



Revista Arbitrada Venezolana
del Núcleo Costa Oriental del Lago



mpacto *Científico*

Universidad del Zulia

Junio 2022
Vol. 17 N° 1

ppi 201502ZU4641
Esta publicación científica en formato digital
es continuidad de la revista impresa
Depósito Legal: pp 200602ZU2811 / ISSN:1856-5042
ISSN Electrónico: 2542-3207

Reflexiones teóricas sobre la gestión de la calidad en las instituciones escolares

Hernán Maca Tróchez y Caterina Clemenza de Araujo
*Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología
(UMECIT)*

hernan_3077@hotmail.com y caterinaclemenza@gmail.com
Orcid: 0000-0002-7562-151X y 0000-0003-0065-8171

Resumen

La gestión de la calidad en las instituciones educativas en Colombia, debe convertirse en una estrategia de mejora, que coadyuve a enfrentar las realidades socialmente construidas y promueva el cambio en el currículo, en la evaluación de los aprendizajes, en la investigación como práctica pedagógica y en la formación del docente y en la infraestructura. Dadas estas consideraciones la gestión de la calidad asume un papel preponderante la administración escolar; lo cual motivó el desarrollo de una investigación documental, donde se visualiza esta problemática desde una discusión teórica. Para cumplir con este objetivo, se consultaron diferentes autores, haciéndose un arqueo bibliográfico de los libros y artículos científicos disponibles y que tratasen de manera directa el tema, haciendo una selección de acuerdo a los más pertinentes para el estudio, contrastando las diferentes visiones de los autores. Como conclusión, cabe señalar que la gestión y de la calidad educativa, no es sólo un problema de carácter técnico, sino que requiere, como condición, de la generación de un conjunto de consensos mínimos en los actores involucrados en la tarea educativa, involucrando los factores que conforman el sistema escolar y su interrelación con el entorno social, económico, cultural y político.

Palabras clave: Calidad, calidad educativa, gestión de la calidad, instituciones escolares.

Theoretical reflections on quality management in school institutions

Abstract

Quality management in educational institutions in Colombia must become an improvement strategy, which helps to face socially constructed realities and promotes change in the curriculum, in the evaluation of learning, in research as a pedagogical practice and in teacher training and infrastructure. Given these considerations, quality management assumes a preponderant role for school administration; which motivated the development of a documentary investigation, where this problem is visualized from a theoretical discussion. To meet this objective, different authors were consulted, making a bibliographic archival of the available books and scientific articles that dealt directly with the subject, making a selection according to the most pertinent for the study, contrasting the different views of the authors. In conclusion, it should be noted that management and educational quality is not only a technical problem, but requires, as a condition, the generation of a set of minimal consensus among the actors involved in the educational task, involving the factors that make up the school system and its interrelation with the social, economic, cultural and political environment.

Keywords: Quality, educational quality, quality management, school institutions.

Introducción

Instituciones como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Fondo Monetario Internacional (FMI), señalan que las políticas educativas deben ser consideradas en relación con los contextos escolares y sociales de los estudiantes y las comunidades en las cuales habitan para garantizarles una calidad educativa, relacionada con el nivel de consecución de los objetivos propuestos por cada institución. En este sentido, la calidad de los sistemas educativos ha cobrado importancia durante los últimos años y ha sido temática central en los análisis académicos que tienen por objetivo avanzar y mejorar en el campo de la educación. Por lo tanto, la calidad educativa García *et al.* (2018:210), es aquella que “responde a sus necesidades, demandas y expectativas, la cultura escolar, el clima e interacciones que en ella se dan, el cumplimiento de compromisos, los recursos humanos, tecnológicos, la formación permanente de su capital intelectual, el trabajo en equipo y los proyectos de la organización”.

En este orden de ideas, para García, *et al.* (2018) a través de la calidad educativa se asegura a los estudiantes la adquisición de los conocimientos, capacidades destrezas

y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta; por ello todos los países establecen estrategias para garantizar una educación de calidad en condiciones de equidad. En el caso particular de Colombia, la Ley General de Educación (ley 115 de 1994), estipula que, a toda la comunidad educativa, al Estado y a la sociedad en general le corresponde “velar por la calidad de la educación y promover el acceso al servicio público educativo, y es responsabilidad de la Nación y de las entidades territoriales, garantizar su cubrimiento” (art. 4). De esta manera, el Estado deberá tomar acciones que favorezcan la inspección y evaluación de los procesos para el mejoramiento de la calidad educativa.

