

La calidad educativa: un análisis a los sistemas de gestión

Mg. Sc. Sandra Hurtado Martínez

licsandrahm.70@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-2231-8111>

Mg. Sc. Esther González Quezada

estherg19@yahoo.es

<https://orcid.org/0000-0002-3910-3336>

Mg. Sc. Verónica Patricia Cuenca Sarango

veronica771@hotmail.es

<https://orcid.org/0000-0001-5229-5638>

Prof. Jenny María Cuenca Sarango

marylis882009@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-0294-2272>

RESUMEN

El presente artículo presenta un análisis de los procesos que se desarrollan en la Escuela Fiscal Mixta Atahualpa N° 18, los resultados presentados forman parte de un proyecto de investigación titulado Gestión de la Calidad Educativa en La Escuela Fiscal Mixta Atahualpa N° 18, del barrio las Juntas, cantón Loja, período 2011, presentado como requisito final para obtener el grado de diploma superior en Gestión de la Calidad Educativa. La propuesta se caracteriza por incorporar un sistema de gestión acorde a las necesidades y exigencias de la institución, con las bondades de los planes de mejora insertados eficazmente en el proceso educativo, se aflora mejores expectativas en la calidad educativa de la institución.

Palabras claves: *calidad educativa; sistemas de gestión; estándares de calidad educativa; plan de mejora.*

Correspondencia: licsandrahm.70@gmail.com

Artículo recibido 15 enero 2023 Aceptado para publicación: 05 febrero 2023

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Hurtado Martínez, S., González Quezada, E., Cuenca Sarango, V. P., & Cuenca Sarango, J. M. (2023). La calidad educativa: un análisis a los sistemas de gestión. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5844-5855. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4887

Educational quality: an analysis of management systems

ABSTRACT

This article presents an analysis of the processes that take place in the Atahualpa Mixed Fiscal School No. 18, the results presented are part of a research project entitled Management of educational quality in the Mixed Fiscal School Atahualpa N° 18, from the Las Juntas neighborhood, Loja canton. Period 2011, presented as a final requirement to obtain a higher diploma in educational quality management. The proposal is characterized by incorporating a management system according to the needs and demands of the institution, with the benefits of improvement plans effectively inserted in the educational process, better expectations emerge in the educational quality of the institution.

Keywords: *educational quality; management systems; educational quality standards; improvement plan.*

INTRODUCCIÓN

Los nuevos escenarios globales inciden directamente en todas las organizaciones sociales y las obligan a emprender rápidas transformaciones. La educación no es ajena a este fenómeno y por esta razón, el sistema educativo enfrenta importantes desafíos para dar respuestas oportunas y pertinentes a las nuevas necesidades de formación de los ciudadanos para el siglo XXI.

La calidad en educación empezó a ser revisada hace tres décadas, de la mano de la visión de la calidad total implementada por las empresas japonesas, cuyo propósito era ofrecer productos de óptima calidad para conseguir la satisfacción del cliente y mejorar en la competencia del mercado (Giraldo, 2007). Es así, que la calidad educativa es una de las expresiones más utilizadas en el ámbito educativo, como punto de referencia que justifica cualquier proceso de cambio o plan de mejora. En este contexto, la eficacia y la eficiencia son pilares fundamentales básicos para una educación de calidad.

Álvaro Marchesi (2000) dice:

Un centro educativo de calidad es aquél que potencia el desarrollo de las capacidades cognitivas, sociales, afectivas, estéticas y morales de los alumnos, contribuye a la participación y a la satisfacción de la comunidad, promueve el desarrollo profesional de los docentes e influye con su oferta educativa en su entorno social. (p.30)

Las principales variables para medir la calidad de la educación son: el currículo, los profesores, la infraestructura, la gestión, los alumnos, entre otras, sin olvidar que los verdaderos agentes de cambio son el profesorado en su aula y el compromiso colectivo del equipo docente en un proyecto educativo que fortalezca el eje escuela, familia y comunidad. (Escudero, 2006), por lo tanto, el profesorado se encuentra en la obligación de rendir cuentas de sus acciones a aquellos que les han brindado su confianza.

Pérez Ferra, (2012)

La escuela puede generar conocimiento y aprender que los problemas cotidianos se afrontan colectiva y profesionalmente como problemática, objeto de reflexión y mejora, para lo que es fundamental generar y dinamizar prácticas que desarrollen capacidades y compromisos, en procesos colectivos de innovación, reflexión curricular, auto revisión y mejora en un escenario de democracia.

