos, docentes, estudiantes y padres de familia.
- Análisis de contenido: Instrumento: Guía de análisis documentario, lista de chequeo de los requisitos de la ISO 9001: 2015.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Análisis cualitativo: Se analizarán los documentos: Proyecto Educativo Institucional; Plan Anual de Trabajo; PCI = Plan Curricular Institucional y Perfiles de ingreso y egreso se utilizará la lista de chequeo con descriptores bajo el marco lógico de la matriz foda. Asimismo, se realizarán las siguientes estrategias, Trabajo de gabinete y talleres participativos con grupos focales.

3.8. Tratamiento estadístico

Análisis cuantitativo: Análisis comparativo de dos evaluaciones uno anterior y otro posterior a la experiencia educativa y se comparará. Estadígrafo = t de student.

Análisis complementario: Triangulación sucesiva.

3.9. Orientación ética filosófica y epistémica

El estudio se somete a las normas de las buenas prácticas de investigación científica estipuladas por el Concejo Nacional de Ciencia y Tecnología del Perú. Tanto investigadores como investigados serán consultados al inicio, en el proceso y a la final de trabajo de indagación.

Por otra parte, los instrumentos serán validados por prueba piloto y juicio de expertos en la norma Internacional ISO 9001:2015 y su aplicación a las instituciones educativas.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Los instrumentos aplicados tuvieron como fondo los enfoques cuantitativo y cualitativo por ende se eligió a un grupo focal conformado por directivos, docentes, estudiantes y padres de familia (APAFA). Por supuesto, que se ha tomado en cuenta la perspectiva de la gestión de riesgos que es la característica del pensamiento estratégico. En suma, se ha priorizado el análisis documental expresado en el PEI -Proyecto Educativo Institucional y complementariamente se ha trabajado en los talleres con los actores educativos mencionados, en ellos y ellas, se utilizaron la matriz FODA analizado e identificando los niveles de cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015. Luego, se plantearon las oportunidades de mejoras.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Tabla 1. 1A Clausula 4: Contexto de la organización

No	Indicadores / Items	Cumple	% de Cumplimiento	Descripción
4	Clausula 4:			
4.1	Comprensión de la organización			
	a) Plan estratégico- Proyecto Educativo Institucional	X	80%	Si se cuenta con Proyecto Educativo Institucional. No obstante, no está actualizado, no hay propuestas que toman en cuenta los cambios ocurridos en pleno proceso de la Pandemia por COVID-19.
	b) Visión	X	95%	Si tipifica la visión de futuro institucional. "Al 2024, seremos una Institución Educativa líder en educación, promoviendo la calidad educativa que ayude al desarrollo integral del estudiante, como investigadores y enmarcados en el desarrollo productivo, empresarial y turístico, con enfoque ambiental".
	c) Misión	X	95%	Si, está declarada la misión. "Somos una Institución Educativa innovadora, formamos integralmente a los estudiantes, promovemos de competencias y valores basados en la práctica, mediante la cultura de la solidaridad; asumiendo los nuevos retos del siglo XXI. Como agentes de cambio preparamos con calidad a nuestros educandos para enfrentar la vida; valiéndonos de un potencial humano calificado.
	d) Valores	X	95%%	Si, está considerado los valores institucionales como la solidaridad.
OPORTUNIDADES DE MEJORA A PARTIR DEL ANÁLISIS FODA				
	Fortaleza	Debilidades	Aspiraciones	Oportunidades de mejora
a)	Se cuenta con el PEI.	No esta actualizado	Contar con un PEI actualizado y viable.	Actualización del PEI.
b)	Si se considera la visión.	Escasa correlación con otras instituciones de desarrollo.	Tener una visión de futuro compartido con Directivos, Docentes, estudiantes, padres de familia y dirigentes comunales.	Actualización y difusión de la visión de futuro.
c)	Si se considera la misión.	No se cumple íntegramente.	Tener una visión de futuro compartido con Directivos,	Actualización y difusión de la misión.

Docentes, estudiantes, padres de
familia y dirigentes comunales.

FUENTE: Lista de chequeo ISO 9001:2015. Análisis documentario y talleres participativos con grupos focales. Directivos y Docentes.

Tabla 2. 1B Clausula 4: Comprensión de las necesidades y expectativas de los participantes/interesados.

No	Indicadores / Items	Cumple	% de Cumplimiento	Descripción
4	Clausula 4:			
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de los participantes/interesados.			
	a) Identificación de los grupos de interés.	Si	70 %	Hay una identificación parcial. El estado mediante sus organizaciones y por director/a; docentes; estudiantes y padres de familia. Hay ausencia de instituciones de las empresas privadas; Organizaciones de la sociedad civil como Ongs.
	b) Participación de los grupos de interés.	Si	70 %	Hay una identificación parcial. El estado mediante sus organizaciones y por director/a; docentes; estudiantes y padres de familia. Hay ausencia de instituciones de las empresas privadas; Organizaciones de la sociedad civil como Ongs.
	c) Perfil de ingreso	Si	50 %	No se cuenta con un instrumento de evaluación de ingreso considerando el contexto, las necesidades del entorno político, económico, social y tecnológico.
	d) Perfil de egreso	Si	50 %	No se cuenta con un instrumento de evaluación de egreso que tome en cuenta las necesidades del entorno político, económico, social y tecnológico.
OPORTUNIDADES DE MEJORA A PARTIR DEL ANÁLISIS FODA				
	Fortaleza	Debilidades	Aspiraciones	Oportunidades de mejora
a)	Si se ha identificado a autoridades del estado, de la institución educativa: directivos, docentes, estudiantes y padres de familia.	Hay ausencia de actores sociales del sector privado y sociedad civil.	Se debe tener un equipo de interés que represente al estado, las empresas privadas y la sociedad civil.	Organizar un grupo de interés e involucramiento en la gestión conformado por Directivos, docentes, estudiantes y padres de familia representantes del estado, empresas privadas y sociedad civil.
b)	Participación de los agentes educativos estatales. Directivos, docentes, estudiantes y padres de familia.	Escasa participación del sector empresarial y de sociedad civil.	Se debe contar con la participación de los diversos actores sociales de desarrollo. Estado, las empresas privadas y la sociedad civil.	Organizar un programa de participación plural de actores sociales educativos del estado,

				empresas privadas y sociedad civil.
c)	Hay una consideración del perfil de ingreso expuesto en DCN-Ministerio de Educación.	No hay un perfil de ingreso contextualizado.	Contar con un perfil de ingreso basado en estudios del contexto de la localidad de Ondores.	Tipificar un perfil de ingreso a la institución considerando factores internos y externos a la Institución.
d)	Hay una consideración del perfil de egreso expuesto en el DCN-Ministerio de Educación.	No hay un perfil de egreso contextualizado.	Contar con un perfil de egreso basado en los estudios de los factores internos y externos a la institución.	Tipificar un perfil de egreso de los estudiantes de la institución.
FUENTE: Lista de chequeo ISO 9001:2015. Análisis documental y talleres participativos con grupos focales. Directivos y Docentes.				

Tabla 3. 1C Clausula 4: Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

No	Indicadores / Items	Cumple	% de Cumplimiento	Descripción
4	Clausula 4:			
4.3	Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.			
a)	Proyecto Educativo Institucional	Si	90 %	Se cuenta con el P.E.I. Proyecto Educativo Institucional, no obstante, no está actualizada especialmente referido al perfil del ingreso y egreso de los estudiantes.
b)	Dimensión administrativa y Dimensión Pedagógica-Curricular – Perfil de ingreso y egreso.	Si	70 %	El plan de trabajo anual y el diseño curricular que se aplica no contempla los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes. Hecho que impide conocer con que conocimientos, habilidades y destrezas ingresan los estudiantes y con que conocimientos, habilidades y destrezas egresan. En términos del DCN se hablarían de las competencias y capacidades.
OPORTUNIDADES DE MEJORA A PARTIR DEL ANÁLISIS FODA				
	Fortaleza	Debilidades	Aspiraciones	Oportunidades de mejora
a)	Se cuenta con un Proyecto Educativo Institucional que responde a las demandas del Ministerio de Educación.	El Proyecto Educativo Institucional no responde a los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes.	Se debe contar con un Proyecto Educativo Institucional- Dimensión Pedagógica- PCI que responda a los perfiles reales de ingreso y egreso de los estudiantes.	Implementar los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes. Además, considerar un sistema de evaluación anual para medir los niveles de conocimientos, habilidades y destrezas.
b)	Se cuenta con un Proyecto Educativo Institucional que responde a las demandas del Ministerio de Educación. Responde a los siguientes tópicos: Dimensión administrativa y Dimensión Pedagógica-Curricular.	El Proyecto Educativo Institucional no responde a los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes.	Se debe contar con los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes, en ellas, presentar los conocimientos, las habilidades y las destrezas respectivas de acuerdo a las demandas de desarrollo educativo contextualizado.	Implementar un sistema de evaluación básica de ingreso y egreso de los estudiantes basado en las competencias que propone el Ministerio de Educación, específicamente debe reflejar los conocimientos, las habilidades y destrezas.
FUENTE: Lista de chequeo ISO 9001:2015. Análisis documentario y talleres participativos con grupos focales. Directivos y Docentes.				

Tabla 4. 1D Clausula 4: Sistema de calidad y procesos.

No	Indicadores / Items	Cumple	% de Cumplimiento	Descripción
4	Clausula 4:			
4.4	Alcance del Sistema de Gestión de Calidad y de procesos.			
	a) Diagnóstico	Si	70 %	Si se cuenta con un diagnóstico básico elaborado a priori de la pandemia por COVID-19. Hecho que evidencia que esta desactualizado.
	b) Planificación, implementación, ejecución y evaluación.	Si	60 %	Se realizaron una planificación de 90 % de avance; implementación de 70%, ejecución 60% y 20% de evaluación haciendo un promedio de 60%.
OPORTUNIDADES DE MEJORA A PARTIR DEL ANÁLISIS FODA				
	Fortaleza	Debilidades	Aspiraciones	Oportunidades de mejora
a)	Si se evidencia un diagnóstico educativo realizado en la antesala de la Pandemia por COVID 19.	El diagnóstico no está actualizado y contextualizado.	Se debe contar con un diagnóstico educativo focalizado por ejemplo en los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes. Además, hay urgencia de datos e información que caracteriza los conocimientos, las habilidades y destrezas.	Implementar un sistema de evaluación de conocimientos, habilidades y destrezas en correspondencia las demandas del Ministerio de Educación y de la población del entorno institucional.
b)	Si se realiza la planificación anual en un 90% considerando las pautas del Ministerio de Educación; implementación (70%); ejecución (60%) y evaluación (20%). Está ausente las variables de perfil de ingreso y egreso de los estudiantes.	Hay escasa cultura evaluativa y de mejora continua. Los procesos se llevan a cabo en forma desigual donde resalta la planificación y se encuentra rezagado la evaluación. Está ausente las variables de perfil de ingreso y egreso de los estudiantes.	Se debe cumplir con todos los procesos de planificación, implementación, ejecución y evaluación de Proyecto Educativo Institucional, especialmente focalizado, en los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes, con detalles en Ips conocimientos, las habilidades y destrezas.	Implementar los procesos de planificación, implementación, ejecución y evaluación focalizado en los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes, detallando las competencias expresadas en conocimientos, habilidades y destrezas.
FUENTE: Lista de chequeo ISO 9001:2015. Análisis documentario y talleres participativos con grupos focales. Directivos y Docentes.				

Tabla 5. 2A Clausula 5: Liderazgo.

No	Indicadores / Items	Cumple	% de Cumplimiento	Descripción
5	Clausula 5:			
5.1.1	Generalidades			
	a) Liderazgo y compromisos de las autoridades: director y docentes	X	70%	El compromiso con el desarrollo educativo se manifiesta en el plan de trabajo como en el PCI, Proyecto Curricular Institucional.
	b) Liderazgo y compromiso de los estudiantes, padres de familia y comunidad	x	70%	Se evidencia alto nivel de compromiso con la formación académica de los estudiantes.
OPORTUNIDADES DE MEJORA A PARTIR DEL ANÁLISIS FODA				
	Fortaleza	Debilidades	Aspiraciones	Oportunidades de mejora
a)	Se cuenta con el PEI, en la misma se expresa un liderazgo de directivos y docentes en favor de las mejoras del perfil de ingreso y egreso de los estudiantes.	No se cuenta con perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes considerando los contextos.	Contar con perfil de ingreso y egreso que responda a las expectativas de desarrollo educativo del contexto.	Implementar sistema de evaluación de los perfiles de ingreso y egreso de acuerdo a las demandas de la localidad, tomando en cuenta el fortalecimiento y desarrollo de capacidades de liderazgo de parte de directivos y docentes.
b)	Se cuenta con el PEI, en la misma se expresa un liderazgo de directivos y docentes en favor de las mejoras del perfil de ingreso y egreso de los estudiantes.	No esta explicito los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes en relación a las demandas del entorno social.	Contar con perfil de ingreso y egreso que responda a las expectativas de desarrollo educativo del contexto.	Implementar sistema de evaluación de los perfiles de ingreso y egreso de acuerdo a las demandas de la localidad la capacidad de liderazgo de la comunidad educativa.
FUENTE: Lista de chequeo ISO 9001:2015. Análisis documentario y talleres participativos con grupos focales. Directivos y Docentes.				

Tabla 6. 2B Clausula 5: Enfoque al cliente/estudiante.

No	Indicadores / Ítems	Cumple	% de Cumplimiento	Descripción
5	Clausula 5:			
5.1.2	Enfoque al cliente/ estudiante			
	a) Programa de promoción y orientación para estudiantes, padres de familia y comunidad.	X	50%	Si se realiza actividades de publicidad básica y temporal que se aplica en los meses de marzo de cada año escolar.
	b) Sistema de matrícula.	X	100%	Hay un sistema de matrícula que cubre lo local y se informa a la UGEL-Junín.
	c) Evaluación de satisfacción de los estudiantes y padres de familia.	X	30%	No hay un programa completo de satisfacción para docentes, estudiantes y padres de familia.
OPORTUNIDADES DE MEJORA A PARTIR DEL ANÁLISIS FODA				
	Fortaleza	Debilidades	Aspiraciones	Oportunidades de mejora
a)	Se realiza actividades de publicidad a nivel local.	No hay un plan o programa integral de promoción que llegue permanentemente a directivos, docentes y padres de familia.	Contar con un programa integral de promoción de la Institución Educativa.	Implementar un proyecto de promoción de la Institución Educativa, resaltando logros en desarrollo de competencias y capacidades tomando en cuenta los perfiles de ingreso y egreso.
b)	Si se realiza un programa de matrícula monitoreada por el Ministerio de Educación.	No hay actividades de fortalecimiento de los procesos de matrícula.	Aplicar un proceso de matrícula completo.	Implementar el proceso de matrícula con actividades de comunicación para los padres de familia.
c)	Se realiza evaluación centralizado en los logros de aprendizaje de los estudiantes.	No se realiza evaluación de satisfacción de directivos, docentes, estudiantes y padres de familia.	Contar con un sistema de evaluación de satisfacción e impacto de las asignaturas sobre los aprendizajes de los estudiantes.	un sistema de evaluación de satisfacción e impacto de las asignaturas sobre los aprendizajes de los estudiantes.
FUENTE: Lista de chequeo ISO 9001:2015. Análisis documentario y talleres participativos con grupos focales. Directivos y Docentes.				

