



UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI

DIPLOMADO EN GESTIÓN EDUCATIVA

ARTÍCULO DE REFLEXIÓN:
LA GESTIÓN DE LA CALIDAD COMO UN CAMINO HACIA EL ENFOQUE
INTEGRAL DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

PRESENTADO POR:
ANGIE MELISSA GONZÁLEZ RAMIREZ
LAURA VANESSA ANGULO MINA

PROGRAMA ACADÉMICO:
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL
FACULTAD DE EDUCACIÓN

2023

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD COMO UN CAMINO HACIA EL ENFOQUE INTEGRAL DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

1. Resumen

En este artículo reflexivo se abordará la importancia de la gestión de la calidad en las instituciones educativas, como una herramienta fundamental para la implementación de estándares, procesos, evaluación de los servicios, estrategias académicas y organizacionales para afrontar los desafíos, alcanzar las expectativas de mejoramiento y los factores que conlleven hacia el enfoque integral. Para lograrlo, es importante que la comunidad, los padres de familia, los directivos, los administradores, los docentes y estudiantes en general de la institución educativa, estén involucrados en cada uno de los procesos que se lleven a cabo y así poder restablecer la calidad de la educación, satisfacer las necesidades y asegurar la competitividad en el entorno educativo.

Palabras clave: gestión, calidad, institución educativa, proceso, desafíos, educación integral.

2. Introducción

La gestión de calidad, es un proceso sumamente importante para lograr el desarrollo integral de los niños y niñas en las instituciones educativas, es por eso que la era de la información y la globalización en la educación, se ha convertido en un pilar fundamental para el desarrollo y funcionamiento de las instituciones y la búsqueda constante de la excelencia en la enseñanza se ha vuelto una prioridad.

En este artículo exploraremos, cómo la gestión de calidad puede transformar el sistema educativo, promoviendo una educación integral y sostenible, que permita enfrentar los nuevos desafíos en el proceso de enseñanza-aprendizaje, la comunicación asertiva y la participación activa de todos los miembros de la institución educativa, incluyendo a los estudiantes, los docentes, los padres, los directivos y los representantes de la comunidad, no solo para el beneficio académico, sino que también para fortalecer la posición de la institución en el mercado laboral y promover una cultura de mejora continua.

Bucheli A. (2018) señala que *“La gestión se concibe como una herramienta administrativa encargada de emprender todas orientaciones a lograr un desempeño eficiente asociado al incremento de la productividad.”* Es por eso que la calidad depende del servicio que se ofrece y cómo se satisfacen las necesidades educativas para el cumplimiento de la educación integral, en cuanto a una buena estructuración, implementación de los recursos y acciones que permitan la organización adecuada de todos los miembros del plantel educativo.

Por otro lado, la llegada de las nuevas tecnologías ha surgido como un impacto importante en el cambio constante de la sociedad, lo que significa que las instituciones

deben estar cada vez más preparadas para enfrentarse a las circunstancias que demanden nuevas oportunidades de calidad y crecimiento a nivel global.

Según Rojas A. (2017) *“La globalización ha sido un impacto positivo, en cuanto a la oferta de productos, bienes y servicios que mejoran la calidad de vida, el desarrollo tecnológico, movilidad académica y modernización de los procesos administrativos.”* Lo cual ha permitido lograr cambios para poder adaptarse e integrar nuevas posibilidades, estrategias o herramientas que favorezcan el proceso de enseñanza-aprendizaje y a la vez estar a la par de las transformaciones y demandas sociales para el cumplimiento de una verdadera calidad educativa.

En las instituciones, aún existen muchas barreras que impiden que se consolide una buena gestión de la calidad en el campo educativo, debido a la falta de información, oportunidades o necesidades organizacionales que limitan los avances que se pueden obtener por la experiencia de modalidades efectivas, en cuanto a un buen diagnóstico, planeación, ejecución, seguimiento y evaluación.

El MEN (2007) establece que *“La gestión de la calidad en el campo educativo, es una vía de mejoramiento que orienta a la población hacia mejores oportunidades de desarrollo y autonomía institucional, mediante el fortalecimiento del liderazgo, la efectividad y transparencia.”* Es por eso que el cumplimiento de cada uno de esos procesos, permite una transformación general de todos los aspectos importantes que permiten afrontar los desafíos y expectativas de mejoramiento que contribuyen al desarrollo integral de dichas instituciones y da lugar a nuevas oportunidades de crecimiento.