Igualmente, por medio de la misma ley, el Ministerio de Educación Nacional de Colombia reglamenta el Sistema de Acreditación de Calidad para las instituciones educativas de carácter formal y no formal “con el fin de garantizar al Estado, a la sociedad y a la familia que las instituciones educativas cumplen con los requisitos de calidad y desarrollan los fines propios de la educación” (Ley 115, 1994, art. 74).

Por otro lado, para lograr que las instituciones ofrezcan una educación de calidad es necesaria que sean administradas por personas idóneas, que tengan conocimiento sobre la administración educativa y sean capaces de organizar y liderar recursos físicos y humanos que aseguren su funcionamiento adecuado. En esta dirección, la administración educativa forma parte de las disciplinas que componen las Ciencias de la Educación y se origina a partir de la administración definida como "el proceso de planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de utilizar todos los recursos disponibles de la empresa para alcanzar los objetivos organizacionales establecidos" (Stoner et al. 1996).

Aunque la administración educativa tiene recientes años de desarrollo y evolución, amplió su horizonte teórico e investigativo a partir del siglo XX; por ello, en la actualidad existen muchos estudiosos sobre el tema, quienes han analizado todos los elementos que intervienen en los procesos de enseñanza-aprendizaje, los cuales incluyen al campo pedagógico y al administrativo, que aportan al funcionamiento de una institución educativa. (Salas, 2003)

Por esta razón, la administración educativa tiene como objetivo “investigar diversos aspectos adyacentes a su propio quehacer como la legislación, los actores sociales que conforman el proceso enseñanza-aprendizaje, la estructura del sistema educativo nacional, entre otros” (Salas, 2003:13) y su propósito es estudiar la organización educativa, en diferentes niveles (primario, secundario, terciario y no formal), los cuales poseen sus necesidades particulares y por lo tanto, demandan distintas formas de administración.

Según lo expuesto, la administración educativa se encarga de la organización educativa y dispone de un conjunto de recursos para el cumplimiento de sus metas; además, de acuerdo a Martínez (2012: 11) permite “entender un sistema o proceso con el cual se organiza, dirige, estructura y da vida la implementación de un servicio educativo a un medio social que lo requiere, con la finalidad de impartir un servicio

de enseñanza-aprendizaje que permita a los alumnos aprender de acuerdo con sus necesidades cognitivas, de aplicación, personales y sociales”.

De tal modo que la administración educativa aprovecha diversos recursos para ejecutar tareas en beneficio de toda la comunidad educativa y ofrecerles una educación de calidad; para garantizar el cumplimiento de dichos propósitos, la legislación colombiana se basa en la norma IRAM 30000 que es una guía para la interpretación de la norma ISO 9001:2000, la cual sustenta la necesidad de contar con un sistema de gestión de la calidad de los procesos educativos en todas las instituciones del país de carácter público o privado, de modalidad formal o no formal y que ofrezcan enseñanza presencial o a distancia (IRAM, 2000).

La mencionada norma también provee lineamientos para su implementación en el ámbito escolar y estipula cómo las instituciones educativas deben gestionar sus procesos para certificar que los servicios que ofrecen satisfagan las necesidades de la comunidad educativa (IRAM, 2000). Estos servicios para la gestión de calidad estarán íntimamente ligados a las necesidades particulares, los objetivos propuestos y los procesos internos de cada institución educativa.

Igualmente, la norma establece algunos requisitos para su adecuado desarrollo en las instituciones, como, por ejemplo, definir los procesos indispensables para lograr que el modelo de gestión de calidad a implementar funcione de forma adecuada; generar un proceso de evaluación continuo; definir los métodos que mejoren la eficacia en la implementación de la norma; implementar procesos de seguimiento, medición y análisis y ejecutar estrategias que ayuden a alcanzar las metas propuestas y a mejorar continuamente los procesos establecidos (IRAM, 2000).

Las consideraciones anteriores motivan la presentación de este artículo el cual tiene como objetivo presentar una disertación teórica sobre la gestión de la calidad en las instituciones escolares; el cual se desarrolló a partir de un tipo de investigación documental, con diseño bibliográfico. En ese sentido para Bautista (2011) y García (2000), los estudios documentales permiten conocer a través de documentos concretos, las diferentes perspectivas para abordar una categoría de estudio y es un proceso operativo que permite obtener y registrar organizadamente la información contenida en libros, revistas, informes científicos entre otros. Para lograr el propósito planteado, se realizó una revisión de la literatura apropiada, que permitió recabar la información necesaria y relevante para desarrollar el artículo, clasificándola y seleccionándola de acuerdo a los más pertinentes realizando una lectura en profundidad del contenido, contrastando las diferentes visiones de los autores consultados

La calidad como condición necesaria en los centros educativos

Inicialmente, el concepto de calidad se originó en el campo empresarial, luego, se empezó a emplear este concepto para referirse al producto educativo, el cual suele

ser representado por la suma de los conocimientos adquiridos por un estudiante, un material instruccional, un egresado universitario o una nueva carrera, entre muchos otros” (Bondarenkop, 2007: 615). Al respecto, Hernández, et al (2018) indican que la calidad no solo se hace presente en el ambiente empresarial; actualmente el concepto de calidad hace parte de la mayoría de discursos sobre gestión educativa en el ámbito internacional.