Tabla 7. 2C Clausula 5: Establecimiento de políticas.

No	Indicadores / Items	Cumple	% de Cumplimiento	Descripción
5	Políticas:			
5.2.1	Establecimiento de políticas de calidad.			
	a) Apoyo a la dirección estratégica.	X	80%	El plan de trabajo Anual refleja las demandas del ministerio de educación expresadas en normas. No responde a las demandas de la localidad.
	b) Establecimientos de objetivos de calidad.	X	70%	Solamente se apunta a los cumplimientos normativos del ministerio de educación. No detalla los objetivos del proceso de implementación de la calidad educativa expresados en las necesidades del contexto local. Ejemplos: No hay normas respecto a las evaluaciones de los perfiles de ingreso y egreso.
	c) Compromisos y acuerdos de cumplimiento de los objetivos de calidad.	X	80%	Todo está concentrado en las solicitudes del ministerio de educación. No se detalla los compromisos a nivel de la institución y su relación con instituciones y autoridades municipales, el teniente gobernador, y otros del entorno. Alcalde y regidores y dirigentes comunales.
OPORTUNIDADES DE MEJORA A PARTIR DEL ANÁLISIS FODA				
	Fortaleza	Debilidades	Aspiraciones	Oportunidades de mejora
a)	Se cuenta con el director, equipo directivo, docentes y APAFA-Asociación de Padres de Familia.	Se requiere responder a las demandas del desarrollo educativo local.	Se quiere contar con los grupos de interés organizados para participar en los procesos de implementación de mejora continua de la calidad educativa.	Implementar equipos de trabajo con los grupos de interés para los talleres de proyecto de innovación y mejora continua de la calidad.
b)	Hay un plan de trabajo anual y PCI proyecto curricular institucional.	No se cuenta con objetivos específicos dedicados a la mejora de la calidad.	Contar con objetivos y por ende con un plan de trabajo coherente con la mejora del servicio educativo.	Diversificar los lineamientos del plan de trabajo anual con visiones referente a la mejora de la calidad educativa.
c)	Hay un PTA y PCI que son documentos orientadores del desarrollo educativo.	No se encuentra objetivos específicos que orienten las actividades pro calidad.	Incluir los objetivos de desarrollo en calidad en el PAT y el PCI.	Integrar los objetivos de calidad en el PAT y PCI.
FUENTE: Lista de chequeo ISO 9001:2015. Análisis documentario y talleres participativos con grupos focales. Directivos y Docentes.				

Tabla 8. 2D Clausula 5: Comunicación de la política de calidad.

No	Indicadores / Items	Cumple	% de Cumplimiento	Descripción
5	Políticas:			
5.2.2	Comunicación de la política de calidad			
	a) Sistemas de comunicación virtual o presencial como programas de documentos a nivel interno y también, radio, televisión e impresos para el espacio externo a la institución.	X	70%	Hay sistemas con bajos niveles de integración respecto al flujo de documentos. No obstante, no se cuenta con programas televisivos, de radio o televisión concentrados en la promoción y práctica de la calidad.
	Fortaleza	Debilidades	Aspiraciones	Oportunidades de mejora
a)	Hay un sistema de entrega y recepción de documentos administrativos y pedagógicos de uso diario.	No existe una política definida de política de comunicación perfilado en la calidad educativa.	Se debe contar con una política de comunicación dispuesto para los fines de mejora de calidad educativa.	Implementar políticas de comunicación con dedicación a la difusión y práctica de la mejora continua. Todos expresadas en el PEI, PAT y PCI y proyectos de innovación.
FUENTE: Lista de chequeo ISO 9001:2015. Análisis documentario y talleres participativos con grupos focales. Directivos y Docentes.				

Tabla 9. 2E Clausula 5: Roles, responsables y autoridades

No	Indicadores / Items	Cumple	% de Cumplimiento	Descripción
5	Políticas:			
5.2.3	Roles, responsables y autoridades.			
	a) Tareas, roles, responsables y autoridades.	X	70	Hay la presencia de autoridades educativas designados por el ministerio de educación. No obstante, no hay un comité basado en los roles responsabilidades, informadores y consultores.
	Fortaleza	Debilidades	Aspiraciones	Oportunidades de mejora
a)	Se cuenta con autoridades designados por el ministerio de educación: director, directivos, docentes, estudiantes y comité de APAFA.	No hay un comité basado en roles, responsabilidades, informadores y consultores con fines de promoción y práctica de la calidad educativa.	Se debe contar con un comité basado en tareas, roles, responsabilidades, informadores y consultores.	Organizar un comité de calidad educativa con fines de promoción y práctica de la calidad educativa institucional.
FUENTE: Lista de chequeo ISO 9001:2015. Análisis documentario y talleres participativos con grupos focales. Directivos y Docentes.				

Tabla 10. 3A Clausula 6: Planificación - Acciones para abordar riesgos y responsabilidades.

No	Indicadores / Items	Cumple	% de Cumplimiento	Descripción	
Clausula 6: Planificación					
6.1	Acciones para abordar riesgos y responsabilidades				
	a) Diagnósticos basados en el análisis FODA.	X	95%	Los diagnósticos educativos son superficiales y no posibilitan la identificación de fallas y errores en el sistema educativo, por ende, también no se percibe las soluciones.	
	b) Diagnostico basado en árbol de problemas y árbol de objetivos. Marco lógico	X	80 %	En los diagnósticos educativos no se refleja unas adecuadas explicaciones que favorezcan las predicciones y las alternativas de solución.	
Fortaleza		Debilidades		Aspiraciones	Oportunidades de mejora
a)	Si se realiza los diagnósticos educativos mediante la aplicación de la matriz FODA.	Presenta incoherencia en los procesos de procesamiento e interpretación de datos e información cualitativa.		Se desea contar con diagnósticos completos de la parte administrativa y pedagógica de la Institución Educativa.	Implementar diagnósticos educativos actualizados que proporcionen datos e información valiosa para el mejoramiento continuo.
b)	Si se toma en cuenta la explicación lógica de causa -efecto en los diagnósticos educativos.	No se evidencia profundidad y solidez en los procesos explicativos de los problemas y las posibles soluciones.		Se debe contar con diagnósticos educativos íntegros con abundante información, procesamiento pertinente e interpretación óptima para la construcción de propuestas viables.	Realizar diagnósticos que nos lleven a identificar los errores, las fallas y las posibles soluciones del sistema educativo de calidad.
FUENTE: Lista de chequeo ISO 9001:2015. Análisis documentario y talleres participativos con grupos focales. Directivos y Docentes.					

Tabla 11. 3B Clausula 6: Objetivos de calidad y planificación para lograrlo.

No	Indicadores / Items	Cumple	% de Cumplimiento	Descripción
Clausula 6: Planificación				
6.2	Objetivos de calidad y planificación para lograrlo.			
	a) Coherentes con la política de calidad	X	100 %	El Proyecto Educativo Institucional, el Plan Anual de Trabajo y Proyecto Curricular si responde a las políticas de desarrollo emanado por el Ministerio de Educación.
	b) Ser medibles;	X	90 %	Es medible su cumplimiento mediante el cronograma y los sistemas de evaluación y auditorias que se presentan en los instrumentos de planificación mencionados.
	c) Tener en cuenta los requisitos aplicables;	X	80%	La planificación si responde a la mayoría de los requisitos de calidad básica, se cumple con los procesos de planificación (100%), ejecución 95 %) y evaluación (50%).
	d) Pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.	X	50 %	Los elementos y procesos como la planificación, ejecución y evaluación focalizan su preocupación solamente en el lado académico dejando de lados otros aspectos, como la tutoría o programas de fortalecimiento de la lectura comprensiva, desarrollo del pensamiento lógico-matemático, pensamiento crítico, etc. Asimismo, no hay programas y proyectos de mejora continua, de soluciones de fallas y errores del sistema.
	e) Ser objeto de seguimiento,	X	50%	El seguimiento del cumplimiento de la planificación no se hace correctamente, solamente se realiza de acuerdo a la demanda del ministerio de educación. No se considera proyectos de seguimiento o auditorías internas con fines de mejora.
	f) Comunicación,	X	70 %	La difusión y comunicación del PAT se realiza solamente a nivel de directivos y docentes, no comparten con estudiantes y padres de familia.
	g) Actualización.	X	80%	El PAT solamente responde a las expectativas de ministerio de educación más no así, a las demandas de desarrollo educativo del entorno. Falta la actualización respectiva.
	h) Contar con información documentada.	X	80%	Si se cuenta con documentos respecto a los procesos de planificación, ejecución y evaluación del PAT. Hay vacíos respecto a los proyectos de innovación.

	Fortaleza	Debilidades	Aspiraciones	Oportunidades de mejora
a)	Se sigue una política del ministerio de educación.	Escasa contextualización con las demandas educativas de la localidad de "Óndores". Junín.	Se debe conjugarlas demandas del ministerio de educación y las de la localidad.	Hay que realizar participativamente el PAT- considerando las necesidades de desarrollo local y nacional.
b)	En el PAT se tipifica muy bien el cronograma de actividades para medir su cumplimiento.	No hay evidencias de evaluación periódica del cumplimiento del PAT.	Hay la necesidad de tener un PAT que tipifique bien los tres procesos con sus respectivos instrumentos de medición como son los casos de la planificación, ejecución y evaluación.	Levantar un plan de mejora respecto a un sistema de medición-evaluación del PAT- Plan Anual de Trabajo de la Institución.
c)	Si en el PAT se presenta indicadores acordes a los requisitos de calidad educativa.	En el PAT no se establece en forma completa todos los requisitos de calidad.	El PAT debe responder a todos los indicadores de calidad.	Implementar el PAT con planes de mejoras con indicadores viables para su cumplimiento bajo la lógica de mejora continua.
d)	El PAT presenta una planificación básica.	En el PAT no figura proyectos o programas de mejoramiento de los niveles de aprendizaje y niveles de satisfacción de los estudiantes.	El PAT debe contar con sistemas de incremento de los niveles de logro de aprendizaje de las competencias curriculares.	Presentar proyectos de innovación de consolidación y elevación de los niveles de logros de aprendizajes y niveles de satisfacción de los estudiantes.
e)	El PAT presenta un cronograma como único instrumento de medición del cumplimiento.	No hay instrumentos diversos para medir y hacer el seguimiento de cumplimiento del PAT.	El PAT debe contar con diversos instrumentos de medición y seguimiento para consolidar la gestión de calidad.	Implementar con distintos instrumentos de medición y seguimiento del cumplimiento del PAT.
f)	El PAT solamente se difunde y comunica al interior de directivos y docentes.	El PAT no se comunica adecuadamente a todos los involucrados de la institución. Especialmente a estudiantes, padres de familia y autoridades comunales.	El PAT debe ser difundido y comunicados a todos los grupos de interés: Directivos, Docentes, estudiantes, padres de familia, dirigentes comunales.	Presentar un sistema de comunicación masiva y participativa del PAT, especialmente en el contexto de la comunidad de "Óndores"
g)	El PAT es un documento orientador y cuenta con el mismo a nivel de la Institución.	El PAT solo responde a las expectativas del ministerio de educación	El PAT tiene que ser actualizado en función de las necesidades de los estudiantes y en segundo orden del ministerio y no al revés.	Actualizar periódicamente el PAT con expectativas de desarrollo de aprendizajes de los estudiantes y complementado con el ministerio de educación.

h)	Se ubicó documentos que dan a conocer los quehaceres de planificación de la institución.	La documentación es muy básica.	La institución y el PAT debe contar con documentos que corroboran los elementos y procesos curriculares como la planificación, ejecución y evaluación.	Implementar con un área de documentación que presenta evidencias contundentes de los quehaceres de la institución.
----	--	---------------------------------	--	--

FUENTE: Lista de chequeo ISO 9001:2015. Análisis documentario y talleres participativos con grupos focales. Directivos y Docentes.