Mejorar la calidad de la educación; este es el slogan que hoy acomete como argumento en la definición y aplicación de políticas educativas. (Sverdlick 2007), se busca a toda costa encontrar el camino más seguro para presentar a la sociedad argumentos que sustenten la necesidad de los constantes cambios que ha experimentado la educación en las últimas décadas. La nueva tendencia de calidad busca evaluar las acciones de los hombres para de esta manera encontrar el punto de la calidad y presentarla a la sociedad, el objetivo principal de todo acto educativo es precisamente satisfacer las necesidades de la sociedad en cuanto se refiera a prácticas que den sentido a lo que se vive en la realidad, por lo tanto, en la educación, los criterios de calidad dependen de un cierto número de partes involucradas, estudiantes, personal docente, padres de familia, directivos, alumnos, entre otros.

¿Qué es calidad?

Calidad es el beneficio o la utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir un producto o servicio. Desde esta perspectiva, la calidad tiene relación con la satisfacción de necesidades de los consumidores, clientes o usuarios. Es decir, con las necesidades o el gusto de personas que crean una demanda para ese producto. Pero, sobre todo, calidad es el resultado de un proceso de gestión integral que abarca todas las etapas de un proceso para llegar a producir un producto o servicio. (Lepeley, 2007, p. 6)

¿Qué son los estándares de calidad educativa?

Los estándares de calidad educativa son parámetros de logros esperados, Tienen como objetivo, orientar, apoyar y monitorear la acción de los grupos de actores que conforman el Sistema Nacional de Educación para su mejora continua. Se distribuyen en estándares de aprendizaje, gestión escolar, desempeño profesional. Este manual hará referencia a los estándares de gestión escolar y de desempeño profesional directivo y docente. (Lepeley, 2007, p. 6)

¿Por qué aplicar un modelo de gestión de Calidad?

Porque la mala calidad tiene un alto costo para las organizaciones. Estudios han determinado que la mala calidad de gestión puede alcanzar un costo de 25% del presupuesto de operaciones de las organizaciones.

Costos de la falta de calidad

Los costos de la falta de calidad de gestión tienen origen en las siguientes fuentes:

- Reclamos por deficiencias del producto o servicio

- Necesidad de rehacer procesos deficientes
- Pérdida de recursos • repetición de trabajo
- Uso de tiempo extraordinario
- Aumento de tensión laboral
- Aumento en rotación de empleados
- Contratación de consultores externos para resolver problemas
- Uso de inspectores de calidad
- Disminución de ganancias o pérdida de activos
- Deterioro de la imagen institucional
- Pérdida de prestigio personal
- Abandono de clientes

La evidencia muestra que la mala gestión resulta en productos o servicios deficientes y es la causa más frecuente del deterioro y cierre de empresas. En un sistema que permite y promueve la competencia como elemento importante para aumentar calidad, la mala calidad es un mal presagio. (Lepeley, 2007, p. 6)

Beneficios de la Gestión de Calidad

Lepeley manifiesta que la solución de problemas redundará en los beneficios de la calidad que se describen a continuación:

- Menores quejas y conflictos con clientes y consumidores.
- Mayor retención de clientes.
- Óptimo uso de recursos.
- Mayor rentabilidad de inversión.
- Reducción de costos
- Mejoría de clima laboral.
- Mayor compromiso de las personas con la misión de la organización. • Aumento de satisfacción laboral.
- Menor rotación de empleados.
- Mayor capacidad para traer clientes.
- Aumentos de productividad.
- Aumentos de competitividad.
- Mejoría de la imagen de la organización.
- Consolidación del prestigio de la organización.

Los sistemas de gestión de calidad en instituciones educativas

López (2000), señala:

La gestión de la calidad en los centros educativos es global, incidiendo sobre las personas, sobre los recursos, sobre los procesos y sobre los resultados; promoviendo de esta manera sus acciones recíprocas y orientando el sistema hacia ese estado cualitativo que caracteriza a las instituciones excelentes, para que se logre la calidad en la educación es necesario que haya coherencia en las ideas, principios y decisiones de estos componentes.

El sistema de gestión de calidad en una institución educativa tiene como elemento de apoyo un Manual de calidad, el mismo que debe complementarse con una serie de documentos adicionales como son: procedimientos, instrucciones técnicas, registros y sistemas de información, además en cada entidad debe existir un responsable de calidad que velará por el cumplimiento de lo dispuesto y siga la norma de calidad establecida.