En cuanto al campo pedagógico, la gestión de la calidad permite enfocar el currículum, los estándares y las competencias hacia el perfeccionamiento y la optimización de las estrategias pedagógicas, que cumplan con la misión y visión institucional sin dejar a un lado las necesidades y perspectivas de las personas involucradas en dicha institución, y así poder fijar objetivos claros que permitan el desarrollo sostenible.

3. Reflexiones

Factores que influyen en la calidad de la educación.

Una educación de calidad permite a las personas adquirir los conocimientos, habilidades y valores necesarios para su pleno desarrollo personal, profesional y social.

Algunos de los factores que influyen en la calidad de la educación son:

- Docentes: Son los responsables de la enseñanza y el aprendizaje de los niños. Por lo tanto, es importante que sean motivados y comprometidos con su profesión.
- Los procesos de enseñanza / aprendizaje: Es necesario promover la innovación en los procesos de enseñanza y aprendizaje de modo que se adapten las necesidades al igual que tener una enseñanza efectiva y centrada en el estudiante. Ya que estos deben ser diseñados para que los niños y niñas aprendan de manera significativa y desarrollen las competencias necesarias para su éxito personal.

El MEN (2016) establece que *"En la primera década del siglo XXI se orienta el concepto de calidad, especialmente en Colombia y Chile, hacia los modelos de acreditación, certificación y aseguramiento de la calidad de la gestión escolar"*. Es por eso que se

despliega un conjunto de procesos y herramientas de apoyo y mejoramiento de las condiciones organizacionales para obtener resultados educativos. Así, se desarrollaron marcos y estándares de calidad, que encaminan la gestión de los Ministerios de Educación, las Secretarías municipales e instituciones educativas, y estándares básicos de competencias que se constituyen en el parámetro de lo que todo niño y joven debe saber y saber hacer para lograr el nivel de calidad esperado en su paso por el sistema educativo.

Teniendo en cuenta lo anterior mencionado, la importancia de estos factores es que la educación de calidad permite a las personas adquirir conocimientos, habilidades y valores necesarios para su pleno desarrollo personal y también profesional. Esto significa que la educación debe proporcionar a los niños y niñas las estrategias y herramientas que necesitan para alcanzar su máximo potencial como individuos y como miembros de una sociedad.

Estrategias sobre los procesos académicos y organizacionales para el cumplimiento de la calidad educativa

Para lograr el cumplimiento de la calidad educativa, es necesario seguir unos pasos que se deben ajustar en las instituciones educativas para lograr su buen funcionamiento.

- **Planificar:** Se establece y se organizan los objetivos pertinentes para orientar los procesos educativos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas para el cumplimiento del PEI.
- **Hacer:** Se crean estrategias pertinentes enfocadas al cumplimiento de los objetivos, poniendo en marcha una ruta metodológica de análisis, cooperación y acción para orientar todo el proceso académico.

- **Verificar:** Se realizan reuniones, tanto para los docentes como para los padres de familia, para conocer sus opiniones respecto al proceso y la estrategias que se llevan a cabo.
- **Actuar:** Se evalúa el proceso periódicamente, teniendo en cuenta las observaciones y sugerencias de todos los miembros de la organización para saber si existen falencias o si se están cumpliendo los objetivos propuestos.

A partir de este proceso, podemos reflexionar que las condiciones de calidad son unos requisitos mínimos que se deben establecer de manera sistemática y coordinada, ya que de eso depende la forma en cómo se va transformando y fortaleciendo la institución educativa.

En esa misma línea, existen unos principios que rigen la gestión de la calidad con el objetivo de guiar estos procesos.

- **Enfoques en el cliente:** Tener en cuenta las necesidades de los estudiantes, para poder cumplir las demandas educativas que permitan la satisfacción de todos los miembros involucrados.
- **Liderazgo:** Tener la capacidad de fijar metas claras y óptimas, que guíen el buen funcionamiento de la gestión de la calidad.
- **Compromiso de las personas:** Es muy importante contar con el talento humano que sea comprometido y tenga las ganas y la capacidad de contribuir al crecimiento de la institución.
- **Enfoques basados en procesos:** Cuando se obtienen resultados de manera eficaz y eficiente, cuando se gestionan los procesos de forma coherente.
- **Mejora continua:** Aumentar el desempeño es esencial para mejorar la calidad.

- **Tomar decisiones basadas en evidencias:** Analizar y evaluar el proceso educativo, permite alcanzar los resultados deseados.
- **Gestión de las relaciones:** Tener un ambiente laboral agradable, propicia entre los miembros de la institución una colaboración sólida y confiable, lo cual permite afianzar los objetivos y lograr una buena calidad educativa.