Tabla 12. 4A Clausula 7: Apoyo

No	Indicadores / Items	Cumple	% de Cumplimiento	Descripción
Clausula 7: Apoyo				
7.1	Recursos	x	95 %	Si se cuenta con los recursos del ministerio de educación. Pero es necesario afirmar que son siempre insuficientes.
7.1.2	Personas	X	100 %	La mayoría de los docentes son licenciados con mención en sus respectivas especialidades. Además, cuenta con grado de Maestría y Doctorados en ciencias de la educación.
7.1.3	Infraestructura	X	95 %	Se cuenta con aulas de primero a quinto grado se Educación Secundaria de Menores.
7.1.4	Ambientes para la operación de los procesos.	X	95 %	Se cuenta con aulas para el proceso enseñanza – aprendizaje. No obstante falta laboratorios de informática, biología y física.
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	X	70 %	Son escasos para fines de acompañamiento docente y de los estudiantes. No hay recursos dedicados a seguimiento y medición o realización de investigaciones formativas.
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones	X	70 %	No se ha realizado mediciones periódicas o siguiendo una cronología, valiosos para un examen histórico de los procesos de enseñanza aprendizajes.
7.2	Competencia	X	100 %	Especialmente el equipo directivo y docente y administrativo son licenciados con mención en sus respectivas especialidades. Además, cuenta con grado de Maestría y Doctorados en ciencias de la educación.
7.3	Toma de conciencia	X	90 %	Hay un alto nivel de conciencia respecto a la utilización de recursos y responsabilidad focalizado en la formación de los adolescentes de parte de los directivos, docentes, estudiantes y padres de familia.
7.4	Comunicación	X	80 %	No hay recursos de apoyo a la comunicación.
7.5	Información documentada	X	60 %	La información solicitada por el ministerio de educación si se cubre en un 100 %. No obstante, para consolidar dicha documentación se requiere apoyo.
Fortaleza		Debilidades		Aspiraciones
				Oportunidades de mejora
7.1	Si se cuenta con recursos económicos básicos del ministerio de educación.	No hay suficientes recursos de fuentes diversos como municipios, ongs y cooperación internacional.		Se debe contar con recursos de diversas fuentes: ministerio de educación, municipios,
				Proponer proyectos de inversión social y educativos para

			organizaciones comunales y ongs.	incrementar los recursos de diversas fuentes financieras.
7.1.2	Se cuenta con personal directivo y docente con grados y títulos pertinentes a sus especialidades.	Escasa oportunidad para consolidar la formación profesional académica.	Contar con personal altamente competitiva en materia de formación de adolescentes, respetando sus características personales.	Proponer proyectos y programas de fortalecimiento de las competencias profesionales y académicas del personal directivo, docente y personal administrativo.
7.1.3	Se cuenta con una infraestructura básica.	Es limitado la infraestructura que solamente cuenta con aulas y no con laboratorios de informáticas, biología, química y física.	Se debe contar con infraestructura óptima para los procesos de enseñanza y aprendizaje.	Implementar la infraestructura con oficinas, aulas y laboratorios.
7.1.4	Hay aulas para el cumplimiento de los procesos enseñanza aprendizaje.	No hay suficientes aulas para laboratorios y talleres.	Debe haber infraestructura completa para los procesos formativos de los adolescentes.	Diseñar proyectos para la construcción de aulas, oficinas y laboratorios.
7.1.5	Hay recursos básicos para la realización de las clases.	No hay recursos suficientes para realizar mediciones y el seguimiento respectivo.	Debe haber recursos para realizar investigaciones formativas, seguimiento y mediciones.	Diversificar las fuentes de financiamiento para fines de seguimiento, mediciones e investigaciones formativas. Apelar a la cooperación internacional.
7.1.5.2	Si se realiza diagnósticos para identificar fortalezas y debilidades.	No se realiza la trazabilidad de las mediciones.	Realizar la trazabilidad de las mediciones para identificar las tendencias que se dan en el contexto histórico.	Promover estudios que consideren la trazabilidad de mediciones que son necesarias para evaluar y proponer nuevos escenarios favorables para el desarrollo educativo.
7.2	Se cuenta con personal competente en la parte directiva, docentes que cuentan con grados y títulos que evidencia su formación académica-profesional.	No se designa adecuadamente roles y responsabilidades de acuerdo a los perfiles profesionales.	El Cuadro de Asignación del Personal debe tener su base en los perfiles y desempeños del equipo directivo y docente.	Consolidar el Cuadro de Asignación de Personal de acuerdo a los perfiles académicos, profesionales y de desempeños de directivos y docentes para la mejora de la calidad institucional.
7.3	Si se cuenta con personal que tomó conciencia con las responsabilidades respecto a la calidad de los servicios de la institución educativa.	Poca toma de consciencia respecto a los desempeños en función a la calidad.	El personal directivo, docente, estudiantes y administrativo debe estar comprometido con los altos niveles de desempeño pro calidad de la institución.	Promover proyectos y programas para elevar la toma de consciencia respecto al desempeño en busca de la calidad institucional y mejora continua.

7.4	Si se realiza una comunicación a nivel interno de la institución.	Es mínimo una comunicación integral a nivel interno y externo a la institución.	Se debe tener un sistema de comunicación integral en la institución.	Diseñar medios de comunicación integral para toda la institución.
7.5	Se cuenta con documentación básica solicitada por el ministerio de educación.	Es muy limitado los documentos que responden a todas las actividades y resultados referente a las experiencias educativas.	La institución debe contar con información documentada que permita comprobar la existencia de evidencias.	Promover las presentaciones y publicaciones de informes, revistas, memorias, antologías, materiales sistematizados de sesiones clases, de instrumentos de evaluación y otros.

Tabla 13. 5A Clausula 8: Operaciones

No	Indicadores / Items	Cumple	% de Cumplimiento	Descripción
Clausula 8: Operaciones				
8.1	Planificación y control operacional	X	90 %	Se planifica el currículo y los procesos de supervisión interna y externa de parte de especialistas de la UGEL-Junín.
8.2	Requisitos para los productos y servicios. Proyecto Educativo Institucional.	X	100 %	El P.E.I. Proyecto Educativo Institucional presenta un sistema de evaluación de los aprendizajes que se monitorea en función del logro de las competencias. Es más, todas las actividades educativas apuntan al cumplimiento de los propósitos mencionados.
8.2.1	Comunicación con los grupos de interés.	X	60%	Aparte de las reuniones presenciales no hay otra forma de comunicación escrita.
8.3	Diseño curricular por competencias en función al PEI.	X	100%	Se cumple con el proceso de planificación del currículo en función al modelo educativo, básicamente se resalta el enfoque del currículo por competencias.
8.3.2	Planificación del currículo de acuerdo al PCI- Proyecto Curricular Institucional.	X	100%	Se realiza la planificación del currículo en el mes de marzo de cada año escolar. Todo en función de las normas que emana el Ministerio de Educación.
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo	X	95%	Entrega de diseño de clase o plan de clase, no siempre, está en función de los perfiles de ingreso y egreso.
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo	x	95%	Supervisión periódica de clases.
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo	X	95 %	Evaluación de aprendizajes, no siempre en función de los perfiles de ingreso y egreso.
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. Revisión Periódica del Perfil de Egreso.	x	95%	Se realiza la supervisión tanto en el interior de la institución como por especialistas de la UGEL. Mediante dichas acciones se controla los procesos de planificación, implementación, ejecución y evaluación del currículo.
8.5	Producción y provisión del servicio	X	95%	Ejecución de las clases por bimestre (04) en el año escolar.

8.5.1	Control de la producción y provisión de servicios/ Perfiles de ingreso y egreso.	X	90%	Supervisión de los procesos de evaluación focalizado en los aprendizajes y cumplimiento del plan curricular.
8.5.2	Identificación y trazabilidad.	X	80 %	Las actividades de supervisión se enmarcan solamente en el cumplimiento del programa curricular. No hay una práctica de mejora continua.
8.7	Control de salidas no conformes	X	60 %	No se aplica evaluaciones con fines de identificar anomalías de los procesos y plantear las soluciones.
Fortaleza		Debilidades		Aspiraciones
Oportunidades de mejora				
8.1	Sí se ejecuta la planificación y las supervisiones de parte del director y especialistas de la UGEL.	La planificación se centraliza en las propuestas del Minedu. Poco espacio para la innovación.		Realizar la planificación curricular en función a las necesidades de desarrollo educativo de la zona de Óndores -Junín. Asimismo, las evaluaciones en función a los aprendizajes y proceso de mejora continua.
8.2	Se cuenta con el Proyecto Educativo Institucional como requisito para los procesos de diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación curricular.	El Proyecto Educativo Institucional no siempre responde a las verdaderas necesidades educativas de los adolescentes y el contexto.		Realizar la planificación curricular con innovaciones coherentes con las necesidades de desarrollo educativo de Óndores – Junín.
8.2.1	Se produce una comunicación entre los directivos, docentes y estudiantes.	La comunicación no es en un contexto democrático y participativo. Más bien se da en forma vertical y jerarquizada.		Realizar la planificación curricular con innovaciones coherentes con las necesidades de desarrollo educativo de Óndores – Junín.
8.3	Diseño curricular por competencias en función al PEI.	No hay una adecuación de los diseños de clase al enfoque por competencias, considerando actividades para el desarrollo de capacidades cognitivas, procedimentales y actitudinales.		Realizar la planificación curricular con innovaciones coherentes con las necesidades de desarrollo educativo de Óndores – Junín.

		Todo integrado a los perfiles de egreso.		
8.3.2	Planificación del currículo de acuerdo al PCI- Proyecto Curricular Institucional.	La planificación está en relación al currículo del Ministerio de Educación y no sobre un diagnóstico de las necesidades educativas de los grupos de interés, especialmente de los estudiantes del entorno inmediato.	La planificación del currículo debe responder a las demandas de desarrollo educativo de los estudiantes de Óndores y también a las expectativas del Ministerio de Educación.	Implementar un programa de innovación curricular de acuerdo a las demandas de desarrollo educativo del entorno de Óndores, Junín.
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo. Modelo del Proyecto Educativo Institucional; PAT- Plan Anual de Trabajo y PCI, Proyecto Curricular Institucional.	Solamente se focaliza en la propuesta del DCN del Ministerio de Educación y no se considera innovación en función a un diagnóstico educativo y expectativas de los grupos de interés.	El PCI tiene que responder a las expectativas de los grupos de interés, las demandas educativas de la localidad y por supuesto al DCN- Diseño Currículo Nacional.	Implementar un diagnóstico educativo con fines de innovación curricular como respuesta a las expectativas de los grupos de interés y demandas de desarrollo educativo.
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo. Si se realiza supervisiones periódicas solamente para ver los niveles de cumplimiento del DCN, Lineamientos y políticas educativas del Ministerio de Educación.	Las evaluaciones se concentran solamente en los niveles de aprendizaje cognitivo de los estudiantes.	Surge la necesidad de realizar evaluaciones que evidencia los niveles de logro de aprendizaje en función de los perfiles de egreso.	Implementar programas de evaluación de ingreso y egreso de los estudiantes y los niveles de logro de aprendizajes cognitivos, procedimentales y actitudinales.
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo. Si se produce evaluaciones periódicas de aprendizaje en función a los desempeños de los estudiantes. Todo en función del cumplimiento de DCN del Ministerio de Educación.	No se aplica evaluaciones de logros de aprendizaje en relación a los perfiles de egreso de los estudiantes. No hay una consideración significativa del enfoque por competencias.	El sistema de evaluación debe apuntar a medir los niveles de logro de los estudiantes en función a los perfiles de egreso sin dejar de lado el enfoque por competencias del DCN.	Proponer programas de evaluación tomando en cuenta los logros del perfil de egreso en el ámbito del DCN- Diseño Curricular Nacional.
8.4	Se aplica la evaluación periódica de los logros del	Las evaluaciones se reducen a aspectos de aprendizaje de	Las evaluaciones periódicas deben medir los logros de	Proponer un programa de evaluaciones en función a la

	perfil de egreso. Todo tomando en cuenta solamente la visión normativa del Ministerio de Educación.	conceptos, dejan de lado los procedimentales y actitudinales. Por ende, tampoco se evalúan los logros en función del perfil de egreso de los estudiantes.	aprendizajes en función del perfil de egreso sin descuidar el enfoque del currículo por competencias.	medición de los niveles de logros del perfil de egreso de los estudiantes considerando el enfoque del currículo por competencias.
8.5	Producción y provisión del servicio. Las clases se llevan a cabo en 08 meses anuales, equivalen a 04 bimestres.	La ejecución de las clases no siempre refleja el enfoque curricular por competencias, además, no se toman en cuenta los logros de aprendizaje en relación al perfil de egreso de los estudiantes.	Las evaluaciones deben estar enfocadas en el currículo por competencias y medir los logros de aprendizaje en función al perfil de egreso de los estudiantes.	Proponer un programa de sistema de evaluaciones en función a la medición de los niveles de logros del perfil de egreso de los estudiantes considerando el enfoque del currículo por competencias.
8.5.1	Se realiza evaluación concentradas en logros de aprendizaje cognitivos no siempre alineados al perfil del egresado.	La evaluación no está integrado a los niveles de logro de aprendizaje en relación a los perfiles de ingreso y egreso.	Las evaluaciones deben ser completas que cubran los perfiles de ingreso y egreso, tomando en cuenta la perspectiva del enfoque curricular por competencias.	Proponer programa de evaluación integra que apunte a describir y explicar los logros de aprendizajes cognitivos, procedimentales y actitudinales en la perspectiva del currículo por competencias.
8.5.2	Identificación y trazabilidad. Se realiza evaluaciones de la planificación ejecución y evaluación de currículo en función del Proyecto Educativo Institucional.	Las evaluaciones solamente responden al corto plazo o son de corte transversal, son pocos los que realizan evaluaciones de tipo longitudinal propios de la gestión educativa basado en riesgos y mejoras.	Las evaluaciones deben darse en la perspectiva de la gestión curricular que identifique puntos de riegos y las alternativas de mejora.	Implementar un programa de sistema de evaluación considerando el perfil de ingreso y egreso y los logros de aprendizajes cognitivos, procedimentales y actitudinales. Todo en la perspectiva del currículo por competencias.
8.7	Control de salidas no conformes. Si se realiza evaluaciones al final de los procesos formativos. Ejemplo: Evaluación en contextos del aula y también al finalizar el bimestre.	En la ejecución de las evaluaciones no hay consideraciones del enfoque curricular por competencias, solamente se centraliza en aspectos cognitivos, están ausentes los procedimentales y actitudinales.	Se debe aplicar las evaluaciones considerando el enfoque curricular por competencias y también debe estar alineados al perfil de egreso del estudiante.	Implementar evaluaciones que identifique no conformidades o fallas del sistema y luego plantear las alternativas de cada caso. Todo en la perspectiva de los logros de aprendizajes cognitivos, procedimentales y actitudinales.

Tabla 14. 6A Clausula 9: Evaluación de desempeño.

No	Indicadores / Items	Cumple	% de Cumplimiento	Descripción	
Clausula 9: Evaluación de Desempeño					
9.1.2	Satisfacción del cliente	X	50 %	No se realiza estudios de satisfacción de las expectativas educativas de los estudiantes, menos de padres de familia y comunidad.	
9.1.3	Análisis y evaluación	X	70%	Se cumple con la evaluación o supervisión de parte de los directivos de la institución basado en las Normas del Ministerio de educación.	
	a) Entradas de la revisión por la dirección.				
	b) Salidas de la revisión por la dirección.	X	80%	Se cumple con las evaluaciones o supervisiones de parte de los directivos basado en las Normas del Ministerio de Educación.	
9.2	Auditoría interna	X	50 %	No se realiza con frecuencia las auditorías internas.	
	Fortaleza	Debilidades		Aspiraciones	Oportunidades de mejora
9.1.2	Se realiza actividades de supervisión y evaluación de los directivos y supervisores del Ministerio de Educación.	La supervisión y evaluación solamente están focalizados en el desarrollo de los contenidos curriculares. No se toma en cuenta los perfiles de ingreso y egreso.		Realizar evaluaciones focalizados en el desarrollo de las competencias del perfil de ingreso y egreso, complementado con las auditorias periódicas respectivas. Todo, considerando las entras y salidas de los procesos formativos.	Implementar actividades de supervisión, revisión y evaluación de parte de los directivos y supervisores del Ministerio de Educación. Los mismos, que deben estar focalizados en el desarrollo de las competencias de egreso.
9.1.3	Se realiza actividades de supervisión y evaluación de los directivos y supervisores del Ministerio de Educación.	La supervisión y evaluación solamente están focalizados en el desarrollo de los contenidos curriculares. No se toma en cuenta los perfiles de ingreso y egreso.			
9.2	Se realiza actividades de supervisión y evaluación de los directivos y supervisores del Ministerio de Educación	No se realiza las auditorías internas voluntarias.			