Filósofos de la calidad, como Deming, (1986) dice:

Que los principios fundamentales de la calidad son catorce:

1. Ser constantes en el propósito de mejorar el producto y el servicio con la finalidad de ser más competitivos
2. Adoptar la nueva filosofía para afrontar el desafío de una nueva economía y liderar el cambio.
3. Eliminar la dependencia en la inspección para conseguir calidad.
4. Acabar con la práctica de comprar en base solamente al precio.
5. Mejorar constantemente y siempre el sistema.
6. Instituir el entrenamiento de habilidades
7. Adoptar e instituir el liderazgo para la dirección de personas, reconociendo sus diferencias, habilidades, capacidades y aspiraciones.
8. Eliminar el miedo, de forma que todos puedan trabajar con eficacia.
9. Eliminar las barreras entre departamentos asegurando una cooperación. Las personas de todos los departamentos deben trabajar como un equipo
10. Eliminar los eslóganes y exhortaciones a la calidad. Esto solo puede dañar las relaciones ya que la mayoría de las causas de baja calidad son del sistema

11. Eliminar los objetivos numéricos, las cuotas y la dirección por objetivos. Sustituyen el liderazgo.
12. Eliminar las causas que impiden al personal sentirse orgullosos de su trabajo. Esto es eliminar la revisión anual de méritos o cualquier tipo de clasificación que solo creará competitividad y conflicto.
13. Instituir un vigoroso programa de educación y auto mejora.
14. Poner a todo el mundo a conseguir la transformación ya que ésta es el trabajo de todos. (p. 19).

Es por esto que se considera de suma importancia el analizar la influencia que la gestión escolar tiene en las escuelas primarias, pues a través de ella es posible encontrar rutas de acción que posibiliten el cumplimiento de las metas educativas en mejores condiciones (Martínez, 2006). De tal forma que lo más importante del centro escolar son las personas que conviven en él, los actores que le dan vida al fenómeno educativo.

Según Martinic, (2000)

Los nuevos actores que intervienen en los diferentes niveles del sistema educativo deben, al mismo tiempo, anticipar y diseñar escenarios, tomar decisiones, y a su vez ponerlas en práctica y evaluarlas. Asimismo, deben interactuar en forma democrática con otros actores y niveles, concertar acuerdos, trabajar en equipo y comunicarse entre sí. (p. 27)

Un centro educativo es un sistema abierto a la comunidad, y la sociedad tiene incidencia directa en él, no se trata sólo de los actores que hacen vida dentro de las instituciones, se trata de una serie de características y una de ellas le corresponde directamente al docente quien tiene la gran responsabilidad de guiar a la sociedad por el mejor camino.

Juran (2007) dice:

La implementación de un sistema de gestión de calidad en una institución educativa permite mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar servicios que respondan a las necesidades y expectativas de la sociedad, es importante un enfoque equilibrado con el empleo de conceptos gerenciales, estadísticos y tecnológicos de calidad, así como un esquema operativo de tres procesos de calidad: planeación, control y mejora de calidad. (p.25)

Acciones que se pueden realizar para implementar un sistema de gestión para la calidad educativa en los centros escolares

Implementar sistemas de gestión de la calidad en los centros escolares implica identificar y manejar las actividades necesarias para lograr los objetivos impulsados por los clientes de la organización. (Gryna, 2007) El sistema de calidad debe garantizar que las cosas se harán siempre de la misma manera, independientemente de quién o del momento en que se haga; por lo tanto, debe soportarse en una documentación que le dé formalidad al proceso de mejoramiento continuo. Cuando se incorpora un sistema de aseguramiento de calidad, se están integrando elementos como el manual de calidad y el manual de procedimientos.

El implementar un sistema de gestión de calidad es integrar un conjunto de elementos mutuamente relacionados para emprender actividades tendientes a la mejora de la calidad, en el que se incluye a personas, equipos, proveedores, materiales y procedimientos. (Heizer y Render, 2007). En un sistema de gestión de calidad, se debe tener en cuenta, la necesidad de conocer y establecer la cultura organizacional, hacer un diagnóstico de cómo se llevan los procesos y probablemente realizar cambios significativos, para examinar todas las opciones posibles que permitan ofrecer las soluciones más oportunas a la estrategia a implementar, alineada siempre a la visión y misión institucional. También es necesario que la escuela no se desvincule con la comunidad de la cual forma parte, ya que el cambio depende de la capacidad para adaptarse al contexto presente.