Capella, J. (2006). Afirma que *“La calidad en los procesos organizacionales, son factores que conducen al logro del resultado, ya que un proceso bien diseñado producirá calidad en los resultados.”*

Por eso, consideramos la importancia de tener en cuenta cada uno de estos principios, ya que es la base para que toda institución educativa funcione correctamente y se genere una buena gestión de la calidad.

La evaluación de la calidad en el servicio educativo

Según Chavez, H. (2010). La evaluación de la calidad de los sistemas educativos pasa fundamentalmente por satisfacer dos requerimientos: tener claro un concepto de calidad de la enseñanza, identificar los factores fundamentales que la determinan y contar con referentes susceptibles de medición de sus procesos y resultados.

Por lo tanto, evaluar la calidad en las instituciones educativas debe ser un proceso constante, ya que de eso depende el manejo, la administración y el seguimiento sobre la importancia de gestionar las necesidades curriculares.

Los desafíos para lograr una buena gestión de la calidad en las instituciones educativas.

En este mundo tan cambiante, cada vez más las instituciones educativas deben ir adaptándose a las exigencias y las nuevas formas de contribuir al proceso de enseñanza-aprendizaje, debido a los cambios y transformaciones como la globalización, la llegada de las nuevas tecnologías y las herramientas existentes que hacen que los docentes puedan implementar estrategias innovadoras y que puedan enfrentar las problemáticas que perjudiquen el servicio de la calidad educativa.

Baquerizo V. (2028). *“Las instituciones deben estar preparadas para afrontar los retos y desafíos de la educación del futuro, tales como los cambios tecnológicos que permiten ampliar las posibilidades para una educación integral, por lo que introducir las TIC en la educación es un reto constante de combinar contenidos, pedagogía, tecnología e innovadoras metodologías que fomenten la creatividad y el pensamiento crítico y reflexivo en los estudiantes.”*

Las instituciones educativas cada vez más se enfrentan a situaciones que los hacen salir de la zona de confort, debido a situaciones complejas como lo fue la pandemia por el Covid-19 lo cual provocó ajustar el currículum a una nueva modalidad para fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje sin perder el control de la gestión de la calidad, utilizando las herramientas tecnológicas y así poder ofrecerle a los estudiantes un buen desarrollo integral.

4. Conclusiones

A lo largo de esta revisión y conceptualización, se puede concluir que la gestión de la calidad es un enfoque sistemático que conduce a mejorar las condiciones educativas para fortalecer el proceso de enseñanza- aprendizaje, utilizando las herramientas necesarias para hacer el seguimiento adecuado y lograr los objetivos. También, que cada uno de los procesos y principios para gestionar la calidad educativa contribuyen a implementar estrategias organizacionales y fortalecer el cumplimiento eficaz y efectivo del PEI.

Finalmente, la buena comunicación y la colaboración entre los diferentes miembros que intervienen en el proceso educativo, como el área administrativa, el talento humano, la comunidad, etc, permite obtener mejores resultados y gestionar nuevas posibilidades o herramientas para poder afrontar cambios o transformaciones en la educación, y que no se vea perjudicado los procesos o las avances significativos que encaminan a lograr la excelencia.

5. Bibliografía

Baquerizo Álava, V. (2019). Desafíos de la Educación Superior para la Gestión de la Calidad. Recuperado de:

libros.ecotec.edu.ec/index.php/editorial/catalog/download/39/34/393-1?inline=1

Capella, Riera, J. (2006). Gestión de calidad en la institución educativa | Educación (pucp.edu.pe). Recuperado de:

revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/2039

Euroinnova (s.f). Blog educativo. Que es una institución educativa. Recuperado de:

www.euroinnova.co/blog/que-es-una-institucion-educativa

Huertas López, T.E, Suárez García,E. Salgado, Cruz, M., Jadán Rodríguez, L.R., Jiménez Valero, B. (2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Revista Universidad y Sociedad*. citando a Agam B. (2018).

Recuperado de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100165&lng=iso&tlng=es.

MEN (2007). La gestión educativa es la vía al mejoramiento de la educación.

Recuperado de:

www.mineducacion.gov.co/1621/article-137440.html

MEN (2016). Análisis de factores que inciden en la calidad educativa del Liceo Cristiano Manantial de Vida, con base en los resultados de las pruebas saber 11 2015.