Tabla 15. 7A Clausula 10: Mejora

No	Indicadores / Ítems	Cumple	% de Cumplimiento	Descripción	
Clausula 10: Mejora					
10.2	No conformidad y acciones correctivas				
	a) Reaccionar ante la no conformidad	Si	50%	No hay programas de identificación y seguimiento de los errores cometidos en los procesos y subprocesos formativos.	
	b) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.	Si	50%	No hay programas de planteamiento de soluciones a los errores cometidos en los procesos y subprocesos formativos.	
	c) Implementar acciones necesarias	Si	50%	No hay programas de implementación de alternativas de solución respecto al sistema formativo.	
10.3	Mejora continua	Si	50%	Hay programas de recuperación de clases, especialmente de los contenidos conceptuales programados.	
	Fortaleza	Debilidades	Aspiraciones	Oportunidades de mejora	
a)	Hay un cumplimiento de las normas que emana el Ministerio de Educación.	No hay programas de identificación y seguimiento de los errores cometidos en los procesos y subprocesos formativos	Contar con un programa de mejora que responda a los errores cometidos en los procesos formativos de los estudiantes. Especialmente referidos a los perfiles de ingreso y egreso, considerando la perspectiva del desarrollo de las competencias.	Implementar un programa de mejora basado en los diagnósticos y autoevaluaciones que identifican los errores -no conformes cometidos en los procesos formativos.	
b)	Se cumple con el cronograma escolar del Ministerio de Educación	No hay programas de planteamiento de soluciones a los errores cometidos en los procesos y subprocesos formativos.			
c)	Todas las actividades responden a la propuesta del Ministerio de Educación.	No hay programas de implementación de alternativas de solución respecto al sistema formativo.			
10.3	Los programas de recuperación están estipulados en la Directivas del Ministerio de Educación.	Hay programas de recuperación de clases, especialmente de los contenidos conceptuales programados.			

Clausula 4: Contexto de la organización

a) Características de la Institución Educativa.

La Institución Educativa “San Juan” de Óndores de Junín. Está circunscrito a la Dirección Regional de Educación Junín; Unidad de Gestión Educativa Local de Junín; teléfono: 942089817; Página web: www.sanjuan.com.pe; Correo electrónico: iesanjuan@hotmail.com; Dirección: Estancia Rupahuasi; Lugar: Óndores; Distrito: Óndores; Provincia: Junín; Región: Junín; Nivel: Secundaria de Menores; Modalidad: Educación Básica Regular; Directora: Lucinda Villanueva Cornelio; Personal Docente: 08; Personal Administrativo: 01; Población Escolar: 43; Infraestructura: Material Nobel; Local: Escolar; Mobiliario Escolar: 50; Aulas de clase: 07; Aulas de Innovación Pedagógica: 01; Campo Deportivo: 01; Servicio Higiénico: 01.

b) Visión

“Al 2024, seremos una Institución Educativa líder en educación, promoviendo la calidad educativa que ayude al desarrollo integral del estudiante, como investigadores y enmarcados en el desarrollo productivo, empresarial y turístico, con enfoque ambiental”¹.

c) Misión

“Somos una Institución Educativa innovadora, formamos integralmente a los estudiantes, promovemos las competencias y valores basados en la práctica, mediante la cultura de la solidaridad; asumiendo los nuevos retos del siglo XXI. Como agentes de cambio preparamos con calidad a nuestros educandos para enfrentar la vida; valiéndonos de un potencial humano calificado”².

d) Valores

- **La solidaridad.**

Oportunidad de mejora 1: Actualización del Proyecto Educativo Institucional.

A partir del análisis de las fortalezas y debilidades se concluyó en actualizar el Proyecto Educativo Institucional, la visión, misión y el valor de la solidaridad. Todo, inspirado en diversos factores que se han evidenciado en la Pandemia ocasionado por COVID 19, especialmente, se refiere al ascenso de las tecnologías de la información y comunicación.

Comprensión de las necesidades y expectativas de los participantes/interesados.

a) Identificación de los grupos de interés

Según la fuente de datos e información que brindó el Proyecto Educativo Institucional, hay una identificación parcial de los grupos de interés. Primero, el estado, mediante sus organizaciones como el municipio de Óndores y ministerio de educación, específicamente los sujetos del currículo: director/a; docentes; estudiantes y padres de familia. Segundo, hay ausencia de instituciones de las empresas privadas; Tercero, comunidad campesina de Óndores y otras organizaciones de la sociedad civil como Ongs, sindicato de los docentes - SUTEP (Sindicato Único de Trabajadores de la Educación del Perú, Base Óndores).

b) Participación de los grupos de interés

Solamente participan los actores sociales educativos del estado mediante el director/a; docentes; estudiantes y padres de familia. Hay ausencia de representantes de las empresas privadas y otras organizaciones de la sociedad civil.

c) Perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes

Desde el horizonte de la ISO 9001:2015 aplicado a las organizaciones educativas se tipifica como clientes a los estudiantes, que, en este caso, son de educación secundaria de menores y los proveedores de la educación vienen a ser el estado y básicamente el ministerio de educación. Y, precisamente, en ámbito del currículo hay una debilidad sustancial, no se detalla los perfiles de ingreso y egreso. Asimismo, no se cuenta con los respectivos instrumentos de evaluación que toma en cuenta las necesidades de desarrollo del entorno político, económico, social y tecnológico de la zona.

Oportunidad de mejora 2: Organización y participación de los grupos de interés.

Organizar a los grupos de interés y promover el involucramiento en la gestión institucional, los mismos que son los Directivos, docentes, estudiantes, padres de familia representantes del municipio, de las empresas privadas y de los sindicatos y comunidades campesinas de la localidad de Óndores.

Oportunidad de mejora 3: Evaluación de los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes.

Implementación y evaluación de perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes para tipificar, explicar y predecir los procesos de ingreso, formativos y de egreso, midiendo el desarrollo de las competencias de las diversas asignaturas y por supuesto los logros de aprendizajes, cognitivos, procedimentales y actitudinales.

Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

a) Proyecto Educativo Institucional

No se presenta un sistema de gestión de calidad. No obstante, se cuenta con el P.E.I. Proyecto Educativo Institucional, que no

está actualizado especialmente referido al ámbito de los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes considerando los factores internos: currículo de ministerio de educación y externos como las necesidades de desarrollo del entorno.

b) Administración Educativa

La parte administrativa se desglosa en el plan de trabajo anual y el diseño curricular que se aplica en la institución. Mediante el análisis foda, se identificó una debilidad, no contempla los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes. Hecho que impide conocer con que conocimientos, habilidades y destrezas ingresan y egresan, en términos del DCN se hablarían de las competencias y capacidades.

Oportunidad de mejora 4: Perfiles de ingreso y egreso en la perspectiva del currículo propuesto por Minedu.

Implementación de un sistema de evaluación básica de ingreso y egreso de los estudiantes basado en las competencias que propone el Ministerio de Educación, específicamente debe reflejar los conocimientos, las habilidades y destrezas de las diversas asignaturas. Todo, basado en la gestión de procesos y riesgos del currículo como la planificación, implementación, ejecución y evaluación.

Alcance del Sistema de Gestión de Calidad y de procesos

a) Diagnóstico

Si se cumplió con el proceso de diagnóstico básico elaborado a priori de la pandemia por COVID-19. Hecho, que también pone en evidencia que esta desactualizado los datos y las informaciones, especialmente, concerniente a los aportes de las tecnologías de la información y comunicación.

b) Procesos

Respecto a los procesos curriculares, la planificación tiene 90 % de avance; implementación de 70%, ejecución 60% y 20% de evaluación haciendo un promedio de 60%. Sin embargo, la evaluación de todo el programa curricular debe evaluarse periódicamente para tipificar su impacto que puede ser positivo o negativo.

Oportunidad de mejora 5: Gestión de procesos y riesgos basado en las autoevaluaciones periódicas

Implementación de una gestión de procesos y riesgos basado en la autoevaluación, la planificación, implementación, ejecución y evaluación focalizado en los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes, detallando las competencias expresadas en conocimientos, habilidades y destrezas.

Clausula 5: Liderazgo

El compromiso con el desarrollo educativo se manifiesta en el plan de trabajo como en el PCI, Proyecto Curricular Institucional. También se ratifica en el manual y reglamento de organización y funciones.

Se evidencia alto nivel de compromiso con la formación académica de los estudiantes.

Oportunidad de mejora 6: Liderazgo y evaluación de perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes.

Implementación de un sistema de evaluación de los perfiles de ingreso y egreso de acuerdo a las demandas de los estudiantes y de su entorno. Siempre bajo la capacidad de liderazgo de los directivos, docentes, estudiantes y padres de familia de la comunidad educativa de Óndores.

Enfoque al cliente/ estudiante

Concerniente al programa de promoción y orientación para estudiantes, padres de familia y comunidad. Se realiza periódicamente actividades de publicidad básica mediante radio-emisoras de la localidad, distribución masiva de volantes y otros, se aplica en los meses de marzo de cada año escolar.

Si hay un sistema de matrícula orientado por el Ministerio de Educación a través de las normas.

No se aplica una evaluación de satisfacción de los estudiantes y padres de familia.

Oportunidad de mejora 7: Evaluación de satisfacción de los estudiantes y padres de familia.

Implementación de un sistema de evaluación de satisfacción e impacto de las asignaturas sobre los aprendizajes de los estudiantes tomando los criterios curriculares del Ministerio de Educación y otras instituciones privadas y de la sociedad civil.

Establecimiento de políticas de calidad.

El plan de trabajo Anual refleja las demandas del ministerio de educación expresadas en normas. Pero, no siempre, responde a las demandas de la localidad, tampoco, a una política de calidad.

En ésta aspecto también se apunta a los cumplimientos normativos del ministerio de educación. No se encuentra en forma explícita los objetivos del proceso de implementación de la calidad educativa expresados en las necesidades del contexto local. Ejemplos: No hay normas respecto a las evaluaciones de los perfiles de ingreso y egreso.

Todo está concentrado en las solicitudes del ministerio de educación. No se detalla los compromisos a nivel de la institución y su relación con instituciones y autoridades municipales, el teniente gobernador, y otros del entorno. Alcalde y regidores y dirigentes comunales.

Oportunidad de mejora 8: Liderazgo y evaluación de satisfacción de los estudiantes en función de los perfiles de ingreso y egreso.

Implementación de un proyecto de promoción de la Institución Educativa, resaltando logros en desarrollo de competencias y capacidades tomando en cuenta el desarrollo de los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes.

Establecimiento de políticas de calidad.

a) Apoyo a la dirección estratégica.

Existe un avance de 80%. Es así que, el PAT (Plan Anual de Trabajo) refleja las demandas del ministerio de educación expresadas en normas. No obstante, falta considerar las demandas de desarrollo local.

b) Establecimientos de objetivos de calidad.

Se ha establecido un avance de 70%. Esta alineado solamente a los cumplimientos normativos del ministerio de educación. No especifica los objetivos del proceso de implementación de la calidad educativa en el contexto de la institución educativa.

Ejemplos: No hay normas respecto a las evaluaciones de los perfiles de ingreso y egreso.

c) Compromisos y acuerdos de cumplimiento de los objetivos de calidad.

Hay un avance de 80% de avance. La perspectiva de calidad está en función de las expectativas del ministerio de educación. No se detalla los compromisos, convenios, acuerdos y otros a nivel de la institución y su relación con instituciones y autoridades municipales, el teniente gobernador, y otros del entorno. Alcalde y regidores y dirigentes comunales.

Comunicación de la política de calidad.

a) Sistemas de comunicación virtual o presencial a través de documentos a nivel interno y externo a la institución.

Hay sistemas con bajos niveles de integración respecto al flujo de documentos. A la vez, no se cuenta con redes de comunicación o programas televisivos dedicados a la promoción y práctica de la calidad.

Oportunidad de mejora 9: Políticas de comunicación con fines de promoción y práctica de la calidad.

Implementar políticas de comunicación con dedicación a la difusión y práctica de la mejora continua. Todas expresadas en el PEI, PAT y PCI y proyectos de innovación.

Roles, responsables y autoridades.

Hay un avance de 70% porque existen autoridades educativas designados por el ministerio de educación. No obstante, son necesarios la organización, integración y las acciones, mediante, comités basados en los roles responsabilidades, informadores y consultores a nivel interno y externo de la institución educativa.

Oportunidades de mejora 10. Organización de los sujetos de la educación.

Organizar un comité de calidad educativa con fines de promoción y práctica de la calidad educativa institucional.

Clausula: 6: Planificación

Planificación- Acciones para abordar riesgos y responsabilidades.

Se ha producido un avance de 85% porque los diagnósticos educativos que se realizaron son superficiales y no posibilitan la identificación de fallas y errores en el sistema educativo. Por ende, se concluye con la convicción siguiente: si no se identifican los problemas y fallas, tampoco, se percibirán las soluciones.

Oportunidad de mejora 11: Realización de diagnósticos y autoevaluaciones periódicas del sistema educativo.

Realizar diagnósticos que nos lleven a identificar los errores, las fallas y las posibles soluciones del sistema educativo de calidad.

Objetivos de calidad y planificación para lograrlo.

Los objetivos de calidad y la planificación están manifestados en el Proyecto Educativo Institucional, el Plan Anual de Trabajo y PCI - Curricular, los mismos, que responden a las políticas de desarrollo emanado por el Ministerio de Educación. Además, son medibles, mediante las percepciones y toma de decisiones respecto a los niveles de cumplimiento del cronograma, auditorías y evaluaciones periódicas. Asimismo, son comunicados y actualizados parcialmente. Por ejemplo, son necesarios los nuevos datos e información recogidos en las autoevaluaciones en momentos de la pandemia por COVID 19 y luego considerarlas en las planificaciones e innovaciones.