Manual de Calidad: Especifica la política de calidad de la empresa y la organización necesaria para conseguir los objetivos de aseguramiento de la calidad de una forma similar en toda la empresa. En él se describen la política de calidad de la empresa, la estructura organizacional, la misión de todo elemento involucrado en el logro de la Calidad, etc.

Manual de procedimientos: sintetiza de forma clara, precisa y sin ambigüedades los procedimientos operativos, donde se refleja de modo detallado la forma de actuación y de responsabilidad de todo miembro de la organización dentro del marco del Sistema de Calidad de la empresa y dependiendo del grado de involucración en la consecución de la Calidad del producto final.

Las actividades de las entidades deben propender a la satisfacción de las necesidades de los clientes, entonces se requiere cambiar la forma como se lleva a cabo las actividades, pasando de la estructura organizacional, a centrarse en los procesos que controlan estas interacciones con el cliente (Harrington, 1993). Aplicar la gestión por procesos consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí; cuya ventaja es el control continuo en su conformación, así como sobre su combinación e interacción.

La aplicación de este tipo de enfoque permite llevar a cabo una gestión horizontal, y no vertical como se viene adelantando en la estructura administrativa de las instituciones.

Con esta aplicación, se obtienen beneficios en las organizaciones, tales como:

- Mejora de la eficacia y eficiencia de la organización para lograr los objetivos definidos.
- Integración y alineación de los procesos para el logro de los resultados planificados.
- Se generan mejores resultados, coherentes y predecibles.
- Proporciona la oportunidad de enfocar y priorizar las iniciativas de mejora.
- Estimula la participación del personal y la clarificación de las responsabilidades.
- Genera transparencia en las operaciones organizacionales.
- Se reducen la duplicidad de actividades.
- Facilita el involucramiento de los directivos.
- Se generan relaciones mutuamente beneficiosas.

Como parte de la Planeación Estratégica en el ámbito educativo, se requiere que el cuerpo docente trabaje sobre herramientas que guíen su actuación y respondan a las demandas y necesidades de sus usuarios. En este proceso los miembros de la institución desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para lograrlo, tales como el diagnóstico, ya que éste permite precisar la naturaleza y magnitud de los problemas que afectan a una institución o sistema. Para esto, existen varias técnicas como apoyo: Proveedores, Entradas, Proceso, Salida y Usuario Diagrama de Pareto, Espina de pescado, árbol de problemas y objetivos la matriz FODA; mismas que podrá emplear de acuerdo a sus necesidades.

MATERIALES Y MÉTODOS

El instrumento aplicado parte de un diagnóstico a través de los resultados de la autoevaluación institucional que consistió en encuestas realizadas a docentes, padres de familia sobre el estilo de gestión, gestión pedagógica curricular, gestión administrativa de

recursos y talentos, gestión de convivencia escolar y de formación para la ciudadanía, y la gestión con la comunidad; además se tomó en cuenta los resultados de los aprendizajes de los estudiantes de toda la institución.

Se utilizó la herramienta de planeación estratégica, el análisis FODA como un análisis de factibilidad para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad antes de desarrollar la planeación organizacional se realizó un análisis del entorno interno y del entorno externo; incluyendo la organización, la infraestructura, los equipos y la tecnología, así como el personal.

La propuesta aplicada consiste en un sistema de gestión con actividades docentes evaluadas bajo los nuevos estándares de calidad educativa donde se aplican planes de mejora para poner en marcha el progreso de la institución, una muestra de su estructura diseñada, se puede ver en el Anexo 1

SÍNTESIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Matriz de valoración de resultados de encuestas a docentes

1	2	3	4	5	6	7	8
N		N Ítems	Valor Máximo	Promedio	Ponderación	Equivalencia	Observación
1	Estilo de Gestión.	5	25	5	20	Mucha Dificultad	
2	Gestión Pedagógica Curricular.	15	75	30	40	Con dificultad	
3	Gestión Administrativa de recursos y Talentos Humanos.	21	105	21	20	Mucha Dificultad	
4	Gestión de Convivencia escolar y de formación para la ciudadanía.	9	45	6	13	Mucha Dificultad	
5	Gestión con la comunidad.	5	25	4	16	Mucha Dificultad	
	Promedio General.	55	275	60	22	Mucha Dificultad	

Fuente: Encuesta a padres de familia de la Escuela Fiscal Mixta Atahualpa N° 18.