Recuperado de:

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/7748/1/TE.GE_Cifuentes%20Alayon%20Andrey%20Eduardo.pdf

Rojas, A.C. (2017). Efectos de la globalización en el desarrollo colombiano. Recuperado de:

<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16684/RojasCarrascalAuraCristina2017.pdf;sequence=3#:~:text=positivos%20que%20marcan%20la%20globalización,movilidad%20académica%20y%20laboral%20que>

RÚBRICA DE EVALUACIÓN

Título: La gestión de la calidad como un camino hacia el enfoque integral de las instituciones educativas

Autor(es): Angie Melissa González Ramirez y Laura Vanessa Angulo Mina

Programa académico: Licenciatura en Educación Infantil

Modalidad Trabajo de Grado (marque X): Diplomado X Cursos de Posgrado

Nombre del Diplomado: Gestión Educativa

Nombre de los Cursos de Posgrado:

1. Título	Si	No	Calificación 0.0-0.2
El título es claro y conciso			
Está formulado en máximo dos renglones			
Tiene el mismo alcance que el objetivo general del artículo			
Observaciones:			

2. Resumen	Si	No	Calificación:0.0- 0.4
El resumen brinda la idea general sobre lo que se quiere desarrollar			
Tiene entre 100 y 150 palabras			

Incorpora con claridad la idea principal de la introducción, los argumentos reflexivos y las principales conclusiones			
Presenta entre 4 o 6 palabras clave, articuladas a su objeto de estudio			
Observaciones:			

3. Introducción	Si	No	Calificación:0.0-0.9
Presenta la temática general en la cual se da a conocer el tema u objeto de estudio			
Explica los argumentos más comunes o de mayor relevancia sobre el tema de manera relacionada y apoyados en la revisión de la literatura			
Recurre a una suficiente revisión de literatura para hacer conceptualizaciones, contextualizaciones y reflexiones			
Describe con claridad el objetivo general del artículo en relación con las reflexiones planteados			
Identifica los principales aportes del artículo al campo educativo y pedagógico			
Redacta una introducción completa y pertinente			
Observaciones:			

4. Reflexiones	Si	No	Calificación:0.0-0.9
Presenta y analiza las ideas, argumentos y reflexiones de forma coherente, articuladas a su objeto de estudio			
Hay claridad argumentativa y secuencial para dar cuenta del objetivo general del artículo			
Elabora un desarrollo coherente y lógico, construyendo la discusión y desarrollando las ideas principales y argumentos en párrafos identificables.			
Desarrolla de manera coherente un punto de vista personal a través de argumentos y ejemplos específicos, pertinentes y reales.			
Observaciones:			

5. Conclusiones	Si	No	Calificación: 0.0-0.9
Retoma las principales reflexiones anteriormente expuestas para destacar sus posturas			
Plantea las principales limitaciones o posibles variables en futuros documentos reflexivos			
Describe productos, impactos y/o resultados de aprendizajes alcanzados o proyectados a lo largo del texto			

Escribe una conclusión completa y pertinente, sintetizando las ideas más importantes del texto, respondiendo eficazmente la problemática abordada a través de una opinión personal argumentada, e incluyendo nuevas perspectivas del tema abordado			
Observaciones:			

6. Referencias o fuentes de información	Si	No	Calificación:0.0-0.7
Utiliza de manera eficaz citas textuales y referencias bibliográficas de fuentes académicas confiables			
Todas las referencias están citadas en el texto			
Todas las citas aparecen en la bibliografía			
Las referencias y la citación se elaboran bajo la norma APA			
Observaciones:			

7. Relativo a las observaciones de forma y de redacción	Si	No	Calificación:0.0-1.0
El artículo tiene entre 2.500 a 3.000 palabras			
Utiliza un discurso académico, evitando caer en expresiones coloquiales			

Relaciona las ideas y argumentos en párrafos organizados lógicamente			
Hace un buen uso de la gramática y la sintaxis del español			
Hace una correcta utilización de la ortografía y la puntuación			
Hace uso de la norma APA para citación bibliográfica			
Es claro, objetivo, coherente y conciso en su discurso escrito			
Observaciones:			

Calificación total (suma de los valores parciales de 0.0 a 5.0)		4.5
Aprobado sin correcciones (entre 4.5 y 5.0)		
Corregirlo y volverlo a presentar (entre 3.0 y 4.4)		
Rechazado (Calificación menor a 3.0)		
APROBADO: Si	CORREGIRSE:	RECHAZADO:

Nombre y firma del evaluador

Elaboró: Coordinadores de Diplomados y Directores de posgrado

Revisó: Coordinación CIPESA

Aprobó: Comité Técnico de Trabajo de Grado