Oportunidades de mejora 12: Planificación e innovación educativa acorde a las necesidades de los estudiantes.

Implementación de proyectos de innovación de consolidación y elevación de los niveles de logros de aprendizajes y niveles de satisfacción de los estudiantes. Asimismo, Actualizar periódicamente el PAT (Plan Anual de Trabajo) y PCI (Proyecto Curricular Institucional) con las expectativas de los estudiantes y complementado con la propuesta del ministerio de educación.

Clausula 7: Apoyo

Referidos a los recursos, se cuenta con los aportes del ministerio de educación. Pero, es necesario aclarar que son siempre insuficientes; Además, del personal se puede afirmar que son en mayoría son docentes son licenciados con mención en sus respectivas especialidades. Es más, cuentan con grados de Maestría y Doctorados en ciencias de la educación.

En cuanto, a la infraestructura, se cuenta con aulas de primero a quinto grado de educación secundaria de menores. También, hay aulas para el proceso enseñanza – aprendizaje. En cambio, está limitado los equipos e instrumentos del laboratorio de informática, biología y física. Hay escasos presupuestos económicos y de materiales para fines de acompañamiento docente y de los estudiantes. Del mismo modo, son limitados los recursos dedicados a seguimiento y medición o realización de investigaciones formativas.

Concerniente a la trazabilidad, no se ha realizado mediciones de los procesos enseñanza – aprendizaje en función al modelo educativo sistémico-longitudinal propio del currículo por competencias, que, miden los logros de aprendizajes en forma gradual. En otras palabras, no se está caracterizando los perfiles de ingreso (entrada), posteriormente, se vivencian los subprocesos formativos (clases) y luego egresan (salida-resultados y satisfacción del impacto del sistema formativo). Por supuesto, que los principales protagonistas son los estudiantes acompañados pedagógicamente por los docentes, los padres de familia y autoridades de la comunidad. Contradiendo a esta lógica mencionada, se realizan exámenes aisladas en los contextos de las asignaturas sin dirección alguna, dejando de lado, por ejemplo, el desarrollo de los conocimientos, habilidades y destrezas en líneas longitudinales, a la vez, no se toma en cuenta la coherencia con las transversales.

En relación a las competencias del equipo directivo, docentes y administrativo son profesionales, licenciados en Ciencias de la Educación, con diversas especialidades acordes a la formación de los estudiantes de educación secundaria de menores. Asimismo, cuentan con grados de Maestría y Doctorados respectivamente.

Concerniente a la toma de conciencia, hay un alto nivel de conciencia respecto a la utilización de recursos y responsabilidad focalizado en la formación de los adolescentes de parte de los directivos, docentes, estudiantes y padres

de familia. Es más, los recursos para la gestión de calidad tanto interno como externo, son muy limitados. En cambio, respecto a la información documentada, la información solicitada por el ministerio de educación si se cubre en un 100 %. No obstante, falta consolidar dicha documentación, por ende, se requiere apoyo.

Oportunidades de mejora 13: Capacitación docente en autoevaluaciones y planes de mejora en torno al desarrollo de competencias y cumplimiento de los perfiles de egreso.

Implementar un programa de sistema de autoevaluación considerando el perfil de ingreso y egreso y los logros de aprendizajes cognitivos, procedimentales y actitudinales. Todo en la perspectiva del currículo por competencias.

Clausula 8: Operaciones

Desde la visión del sistema las operaciones se manifiestan en las entradas, los procesos y las salidas. La planificación del currículo es un insumo para la ejecución, los mismos, que expresan en los programas anuales y bimestrales, secuencias didácticas semanales e incluso en planes de clase. Todo ello va acompañado de un modelo educativo centrado fundamentalmente en el desarrollo de competencias y capacidades tal cual exige el DCN – diseño curricular nacional, como se sabe, lo mencionado se realiza en forma participativa durante el mes de marzo de cada año escolar. Por supuesto, las pruebas y las actividades formativas también son visibles, al igual que las revisiones. Así se llega a la evaluación y presentación de los resultados o productos, estos son los niveles de aprendizajes logrados por los alumnos y alumnas, asimismo, se evalúan las expresiones de satisfacción.

Oportunidades de mejora 14: Evaluaciones que identifiquen fallas en los procesos de enseñanza – aprendizaje.

Implementación de evaluaciones que identifique no conformidades o fallas del sistema del proceso enseñanza y aprendizaje del programa. Todo en

la perspectiva del currículo por competencias, especialmente focalizados en los logros de aprendizajes cognitivos, procedimentales y actitudinales.

Clausula 9: Evaluación de desempeño

En este rubro se ha producido un avance de 50%. Se cumple con la evaluación o supervisión de parte de los directivos de la institución basado en las Normas del Ministerio de educación. En cambio, no se realizan las evaluaciones de satisfacción (70%) de las partes interesadas como los estudiantes, padres de familia y por ende la comunidad del entorno.

Oportunidad de mejora 15. Implementación de procesos de evaluación y supervisión de desempeños alineados al cumplimiento de los perfiles ingreso y egreso.

Implementar actividades de supervisión, revisión y evaluación de parte de los directivos y supervisores del Ministerio de Educación. Los mismos, que deben estar focalizados en el desarrollo de las competencias de egreso.

Clausula 10: Mejora

No hay programas de identificación y seguimiento de los errores cometidos en los procesos y subprocesos formativos esencialmente referidos a la enseñanza y aprendizajes (50%). En consecuencia, son muy necesarios las implementaciones de actividades educativas que tengan como propósitos, por ejemplo, la recuperación de clases bajo modelos de secuencias didácticas coherentes respecto a la propuesta curricular coherente con el Ministerio de Educación del Perú, que su vez, deben ser evaluables y medibles al finalizar la experiencia.

Oportunidad de mejora 16: Realización de autoevaluaciones que identifique elementos y procesos del currículo.

Proponer la Implementación de programas de mejora basado en los diagnósticos y autoevaluaciones que identifican los errores no conformes

cometidos en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Siempre en la perspectiva del cumplimiento de los perfiles de egreso.

4.3. Prueba de hipótesis

Primer paso: Planteamiento de la Hipótesis General

a) Hipótesis Alterna

La implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma: ISO 9001: 2015 en su etapa inicial mejora la evaluación de los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes de la Institución Educativa “San Juan” de Óndores. Junín-Perú.

b) Hipótesis Nula

La implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma: ISO 9001: 2015 en su etapa inicial no mejora la evaluación de los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes de la Institución Educativa “San Juan” de Óndores. Junín-Perú.

- **Estadígrafo de prueba.** Como ambas variables son nominales se aplicó el estadígrafo de Coeficiente de Contingencia.

Coeficiente de Contingencia de las variables estudiadas

Variable 1	Variable 2	Coeficiente de Contingencia
Aplicación de Norma Internacional ISO 9001:2025. Gestión de calidad	Viabilidad de implementación de planes de mejora.	0,6842

Índices de R – Rho

Índices de R - Rho	Escala	Interpretación
0.00 - 0.20	A	Íntima correlación
0.20 - 0.40	B	Escasa Correlación
0.40 - 0.60	C	Moderada Correlación
0.60 - 0.80	D	Buena Correlación
0.80 – 1.00	E	Muy Buena Correlación

El coeficiente de Contingencia obtenido es de 0,6842 entonces entre las variables: aplicación de la Norma ISO 9001:2015 de gestión de calidad y

viabilidad de implementación de planes de mejora se ha producido una ***Buena Correlación porque se encuentra en la escala D.***

Decisión estadística: Puesto que el coeficiente de contingencia es de 0.6842 se asume la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Conclusión de la prueba de hipótesis:

En consecuencia, el nivel de correlación es buena entre la aplicación de la norma internacional ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad y la viabilidad de implementación en su etapa inicial mejora la evaluación de los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes de la Institución Educativa “San Juan” de Óndores. Junín- Perú.

4.4. Discusión de resultados

El estudio buscó como propósito la aplicación y posterior implementación de la gestión de calidad focalizado en los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes de la Institución Educativa “San Juan” de Óndores. Junín-Perú. Hecho que se cumplió dada las exigencias de los procesos de acreditación de la educación en sus diversos niveles como lo emana el Ministerio del Perú. Para tal cometido se considera todas las cláusulas de los requisitos de la norma internacional ISO 9001: 2015 de Gestión de la Calidad Educativa que en seguida se detalla: Clausula 1: Alcance; 2: Referencias Normativas; 3: Términos y Definiciones; 4: Contexto de la Organización; 5: Liderazgo; 6: Planificación; 7: Apoyo; 8: Operaciones; 9: Evaluación de desempeño; 10: Mejora.

CONCLUSIONES

Las conclusiones manifiestan los promedios de avance en porcentajes del cumplimiento de los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015 referido a la gestión de calidad en contextos educativos de educación secundaria, específicamente de la Institución Educativa “San Juan” de Óndores. Junín- Perú”. Aquí los detalles: contexto de la organización = 74%; liderazgo = 69.5%; planificación = 75%; apoyo = 85.5%; operación = 88%; evaluación del desempeño = 63 % y mejora = 50%.

Por otra parte, respecto a las oportunidades de mejoramiento se priorizó la Implementación de un sistema de medición de logros de aprendizaje en función de los perfiles de ingreso y egreso acorde a las necesidades de desarrollo educativo. Siempre bajo la responsabilidad de los directivos, docentes, estudiantes y padres de familia de la comunidad educativa de Óndores.

En consecuencia, se pudo confirmar que la aplicación de la ISO 9001: 2015 de gestión de calidad favorece la viabilidad y factibilidad de la implementación de planes de mejora. Por ejemplo, el coeficiente de contingencia de las variables consideradas evidenció una correlación de 0,6842, hecho que señala, una buena correlación en términos de los Índices de R – Rho.

RECOMENDACIONES

Priorizar las oportunidades de mejora considerando la formulación de los proyectos de innovación identificando los niveles de factibilidad y viabilidad de los mismos, que deben estar alineados a la perspectiva de desarrollo educativo sostenible de la localidad de Óndores y básicamente de la Institución Educativa de Educación secundaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alejabarrieta, F., & Iñiguez, L. (2010). Construcción de escalas de actitud tipo Thurst y liker. *La sociología en sus escenarios*, 1-47.
- Alvarez Flores, E. (2021). Uso crítico y seguro de tecnologías digitales de profesores universitarios. *Formación Universitaria*, 33-44.
- AMA GLOBAL. American Management Asociation. (24 de abril de 2019). *AMA GLOBAL. American Management Asociation*. Obtenido de <https://www.amamex.org.mx/blog/los-14-puntos-sobre-calidad-de-edwards-deming.html>
- Andrade Pacora, A. P., & Guerrero Ortiz, L. A. (2020). *Aprendo en Casa: balance y recomendaciones*. Lima - Perú: GRADE - Grupo de Análisis para el Desarrollo.
- Antezana Iparraguirre, R. (2015). Sílabo por competencias en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. *Horizonte de la Ciencia*, 97-104.
- Area Moreira, M. (2020). El diseño de cursos virtuales: conceptos, enfoques y procesos pedagógicos. En J. Miguel García, & S. García Cabeza, *Las tecnología en (y para) la educación* (págs. 67-86). Montivideo. Uruguay: FLACSO - Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.
- Arévalo Rodriguez, T. (2015). *"Uso de organizadores gráficos como estrategia de aprendizaje por parte de los estudiantes de sexto grado de primaria del colegio Capouilliez*. Guatemala de Asunción: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR.
- Arias Gallegos, W., & Oblitas Huerta, A. (2014). Aprendizaje por descubrimiento vs aprendizaje significativo: Un experimento en el curso de historia de la Psicología. *Boletín Académica Paulista de Psicología*, 455-471.
- Arteaga Quevedo, Y., Tapia Luzardo, F. J., & Menendez Menendez, E. (2013). Competencias profesionales de docente de biología. *IX CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE INVESTIGACIÓN. Universidad de Zulia* (págs. 2020-206). Giro: Universidad de Zulia.

- Ávila Dávila, A. (1 de enero de 2022). *Las organizaciones como sistemas sociales complejos*. Obtenido de <https://integracion-academica.org/vol1numero2-2013/25-las-organizaciones-como-sistemas-sociales-complejos>
- Banco Mundial. (24 de marzo de 2021). *Banco Mundial Blogs*. Obtenido de <https://blogs.worldbank.org/es/opendata/informe-sobre-el-desarrollo-mundial-2021-datos-para-una-vida-mejor-aprovechar-el-valor-de>
- Banco Mundial. (2021). *Informe para el desarrollo mundial: Datos para una vida mejor*. Washington, DC. EE.UU.: Grupo Banco Mundial.
- Banco Mundial. (18 de abril de 2022). *Banco Mundial*. Obtenido de Educación. Panorama General:
<https://www.bancomundial.org/es/topic/education/overview#:~:text=Con%20su%20labor%2C%20el%20Grupo,a%20m%C3%A1s%20tardar%20en%202030>.
- Banco Mundial. (2022). *Perú. Informe sobre la pobreza del aprendizaje*. Washington. EE.UU.: Banco Mundial-UNESCO.
- Barraza Macías, A., & Acosta Chavez, M. (2008). Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior. *Innovación Educativa*, 20-35.
- Basantes Andrade, A., Cabezas Gonzales, M., & Casillas Martin, S. (2020). Competencias digitales en la formación de tutores virtuales en la Universidad Técnica del Norte, Ibarra-Ecuador. *Formación Universitaria*, 269-282.
- Becerra Lois, F. Á., Andrade Orbe, A. M., & Diaz Gispert, L. I. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 1-33.
- BID- Banco Interamericano de Desarrollo. (01 de Septiembre de 2017). Hacia la formación de mejores competencias. Sistema de la productividad y el crecimiento. Washington, EE.UU.
- Cabero Almenara, J. (2020). Aprendiendo del tiempo de la COVID-19. *Educare*, 1-3.