Los resultados obtenidos permiten afirmar que Todos los valores de índices de gestión son iguales o menores al 40 % en el porcentaje de ponderación, siendo el promedio general tan solo de 22 %, que equivale a mucha dificultad en el manejo de la gestión

educativa en general. Esto implica tomar las medidas necesarias para el mejoramiento de las bases del sistema escolar en la Escuela Fiscal Mixta Atahualpa N° 18.

Con la implementación de un sistema de gestión para la calidad educativa donde se desarrollan actividades como la revisión de la visión y misión de la institución, aplicación de un organigrama funcional, y la ejecución de planes de mejora continua en aspectos como infraestructura, planificación curricular, aprendizaje significativo basados en los nuevos estándares de calidad educativa, la institución tendrá de esta manera un sistema estructurado, ordenado basado en principios universales de la administración moderna reduciendo sus costos operativos, y generando un nuevo y competitivo ambiente de trabajo.

No obstante, como plantea Pozner (2000), y con quien los autores de este trabajo coinciden en que la gestión escolar, es el conjunto de acciones, articuladas entre sí, que emprende el equipo directivo en una escuela para promover y posibilitar la consecución de la intencionalidad pedagógica con la comunidad educativa, es por esto que aparte de la ejecución de reglamentaciones, la gestión escolar debe preocuparse de la calidad de los aprendizajes que se produzcan en la institución educativa.

CONCLUSIONES

El proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad en las instituciones educativas, es clave para que una organización sea competitiva, la única forma de mantenerse de manera profesional en el sistema educativo es ofrecer un compromiso serio con calidad. Para la implementación de un sistema de gestión de calidad, debe existir un fuerte compromiso de las autoridades quien toma decisiones y gestiona los recursos necesarios para convertir entidades más autónomas y eficientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- DEMING, W. E. (1986). Calidad, productividad Competitividad, la Salida de la crisis pp. 19 ediciones Díaz de Santos. Madrid
- ESCUADERO, J.M. (2006). Compartir propósitos y responsabilidades para una mejora democrática de la educación. Revista de Educación, 339, 19 41.CELESTIN
- FREINET. La pedagogía de Celestin Freinet, Bases Teóricas, Madrid 1988.
- GIRALDO, J. (2007) La calidad total en: Docencia, Estatus, Distinción y Remuneración. Gran Enciclopedia de Colombia.

- GRYNA, F. M.; CHUA, R. C. H.; DEFEO, J. A.; PANTOJA M., J. (2007). Método Juran. Análisis y Planeación de la Calidad. Quinta edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
- HARRINGTON, H. J. (1993). Mejoramiento de los procesos de la Empresa. Santafé de Bogotá: Editorial Mc Graw Hill.
- HEIZER, J.; RENDER, B. (2007). Dirección de la Producción y de Operaciones. Decisiones estratégicas. Octava edición. Madrid: Editorial Prentice Hall.
- JURAN, J (2007). Liderazgo para la calidad, un manual para directivos, pp. 285-308. España: Díaz de Santos, S.A
- LÓPEZ R., F (2000). Hacia unos centros educativos de calidad. Contexto, fundamentos y políticas en la gestión escolar. Madrid. Secretaria General de Educación y Formación Profesional del Ministerio de Educación y Cultura.
- Maria Teresa Lepeley, (2007). Gestión y Calidad en Educación. Un Modelo de Evaluación
- MARCHESI, Álvaro. Calidad de la Enseñanza en tiempos de cambio. Segunda Edición, Editorial Alianza, España, 2000, p. 30-40. LB2806 M35
- MARTINIC, S. (2000) Las reformas y sus conflictos: Aprendizajes para el cambio. p. 27. Novedades educativas. México
- PÉREZ FERRA, M. (2012). Asesoramiento al profesorado de secundaria para mejorar la calidad de los centros. Jaén: Joxman.
- POZNER, P. (2000). El Directivo como Gestor de Aprendizajes Escolares. Buenos Aires: Aique.
- SVERDLICK, I. (2007) Derecho a la Educación y participación ciudadana, un desafío democrático. En: Foro Latinoamericano de Políticas Educativas. Chile. Marzo de 2007