- Cadoche, L., & Galvan, S. (2006). Trabajo en Equipo- Logro individual: Una experiencia de aprendizaje cooperativo en medicina veterinaria. *Revista Electrónica de Veterinaria REDVET*, 1-10.
- Cambridge Assessment International Educational. (2021). *Implementando el plan de estudios con Cambridge. Una guía para líderes escolares*. Londres. Reino Unido: Cambridge Assessment International Educational.
- Capella Riera, J. (2000). Gestión de calidad en la institución educativa. En *Gestión de calidad en la institución educativa* (págs. 1-39). Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Carhuaricra Meza, J. (2019). Trabajo en equipo y desarrollo del pensamiento crítico en la formación docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, Perú. *Revista ECI PERÚ.*, 98-103.
- Carhuaricra Meza, J. C. (2021). Sistema integrado de gestión para la formación docente de biología y química, 2020. *ACTAS DEL II CONGRESO IBEROAMERICANO DE DOCENTES* (págs. 799-805). Madrid, España: Universidad Politécnica de Madrid.
- Castillo, C., Urdinola, D.-A., & Malo, S. (27 de julio de 2021). *Banco Mundial Blogs*. Obtenido de https://blogs.worldbank.org/es/education/como-saber-que-los-universitarios-poseen-las-competencias-del-futuro-la-prueba-descaes?cid=ECR_E_NewsletterWeekly_ES_EXT&deliveryName=DM111862
- Centro Interuniversitario de Desarrollo. (2017). *Evaluación de logros del perfil de egreso. Experiencias Universitarias*. Santiago de Chile: CINDA- Centro Interuniversitario de Desarrollo.
- Chiluiza Vásquez, W., Castillo Conde, D., Parra Rocha, S., & Sanguña Loachamin, E. (2017). *El constructivismo. Estrategias metodológicas para el aprendizaje de los idiomas Inglés y Francés*. Quito. Ecuador: EDICIAM.
- Colombia, U. P. (2017). *Resultados de los grupos UNP en las convocatorias de Colciencias*. Obtenido de <https://carrerasuniversitarias.com.co/>.

- Copari Romero, F. (2014). La enseñanza virtual en el aprendizaje de los estudiantes Instituto Superior Tecnológico Pedro Vilcapaza- Perú. *Comuni@cción*, 14-21.
- Corporación Andina de Fomento- CAF. (2021). *EXPERIENCIA. Datos e Inteligencia Artificial en el Sector Público*. Caracas. Venezuela: CAF- Corporación Andina de Fomento.
- Covadonga, M. (2019). Presentación. Learning Analytics and Education: Clasificación, descripción y predicción del aprendizaje de los estudiantes. *Revista Iberoamericana de Educación*, 9. Obtenido de <https://rieoei.org/RIE/issue/view/Learning%20Analytics/vol%2080%281%29>
- Cuellar Ruiz, R. (2013). *Diseño Validación del contenido del test ESLID (Estilos de Liderazgo)*. Bucaramanga, Colombia: Universidad Autónoma de Bucaramanga .
- Delors, J. (1994). La educación encierra un tesoro. *El Correo*, 91 -103.
- Desarrollo, P. d. (10 de abril de 2020). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals/resources.html>
- Espejo Mancillas, M. E., & Marti Hernandez, P. G. (06 de abril de 2020). *Observatorio*. Obtenido de Instituto Para el Futuro de la Educación. Tecnológico de Monterrey: <https://observatorio.tec.mx/edu-bits-blog/objetivos-de-desarrollo-sostenible-reto-educacion-agenda2030>
- Farfan Cabrera, M. T., & Reyes Adan, I. A. (2017). Gestión educativa estratégica y gestión escolar del proceso de enseñanza-aprendizaje: una aproximación conceptual. *Reencuentro*, 45-61.
- Fischman, D. (2000). *El espejo del líder*. Lima, Perú: El Comercio - Universidad de Ciencias Aplicadas.
- Florencia Morado, M. (2017). El acompañamiento tecno-pedagógico como alternativa para la para la apropiación de tecnología en docentes universitarios. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 1-24.

- Flores Carbajal, E. (2015). *Gestión de calidad educativa y deserción escolar en la institución educativa “José María Arguedas” UGEL 05 San Juan de Lurigancho* - 2015. Lima, Perú: TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: Magister en Gestión Pública.
- Gallego, G. (2020). Modelo de la presencialidad cognitiva virtual. *Análisis Carolina*, 1-12.
- Galvez Suarerez, E. D. (2015). *Modelo de evaluación del desempeño docente para el dominio 1: Preparación para el aprendizaje de los estudiantes en el marco del buen desempeño docente*. Lima Perú: Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación. Universidad San Ignacio de Loyola. EPG.
- García Fernández, J. A. (2017). Plan de Mejora del centro educativo: Avanzando hacia la calidad total. En J. A. García Fernández, *Calidad Educativa* (págs. 1-4). Barcelona: Calidad Total, España.
- Garcia, G., Niño, Y., & Pachón, A. (2017). *Manual práctico y didáctico para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión para micro, medianas y pequeñas empresas del sector de la Construcción de Obras Civiles, bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:.* Bogotá Colombia: Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito Programa de Ingeniería Industrial. Obtenido de D:/SISTEMA%20INTEGRADO%20DE%20GESTION%20%202020%20García%20Amaya,%20Ginna%20Marcela%20-%202017.pdf
- Gomez Mujica, A., & Acosta Rodriguez, H. (2003). Acerca del trabajo en grupos o equipos. *ACIMED*, 1-12.
- Gomez Targarona, J. (2019). Estudios críticos sobre algoritmos: ¿un punto de encuentro entre la ingeniería y las ciencias sociales? *CTS-Ciencia Tecnología y Sociedad*, 215-232.
- Gutierrez Peña, J. (2014). *La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según norma ISO 9001 en tres experiencias educativas*. Lima, Perú: Tesis para

optar el grado académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Gutierrez, T., & Flores, H. (2009). Teorías del aprendizaje y la instrucción en el diseño de materiales didácticos informáticos. *Educere*, 317-329.

Huapaya Capcha, Y. A. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Económica, Ciencias del Agro y Mar y Ciencias Exactas y*, 243-261.

Iturri Vasquez, K., & Beteta Garay, H. (2020). *Los cursos virtuales en la formación académica de los estudiantes de la especialidad de Administración de Empresas en el Instituto Superior Tecnológico Privado "Isabel La Católica", Huánuco, 2019*. Huánuco: Informe de Tesis. Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco.

López Zavala, R. (2013). Ética profesional en la formación universitaria. *Perfiles Educativos*, 15-24.

Magaña Valencia, K., & Berzunza Saravia, F. (22 de octubre de 2020). Búsqueda y tratamiento de la información: métodos para buscar información científica y evaluarla de acuerdo al soporte electrónico. México , Estado Federal, América Latina y el Caribe.

Maggio, M. (2018). *Habilidades del siglo XXI. Cuando el futuro es hoy*. Autónoma de Buenos Aires a: Santillana.

Ministerio de Educación - Perú. (2017). *Currículo Nacional. Educación Básica Regular*. Lima: MINEDU- Ministerio de Educación.

Ministerio de Educación - Perú. (2017). *Docentes y sus aprendizajes en la modalidad virtual*. Lima, Perú.: Punto & Gráfica S.A.C.

Ministerio de Educación - Perú. (2022). *El Perú en PISA 2018. Informe Nacional de Resultados*. Lima, Perú: Ministerio de Educación.

Ministerio de Educación del Perú. (abril de julio de 2016). *Ministerio de Educación*.

Obtenido de <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/#popup1>

Ministerio de Educación del Perú. (2019). *Evaluaciones de logro de aprendizaje*.

Ministerio de Educación del Perú, Lima. Obtenido de <http://umc.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2020/06/PPT-web-2019-15.06.19.pdf>

Ministerio de Educación del Perú. (1 de abril de 2022). *Aprendo en casa*. Obtenido de

<https://aprendoencasa.pe/#/dashboard/experiencias?cicle=aecregular&year=2023&modality=ebr&level=inicial&sublevel=inicial&grade=0-2>

Ministerio de Educación, Perú. (2017). *¿Cómo vamos en educación?* Lima: Minedu-Escale.

Monago Malpartida, J., Ortega Mallqui, A., Tarazona Bardales, J., Pozo Ortega, F., Javier Quijano, R., & Fernandez Santa Cruz, T. F. (2018). Dirección institucional y desempeño docente en las instituciones educativas. *Investigación Valdizana*, 46-49.

Morales Gonzales, B. (2022). Diseño instruccional según el modelo ADDIE en la formación inicial docente. *Apertura*, 80-95.

Ochoa Angrino, S., Caicedo Tamayo, A., Montes Gonzales, J., & Chavéz Vescance, J. (2016). *Competencias y estándares Tics desde la dimensión pedagógica. Una perspectiva desde los niveles de apropiación de las tic en la práctica educativa docente*. Bogotá. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana - Cali.

Opertti, R. (15 de febrero de 2021). *Observatorio Regional de Educación Inclusiva*. Obtenido de https://orei.redclade.org/post_analisis/el-curriculo-en-la-agenda-educativa-2030/

Organización de Estados Americanos. (2018). *La indagación como estrategia para la educación STEAM. Guía de Practica*. Washington. EE. UU.: OEA.

- OSITRAN. (22 de octubre de 2021). *Calidad. Norma ISO 9001:2015*. Obtenido de <https://www.ositran.gob.pe/anterior/nosotros/sistemas-de-gestion-integrados/iso-9001-2015-sgc/>
- OTEC-Cumbre Group. (23 de abril de 2022). *Capacitacionescumbre.cl*. Obtenido de <https://www.capacitacionescumbre.cl/wp-content/uploads/2020/08/GLOSARIO-DE-TERMINOS-ISO.pdf>
- Paula, V. (07 de mayo de 2019). *La mente es maravillosa*. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-linguistica-de-noam-chomsky/>
- Perez Mamani, R. (2015). *Uso didáctico del laboratorio virtual y su influencia en el aprendizaje de las unidades químicas de masa por competencias en estudiantes de los grados 10 y 11 en la institución educativa "Fe y Alegría" Aures de Medellín, 2015*. Lima - Perú: Tesis de Posgrado. Universidad Norbert Wiener.
- Perez Villar, P. S., & Azollini, S. (2013). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo – su relación con la satisfacción laboral. *Revista de Psicología*, 151-169.
- Picardo, O., & Romero, P. (08 de enero de 2014). *Diccionario Pedagógico*. Obtenido de <https://online.upaep.mx/campusvirtual/ebooks/diccionario.pdf>
- Pino Mendoza, H. (2022). *Nivel de Satisfacción y Aprendizaje de las Competencias Matemáticas de los Estudiantes de la Institución Educativa Viva el Perú 2021*. Lima: EPG-Universidad César Vallejo.
- Pontificia Universidad Católica del Perú. (2018). *Plan Estratégico Institucional 2018-2022*. Lima: PUCP-Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Posso- Restrepo, P. (2019). El valor de la solidaridad en los currículos de comunicación en la Universidad. *Revista de Educación*, 1-15.
- Quimi Franco, D. I. (2019). Sistemas de calidad enfocado a las Normas ISO 9001 Y 21001: Caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. *Universidad y Sociedad*, 279-288.

- Quintero, N., Africano, N., & Faria, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal, empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Negotium / Ciencias Gerenciales*, 33-51.
- Ramos Castro, G., & Hernandez Nariño, A. (2020). Sistema de Gestión de la Calidad en un departamento de Ciencia e Innovación de una universidad médica cubana. *Revista Electrónica Cooperación Universidad y Sociedad*, 76-82.
- Reguant-Alvarez, M., Vilá-Baños, R., & Torrado Fonseca, M. (2028). La relación entre dos escalas de medición con SPSS. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 45-60.
- Rivera, A. B., Rojas, L. R., Ramirez, F., & Alvarez de Fernandez, T. (2005). La comunicación como herramienta de gestión organizacional. *Negotium*, 32-48.
- Robles Heredia, L. (2020). *Relación entre trabajo en equipo y calidad de servicio en las Instituciones Educativas del Distrito de Tarma en el año 2014*. Pasco, Perú: Repositorio de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Roman Perez, M. (2005). *Competencia y perfiles profesionales en la sociedad del conocimiento*. Lima: Libro Amigo.
- Rubino, A. N. (2007). Desafíos de la gerencia y el liderazgo de la educación superior. *Investigación y Postgrado*, 147-163.
- Sánchez Paredes, R. G., & Nañez Silva, M. V. (2022). Percepción del equipo y de las habilidades sociales en estudiantes universitarios. *PURIQ- Universidad Nacional Autónoma de Huanta*, 1-15.
- Sepúlveda-Alzate, J. H., & Fernández-Morales, M. (2017). Modelo de estrategia pedagógica para el desempeño profesional pedagógico de docentes universitarios de lengua inglesa. *Entramado*, 148-170.
- Soto Medrano, B. (2003). *Organizadores del conocimiento y su importancia en su aprendizaje*. Huancayo. Perú: Razuwillka Editores.

- Tapia Ccallo, V., & Tipula Mamani, F. M. (2017). Desempeño docente y creencias pedagógicas del profesor universitario en la Universidad Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas de Perú. *Comunic@cción* , 72-80.
- The Open University. (24 de Noviembre de 2020). Science in remote labs. Guided experiments on authentic scientific equipment. Londres, Londres, Reino Unido.
- Tobón Tobón, S. (2010). *Formación integral y competencias*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Toca Torres, C., & Carrillo Rodriguez, J. (2019). Los entornos de aprendizaje inmersivo y la enseñanza a ciber-generaciones. *Educ. Pesqui.*, 1-20.
- Toro Troconis, M., Alexander, J., & Frutos-Perez, M. (2019). Evaluación de la participación de los estudiantes en programas en línea: uso del diseño de aprendizaje y análisis de aprendizaje. *Revista Internacional de Educación Superior*, 171-183.
- Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, F., Paris, G., & M. Cela, J. (2011). Competencia de Trabajo en equipo. *Revista del curriculum y del profesorado*, 329-344.
- (2018). *Trabajo en equipo y su relación con el desempeño docente en la Institución Educativa de Pampa del Distrito Eleazar Guzman Barrón, 2018*. Lima: Tesis presentada para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales. Universidad "Unión".
- UNESCO. (04 de abril de 2020). *Educación superior para todas las personas*. Obtenido de Informe Del Iesalc Analiza Los Impactos Del #Covid19 Y Ofrece Recomendaciones A Gobiernos E Instituciones De Educación Superior: esalc.unesco.org/2020/04/14/iesalc-insta-a-los-estados-a-asegurar-el-derecho-a-la-educacion-superior-en-igualdad-de-oportunidades-ante-el-covid-19/
- UNESCO- Organización de las Naciones Unidas para Educación, la Ciencia y la Cultura. (2021). *Un nuevo contrato social para la educación, Reimaginar juntos nuestros futuros*. Paris, Francia: UNESCO.

Universidad Politécnica de Catalunya UPC. (24 de enero de 2023). *Sistema de Calidad*.

Obtenido de <https://www.citm.upc.edu/esp/citm/saiq/>

Zabalza, M. (2020). *Diseño y desarrollo curricular*. Madrid: Narcea Ediciones.

ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN LIDERAZGO Y GESTIÓN EDUCATIVA

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Lista de Chequeo / Cheecklist ISO 9001: 2015 Calidad Educativa

No	Indicadores / Items	Cumple	% de Cumplimiento	Descripción
4	Clausula 4:			
4.1	Comprensión de la organización			
	a) Plan estratégico- Proyecto Educativo Institucional			
	b) Visión			
	c) Misión			
	d) Valores			
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de los participantes/interesados.			
	a) Identificación de los grupos de interés			
	b) Participación de los grupos de interés			
	c) Perfil de ingreso			
	d) Perfil de egreso			

4.3	Determinación del alcance del sistema			
	a) Sistema-Proyecto Educativo Institucional			
	b) Dimensiones: Dimensión Administrativa- Dimensión Pedagógica.			
	c) Factores			
	d) Estándares			
4.4	Sistema de gestión y sus procesos.			
	a) Diagnóstico. b) Procesos de planificación, implementación, ejecución y evaluación.			
5	Clausula 5: Liderazgo			
5.1.1	Generalidades			
	a) Liderazgo y compromisos de las autoridades: Director y Docentes			
	b) Liderazgo y compromiso de los estudiantes, padres de familia y comunidad			
5.1.2	Enfoque al cliente			
	a) Programa de promoción y orientación para estudiantes, padres de familia y comunidad.			
	b) Sistema de matrícula.			

	c) Evaluación de satisfacción de los estudiantes y padres de familia.			
5.2	Políticas			
5.2.1	Establecimiento de políticas de calidad			
	a) Actualización del Proyecto Educativo Institucional			
	b) Establecimientos de objetivos de calidad.			
	c) Compromisos y acuerdos de cumplimiento de los objetivos de calidad.			
5.2.2	Comunicación de la política de calidad			
	a) Trípticos para las partes interesadas, estudiantes, docentes y padres de familia,			
	b) Audios para las partes interesadas, estudiantes, docentes y padres de familia.			
	c) Videos para las partes interesadas, estudiantes, docentes y padres de familia.			
5.3	Roles, responsables y autoridades			
	a) Organización mediante comités			
	Clausula 6: Planificación			
6.1	Acciones para abordar riesgos y responsabilidades.			
	a) Diagnósticos basados en el análisis FODA.			

	b) Diagnostico basado en árbol de problemas y árbol de objetivos. Marco lógico.			
6.2	Objetivos de calidad y planificación para lograrlo.			
	g) Coherentes con la política de calidad			
	h) Ser medibles;			
	i) Tener en cuenta los requisitos aplicables;			
	j) Pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;			
	k) Ser objeto de seguimiento;			
	l) Comunicarse;			
	i) Actualizarse, según corresponda			
	j) Contar con información documentada.			
	Clausula 7: Apoyo			
7.1	Recursos			
7.1.2	Personas			
7.1.3	Infraestructura			
7.1.4	Ambientes para la operación de los procesos.			
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición			
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones			
7.2	Competencia			
7.3	Toma de conciencia			

7.4	Comunicación			
7.5	Información documentada			
	Clausula 8: Operaciones			
8.1	Planificación y control operacional			
8.2	Requisitos para los productos y servicios.			
8.2.1	Comunicación con los clientes			
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios			
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo			
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo			
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo			
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo			
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. Revisión Periódica del Perfil de Egreso.			
8.5	Producción y provisión del servicio			
8.5.1	Control de la producción y provisión de servicios/ Perfiles de ingreso y egreso.			
8.5.2	Identificación y trazabilidad.			
8.7	Control de salidas no conformes			
	Clausula 9: Evaluación de desempeño			
9.1.2	Satisfacción del cliente			

9.1.3	Análisis y evaluación			
	c) Entradas de la revisión por la dirección.			
	d) Salidas de la revisión por la dirección.			
9.2	Auditoría interna			
	Clausula 10: Mejora			
10.2	No conformidad y acciones correctivas			
	a) Reaccionar ante la no conformidad			
	b) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.			
	c) Implementar acciones necesarias			
10.3	Mejora continua			

Matriz FODA para el Análisis Estratégico

Tabla

No	Indicadores / Items	Cumple	% de Cumplimiento	Descripción
OPORTUNIDADES DE MEJORA A PARTIR DEL ANÁLISIS FODA				
	Fortaleza	Debilidades	Aspiraciones	Oportunidades de mejora
a)				
b)				
c)				
d)				
FUENTE: Lista de chequeo ISO 9001:2015. Análisis documentario y talleres participativos con grupos focales. Directivos y Docentes.				

VALIDACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante:	SUDARIO RETIGIO, OSCAR
Centro Laboral:	LIN D C
Título de la investigación:	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA: ISO 9001:2015 PARA LA MEJORA DE LA EVALUACIÓN DE LOS PERFILES DE INGRESO DE LOS ESTUDIANTES DE LA I.E. SAN JUAN DE ANTOCES, S. UNIN - PERÚ.
Nombre del instrumento:	LISTA DE CHEQUEO ISO 9001:2015 CALIDAD EDUCATIVA.
Autor(a) del instrumento:	Miriam Adelaida MARIANO TORRES

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Indicadores	Criterios	Calificación
1. Claridad	Empieza lenguaje apropiado para las unidades muestrales.	9
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.	8
3. Actualidad	Considera conceptos/teorías/modelos actualizados.	8
4. Organización	Presenta un diseño ordenado lo que facilita su comprensión.	9
5. Suficiencia	Considera el número suficiente de ítems para cada dimensión.	9
6. Tamaño	La cantidad de ítems está en función de las unidades muestrales.	9
7. Intencionalidad	Sus ítems están formulados para recoger información requerida.	8
8. Consistencia	Los ítems se basan en aspectos teóricos - científicos.	9
9. Coherencia	Sus ítems derivan de la Operacionalización de variables.	7
10. Metodología	El Instrumento corresponde al método y técnica a emplear en el estudio.	7
Suma de calificaciones:		87
Indicaciones: Calificar cada criterio dentro del rango de 0 a 10 puntos.		

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Escala de Valoración del Instrumento	Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Excelente
	De 0 a 50	De 51 a 69	De 70 a 89	De 90 a 98	De 99 a 100
	No aplicable		Aplicable		

OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable	<input checked="" type="checkbox"/> Aplicable después de corregir	<input type="checkbox"/> No aplicable
-----------	---	---------------------------------------

Firma del Experto

DNI:

04007555

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Informante:

Dr. Liz Kelly BERNARDO FAUSTINO

1.2. Cargo e Institución donde labora:

Docente Nombrado UNDAC.

1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación:

Prueba de Chequeo 150 7001: 2015 CALIDAD EDUCATIVA

1.4 Título de la Investigación:

Sistema de gestión de calidad basada en la norma: ISO 9001: 2015

Objetivo del Instrumento: la mejora de los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes de la I.E. San Juan de Odonor. Párrafo 1.5

Elaborado por: M. Sc. Miguel Adela MAURICIO TORRES.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					✓
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e índices.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					✓
10. OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado según sus procedimientos.					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						81-100%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

☒ El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

☐ (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 03 DE SEPTIEMBRE 2025

(Firma)

Firma del Profesional Experto.

Dr. Liz BERNARDO FAUSTINO

DNI: 43230175

VALIDACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante:	CASTILLO ARELLANO Remulo Victor
Centro Laboral:	UNODAC
Título de la Investigación:	Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 para la mejora de la evaluación de los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes de la U.T.E. San Agustín de Arequipa
Nombre del instrumento:	Encuesta
Autor(a) del instrumento:	Extra de Ciencias Sociales - 2015, Facultad de Educación, Universidad de Arequipa

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Indicadores	Criterios	Calificación
1. Claridad	Emplea lenguaje apropiado para las unidades muestrales.	9
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.	9
3. Actualidad	Considera conceptos/teorías/modelos actualizados.	9
4. Organización	Presenta un diseño ordenado lo que facilita su comprensión.	9
5. Suficiencia	Considera el número suficiente de ítems para cada dimensión.	9
6. Tamaño	La cantidad de ítems está en función de las unidades muestrales.	9
7. Intencionalidad	Sus ítems están formulados para recoger información requerida.	9
8. Consistencia	Los ítems se basan en aspectos teóricos - científicos.	9
9. Coherencia	Sus ítems derivan de la Operacionalización de variables.	9
10. Metodología	El Instrumento corresponde al método y técnica a emplear en el estudio.	9
Suma de calificaciones:		90
Indicaciones: Calificar cada criterio dentro del rango de 0 a 10 puntos.		

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Escala de Valoración del Instrumento	Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Excelente
	De 0 a 50	De 51 a 69	De 70 a 89	De 90 a 98	De 99 a 100
	No aplicable			Aplicable	

OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable	<input checked="" type="checkbox"/>	Aplicable después de corregir	<input type="checkbox"/>	No aplicable	<input type="checkbox"/>
-----------	-------------------------------------	-------------------------------	--------------------------	--------------	--------------------------

Firma del Experto

DNI: 64601492

Diagnóstico educativo y oportunidades de mejora enmarcado en la gestión de calidad, ISO 9001: 2015.

Educational diagnosis and opportunities for improvement framed in the quality management, ISO 9001: 2015.

Julio César Carhuaricra Meza¹, Miriam Adelaide Mauricio Torres²

Sanyorei Porras Cosme³, Liz Ketty Bernaldo Faustino⁴

Martha Nelly Lozano Buendía⁵, William Cesar Santos Hinostroza⁶

Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión^{1,2,3,4,5,6}

E-mail, jccarhuaricram@undac.edu.pe¹, laroazul@hotmail.com², sporrasc@undac.edu.pe³, lbernal-dof@undac.edu.pe⁴, mlozanob@undac.edu.pe⁵, wsantoshi@undac.edu.pe⁶

Orcid ID: 0000-0002-2533-781X¹, 0000-0002-1041-8246², 0000-0001-9876-2035³, 0000-0001-5239-2681⁴, 0000-0001-9709-1313⁵, 0009-0009-9558-3088⁶

Recibido: 31/08/2024, Aceptado: 05/11/2024, Publicado: 30/11/2024

Resumen

El estudio, "Diagnóstico educativo y oportunidades de mejora enmarcado en la gestión de calidad, ISO 9001: 2015", respondió a la siguiente interrogante ¿Cuáles son las debilidades, fortalezas y aspiraciones de los elementos y procesos formativos enmarcados en las cláusulas de la ISO 9001:2015? Por ende, el objetivo fue iniciar la implementación de las actividades de autorregulación alineado al mejoramiento constante. Ahora, respecto a los métodos, técnicas e instrumentos, se aplicó el método de caso de tipo mixto, cualitativo y cuantitativo. Diseño, sistémico. Asimismo, se ha tomado en cuenta la perspectiva de gestionar los riesgos, que consistió en el análisis documental utilizando la lista de chequeo, matriz FODA y CAME. Siendo la unidad de observación principal el proyecto educativo institucional. Posteriormente, se consolidó las propuestas con los talleres participativos virtuales con grupos focales, integrados por expertos, directivos, docentes, estudiantes y padres de familia.

Por lo tanto, las conclusiones manifiestan los promedios de avance en porcentajes del cumplimiento de las cláusulas

de la norma internacional mencionada, contexto de la organización = 74%; liderazgo = 69.5%; planificación = 75%; apoyo = 85.5%; operación = 88%; evaluación del desempeño = 63 % y mejora = 50%. Asimismo, respecto a las oportunidades de mejoramiento se priorizó la Implementación de un sistema de medición de logros de aprendizaje en función de los perfiles de ingreso y egreso acorde a las necesidades de desarrollo educativo.

Palabras clave: ISO 9001: 2015 sistema de gestión de calidad, diagnostico educativo y oportunidades de mejora.

Abstract

The study, "Educational diagnosis and opportunities for improvement framed in quality management, ISO 9001: 2015", answered the following question: What are the weaknesses, strengths and aspirations of the training elements and processes framed in the ISO clauses? 9001:2015? Therefore, the objective was to begin the implementation of self-regulation activities aligned with constant improvement. Now, regarding the methods, techniques and instruments, the mixed, qualitative and

quantitative case method was applied. Design, systemic. Likewise, the perspective of managing risks has been taken into account, which consisted of documentary analysis using the checklist, SWOT matrix and CAME. The main observation unit being the institutional educational project. Subsequently, the proposals were consolidated with virtual participatory workshops with focus groups, made up of experts, managers, teachers, students and parents.

Therefore, the conclusions show the average progress in percentages of compliance with the clauses of the aforementioned international standard, organizational context = 74%; leadership = 69.5%; planning = 75%; support = 85.5%; operation = 88%; performance evaluation = 63% and improvement = 50%. Likewise, with respect to opportunities for improvement, priority was given to the implementation of a system for measuring learning achievements based on the entry and exit profiles according to the needs of educational development.

Keywords: ISO 9001: 2015 quality management system, educational diagnosis and opportunities for improvement.

Introducción

Una de las características de la globalización económica son los acuerdos expresados en los Tratados de Libre Comercio (TLC) como son los casos de Brasil, Perú, Colombia, Argentina, México, Chile y otros que están accediendo a los mercados globales. No obstante, el reto está en alinear los productos y servicios. Siendo la educación una actividad estratégica que no hay que dejar de lado. Es precisamente, en esta perspectiva que se plantea la investigación. Y una de las convicciones afirma, "Algunos estudios han determinado que efectivamente los modelos de gestión establecidos en normas internacionales como la ISO 9001, han contribuido significativamente en el desempeño empresarial y organizacional" (Ciravegna, 2015; Alzate Ibañez, 2017, p. 576).

En la perspectiva de la (EDS) educación para el desarrollo sostenible, específicamente, se hace referencia al objetivo número cuatro de los (ODS) objetivos del desarrollo sostenible, agenda 2030 que habla de la "educación de calidad: garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos" (Programa de las Naciones Unidas, 2023). Por las consideraciones expuestas, es un imperativo la aplicación de la ISO 9001:2015 gestión de calidad en las instituciones educativas de diversos niveles y modalidades. Es así como también proponen otros especialistas que afirman, "el sistema de la calidad se define como un conjunto de políticas, objetivos, procesos, documentos y recursos que conducen a asegurar la calidad" (León Ramentol, y otros, 2018, p. 844).

En consecuencia, el estudio: "Diagnóstico educativo institucional de educación secundaria basado en la norma: ISO 9001: 2015, gestión de calidad" se inspiró en la identificación de debilidades y oportunidades de mejora focalizados en los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes. Para dicho fin se ha considerado los requisitos de la norma como: Clausula 4: Contexto de la organización; Clausula 5: liderazgo; Clausula 6: planificación; Clausula 7: apoyo; Clausula 8: operación; Clausula 9: evaluación del desempeño = 63 % y Clausula 10: mejora.

Metodos y materiales

La metodología que se aplicó en la indagación fue cualitativo y cuantitativo, por una parte, ahora, de acuerdo a los niveles fueron descriptivo, explicativo y proyectivo, todo, consolidado mediante el modelo sistémico que presentó elementos de entrada, proceso y salida. Además, por su característica estratégica no se obvió la gestión de riesgos. Asimismo, la unidad de análisis documental ha sido el PEI- Proyecto Educativo Institucional, su respectivo instrumento la lista de chequeo basado en la norma internacional ISO 9001:2015 de gestión de la calidad educativa y también, se ha tomado en cuenta las convicciones de los agentes educativos conformados por expertos, directivos, docentes, estudiantes y padres de familia cuyos aportes fueron recolectados y sistematizados con la matriz foda y complementados con los talleres virtuales participativos.

Resultados

Clausula 4: Contexto de la organización

a) Características de la Institución Educativa.

La Institución Educativa "San Juan" de Óndores de Junín. Está circunscrito a la Dirección Regional de Educación Junín; Unidad de Gestión Educativa Local de Junín; teléfono, 942089817; Página web, www.sanjuan.com.pe; Correo electrónico, iesanjuan@hotmail.com; Dirección, Estancia Rupahuasi; Lugar, Óndores; Distrito, Óndores; Provincia, Junín; Región, Junín; Nivel, Secundaria de Menores; Modalidad, Educación Básica Regular; Directora, Lucinda Villanueva Cornelio; Personal Docente, 08; Personal Administrativo, 01; Población Escolar, 43; Infraestructura, Material Nobel; Local, Escolar; Mobiliario Escolar, 50; Aulas de clase, 07; Aulas de Innovación Pedagógica, 01; Campo Deportivo, 01; Servicio Higiénico, 01.

b) Visión

"Al 2024, seremos una Institución Educativa líder en educación, promoviendo la calidad educativa que ayude

al desarrollo integral del estudiante, como investigadores y enmarcados en el desarrollo productivo, empresarial y turístico, con enfoque ambiental”.

c) Misión

“Somos una Institución Educativa innovadora, formamos integralmente a los estudiantes, promovemos las competencias y valores basados en la práctica, mediante la cultura de la solidaridad; asumiendo los nuevos retos del siglo XXI. Como agentes de cambio preparamos con calidad a nuestros educandos para enfrentar la vida; valiéndonos de un potencial humano calificado”.

d) Valores

- La solidaridad.

Oportunidades de mejora concerniente al contexto de Organización.

- a) Actualización del Proyecto Educativo Institucional.
- b) Organización y participación de los grupos de interés.
- c) Evaluación de los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes.
- d) Perfiles de ingreso y egreso en la perspectiva del currículo propuesto por Minedu.
- e) Gestión de procesos y riesgos basado en las autoevaluaciones periódicas

Clausula 5: Liderazgo

El compromiso con el desarrollo educativo se manifiesta en el plan de trabajo como en el PCI, Proyecto Curricular Institucional. También se ratifica en el manual y reglamento de organización y funciones.

Se evidencia alto nivel de compromiso con la formación académica de los estudiantes.

Oportunidades de mejora respecto al liderazgo.

- a) Liderazgo y evaluación de perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes.
- b) Evaluación de satisfacción de los estudiantes y padres de familia.
- c) Liderazgo y evaluación de satisfacción de los estudiantes en función de los perfiles de ingreso y egreso.
- d) Políticas de comunicación con fines de promoción y práctica de la calidad.
- e) Organización de los sujetos de la educación.

Clausula: 6: Planificación

Planificación- Acciones para abordar riesgos y responsabilidades.

Se ha producido un avance de 85% porque los diagnósticos educativos que se realizaron son superficiales y no posibilitan la identificación de fallas y errores en el sistema educativo. Por ende, se concluye con la convicción siguiente: si no se identifican los problemas y fallas, tampoco, se percibirán las soluciones.

Oportunidades de mejora correspondiente a la planificación.

- a) Realización de diagnósticos y autoevaluaciones periódicas del sistema educativo.
- b) Planificación e innovación educativa acorde a las necesidades de los estudiantes.

Clausula 7: Apoyo

Referidos a los recursos, se cuenta con los aportes del ministerio de educación. Pero, es necesario aclarar que son siempre insuficientes; Además, del personal se puede afirmar que son en mayoría son docentes son licenciados con mención en sus respectivas especialidades. Es más, cuentan con grados de Maestría y Doctorados en ciencias de la educación.

En cuanto, a la infraestructura, se cuenta con aulas de primero a quinto grado de educación secundaria de menores. También, hay aulas para el proceso enseñanza – aprendizaje. En cambio, está limitado los equipos e instrumentos del laboratorio de informática, biología y física. Hay escasos presupuestos económicos y de materiales para fines de acompañamiento docente y de los estudiantes. Del mismo modo, son limitados los recursos dedicados a seguimiento y medición o realización de investigaciones formativas.

Concerniente a la trazabilidad, no se ha realizado mediciones de los procesos enseñanza – aprendizaje en función al modelo educativo sistémico- longitudinal propio del currículo por competencias, que, miden los logros de aprendizajes en forma gradual. En otras palabras, no se está caracterizando los perfiles de ingreso (entrada), posteriormente, se vivencian los subprocesos formativos (clases) y luego egresan (salida-resultados y satisfacción del impacto del sistema formativo).

En relación a las competencias del equipo directivo, docentes y administrativo son profesionales, licenciados en Ciencias de la Educación, con diversas especialidades acordes a la formación de los estudiantes de educación secundaria de menores. Asimismo, cuentan con grados de Maestría y Doctorados respectivamente.

Concerniente a la toma de conciencia, hay un alto nivel de conciencia respecto a la utilización de recursos y responsabilidad focalizado en la formación de los adolescentes de parte de los directivos, docentes, estu-

diantes y padres de familia. Es más, los recursos para la gestión de calidad tanto interno como externo, son muy limitados.

Oportunidad de mejora referido a apoyo.

Capacitación docente en torno a las autoevaluaciones y planes considerando el enfoque curricular de desarrollo de competencias y cumplimiento de los perfiles de ingreso y egreso.

Clausula 8: Operaciones

Desde la visión del sistema las operaciones se manifiestan en las entradas, los procesos y las salidas. La planificación del currículo es un insumo para la ejecución, los mismos, que expresan en los programas anuales y bimestrales, secuencias didácticas semanales e incluso en planes de clase. Todo ello va acompañado de un modelo educativo centrado fundamentalmente en el desarrollo de competencias y capacidades tal cual exige el DCN – diseño curricular nacional, como se sabe, lo mencionado se realiza en forma participativa durante el mes de marzo de cada año escolar. Por supuesto, las pruebas y las actividades formativas también son visibles, al igual que las revisiones. Así se llega a la evaluación y presentación de los resultados o productos, estos son los niveles de aprendizajes logrados por los alumnos y alumnas, asimismo, se evalúan las expresiones de satisfacción.

Oportunidad de mejora en relación a las operaciones.

a) Autoevaluaciones y evaluaciones que identifiquen fallas en los procesos de enseñanza – aprendizaje.

Clausula 9: Evaluación de desempeño

En este rubro se ha producido un avance de 50%. Se cumple con la evaluación o supervisión de parte de los directivos de la institución basado en las Normas del Ministerio de educación. En cambio, no se realizan las evaluaciones de satisfacción (70%) de las partes interesadas como los estudiantes, padres de familia y por ende la comunidad del entorno.

Oportunidad de mejora respecto al desempeño docente.

a) Realización de procesos de evaluación y supervisión de desempeños alineados al cumplimiento de los perfiles ingreso y egreso.

b) Realización y sistematización de actividades de supervisión, revisión y evaluación de parte de los directivos y supervisores del Ministerio de Educación. Los mismos, que deben estar focalizados en el desarrollo de las competencias de egreso.

Clausula 10: Mejora

No hay programas de identificación y seguimiento de los errores cometidos en los procesos y subprocesos formativos esencialmente referidos a la enseñanza y aprendizajes (50%). En consecuencia, son muy necesarios las implementaciones de actividades educativas que tengan como propósitos, por ejemplo, la recuperación de clases bajo modelos de secuencias didácticas coherentes respecto a la propuesta curricular coherente con el Ministerio de Educación del Perú, que su vez, deben ser evaluables y medibles al finalizar la experiencia.

Oportunidad de mejora en cuanto a la mejora e identificación de fallas en los procesos formativos.

a) Realización de autoevaluaciones que identifique elementos y procesos del currículo que presentan fallas.

Discusión de resultados

El estudio buscó como propósito la aplicación y posterior implementación de la gestión de calidad focalizado en los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes de la Institución Educativa “San Juan” de Óndores. Junín-Perú. Hecho que se cumplió dada las exigencias de los procesos de acreditación de la educación en sus diversos niveles como lo emana el Ministerio del Perú. Para tal cometido se considera todas las cláusulas de los requisitos de la norma internacional ISO 9001: 2015 de Gestión de la Calidad Educativa que en seguida se detalla: Clausula 1: Alcance; 2: Referencias Normativas; 3: Términos y Definiciones; 4: Contexto de la Organización; 5: Liderazgo; 6: Planificación; 7: Apoyo; 8: Operaciones; 9: Evaluación de desempeño; 10: Mejora.

Conclusiones

Las conclusiones señalan los promedios expresados en porcentajes del cumplimiento de las cláusulas de la ISO 9001:2015 aplicadas en los procesos de diagnóstico y oportunidades de mejora de la Institución Educativa Pública de educación secundaria “San Juan” de Óndores. Junín- Perú”. A continuación, las especificaciones: 4) Contexto de la organización = 74%; 5) liderazgo = 69.5%; 6) planificación = 75%; 7) apoyo = 85.5%; 8) operaciones = 88%; 9) evaluación de desempeño = 63 % y 10) mejora = 50%.

En otro punto, en cuanto a las oportunidades de mejora se priorizó la Implementación de evaluaciones periódicas de logros de aprendizaje en relación a los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes en función de las necesidades de desarrollo educativo local, nacional e internacional, los mismos, que serán liderados por directivos, docentes, estudiantes y padres de familia.

Recomendaciones

Promover la formulación de los proyectos educativos de implementación e innovación que sean factibles y viables, que, a su vez, estén en correspondencia con los diseños pedagógicos de la educación para el desarrollo sostenible.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Sistema de gestión de calidad basado en la norma: ISO 9001: 2015 para la mejora de la evaluación de los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes de la Institución Educativa “San Juan” de Óndores. Junín- Perú.

PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES E INDICADORES
¿Cómo implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en su etapa inicial para la mejora de la evaluación de los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes de la Institución Educativa “San Juan” de Ondores? Junín- Perú.	La implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma: ISO 9001: 2015 en su etapa inicial mejora la evaluación de los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes de la Institución Educativa “San Juan” de Ondores. Junín- Perú se inicia con el proceso de diagnóstico.	Implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma: ISO 9001: 2015 en su etapa inicial mejora la evaluación de los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes de la Institución Educativa “San Juan” de Ondores. Junín- Perú.	Proyecto Educativo Institucional: PAT- Plan Anual de Trabajo. Proyecto Curricular Institucional. Planes de clases. Técnicas, instrumentos y estrategias de evaluación de los perfiles de ingreso y egreso.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADORES
¿Cuáles son los niveles de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 del Proyecto Educativo Institucional expresado en el PAT – Plan Anual de Trabajo y PCI – Proyecto Curricular Institucional respecto a la evaluación de perfiles de ingreso y egreso?	El nivel de cumplimiento es mínimo (10%) de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 del Proyecto Educativo Institucional expresado en el PAT – Plan Anual de Trabajo y PCI – Proyecto Curricular respecto a la evaluación de perfiles de ingreso y egreso.	Describir los niveles de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 del Proyecto Educativo Institucional expresado en el PAT – Plan Anual de Trabajo y PCI – Proyecto Curricular Institucional, respecto a la evaluación de perfiles de ingreso y egreso	Indicadores Proyecto Educativo Institucional: PAT- Plan Anual de Trabajo. Proyecto Curricular Institucional. Planes de clases. Técnicas, instrumentos y estrategias de evaluación de los perfiles de ingreso y egreso.

¿Cuáles son los planes de mejora que se deben implementar en el Proyecto Educativo Institucional expresado en el PAT – Plan Anual de Trabajo y PCI – Proyecto Curricular Institucional para un sistema de gestión de calidad basado en la norma 9001: 2015, focalizado en los perfiles de ingreso y egreso?	Los planes de mejora que se deben implementar expresado en el PAT – Plan Anual de Trabajo y PCI – Proyecto Curricular Institucional para un sistema de gestión de calidad basado en la norma 9001: 2015 están focalizado en los perfiles de ingreso y egreso.	Proponer planes de mejora para la Implementación un sistema de gestión de calidad basado en la norma 9001: 2015 expresado en el PAT – Plan Anual de Trabajo y PCI – Proyecto Curricular Institucional que están focalizados en los perfiles de ingreso y egreso.	Indicadores Perfiles Curriculares Perfil de ingreso y egreso/ Competencias y desempeños de los estudiantes: Conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes. Niveles.
DISEÑO		TECNICAS E INSTRUMENTOS	PRUEBA DE HIPÓTESIS
SISTÉMICO - HOLISTICO		Estudio de caso Dimensión cualitativa: Análisis de documentos mediante la lista de chequeo. Análisis FODA.	Juicio de expertos. Análisis mediante grupos focales
Entrada	Proceso	Salida/ Resultados	
Proyecto Educativo Institucional	Implementación y ejecución del Proyecto Educativo Institucional	Impacto del Proyecto Educativo Institucional Niveles de aprendizaje Niveles de satisfacción de estudiantes y padres de familia.	
Grupo de estudio = 44 Estudiantes que cursan del 1ro, 2do, 3ero, 4to y 5to Grado y 09 Docentes especializados en diversas áreas curriculares. Duración: Año académico = 2022.		Estudio de caso: Dimensión cuantitativa: Tablas de frecuencia.	Estadígrafo de comparación: Coeficiente de variación Estadígrafo: T de student