González y Ayarza (1997), citan a Harvey y Green (1993), señalando que la calidad puede visualizarse desde varios puntos de vista; el primero que es un aspecto especial dentro de las organizaciones, considerándola como diferente, de clase superior y otorgándole un sentido de exclusividad; otros la entiende como equivalente a excelencia o logro de un estándar muy alto, pero en circunstancias muy limitadas, que por lo general depende de la reputación de la institución y del nivel de sus recursos. Otra noción implica alcanzar estándares mínimos, la cual es asociada al mantenimiento y mejoramiento de estándares en el diseño y contenido de los programas de docencia y en los procedimientos de validación de los mismos.

De igual modo, Kent y De Vries (1997), definen la calidad como lo excepcional, siendo el concepto académico tradicional. Para el autor, una educación de calidad es aquella que efectúa cambios en el participante y por tanto presumiblemente lo enriquece, así como le otorga poder al estudiante para influir en sus decisiones. En este sentido, señalan que la calidad puede ser entendida como la transformación de la persona: éste sería un concepto derivado del pensamiento educativo o pedagógico, concepto de valor agregado educativo, que postula que la educación contribuye primordialmente al mejoramiento de la persona o del ciudadano.

Por su parte, Rodríguez (2010) abordó el concepto de calidad educativa desde un enfoque histórico-cultural y determinó que existen muchas definiciones respecto a ella, la cual es entendida de forma multidimensional y contextual. Más allá de los índices de matrícula, retención y aprovechamiento académico, debe entenderse el carácter multideterminado y dinámico de la calidad.

De acuerdo a Albornoz (2005:2), el concepto de calidad educativa tiene un carácter multidimensional, por lo cual precisa que en la identificación del concepto debe considerarse el clima escolar; la respuesta de la escuela a las demandas comunitarias y sociales; el estímulo a la actividad del alumno; la participación democrática de todos los actores, la cualificación y formación docente; los recursos educativos; la función directiva; la innovación educativa; el grado de compromiso de los distintos actores con la cultura institucional; la colaboración y coparticipación en la planificación y toma de decisiones, y obviamente el trabajo en equipo como algunos de los elementos que permitirán identificar lo que usualmente se denomina calidad educativa.

En el mismo sentido, Carr y Kemmis (1988), plantean un concepto de calidad educativa, enmarcando la responsabilidad del quehacer docente, pues señalan que dicha calidad se traduce en el mejoramiento continuo de la labor del profesorado quienes se encargan del desarrollo y aprendizaje de los estudiantes, sustentando que,

el proceso de enseñanza evalúa, tanto lo logrado en la adquisición de conocimientos por parte del alumno, como la eficacia del mismo acto de enseñar.

Para continuar, Hénard (2010:4) señala que la calidad educativa es un compromiso institucional que requiere niveles de responsabilidad “de los rectores y docentes que identifiquen normas a seguir, reconozcan las buenas prácticas, las vayan introduciendo en todos los departamentos, y establezcan una serie de apoyos efectivos tanto para los docentes como para los estudiantes”, con el fin mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje.

La UNESCO (2013) sugiere cuatro dimensiones básicas relacionadas con la calidad de la educación, las cuales hacen referencia a las particularidades de los estudiantes, como la salud y la motivación; los procesos educativos, en los cuales se tienen en cuenta la formación docente, competencia y didáctica; los contenidos, entendidos como los currículos propuestos en cada área de aprendizaje y, a los sistemas de gestión, entendidos como la administración de recursos y el uso adecuado de estos.

De manera similar, la Organización de Estado Iberoamericanos (OEI), 2010, propone ciertas dimensiones importantes que promueven la calidad educativa en las instituciones escolares como: la eficiencia, entendida como los resultados obtenidos en relación con los recursos empleados en la educación junto con los procesos, la organización y el funcionamiento de las escuelas; la eficacia, que valora el logro de los objetivos del conjunto del sistema; la equidad, dimensión fundamental de la calidad de la educación que pone el énfasis en la consecución de buenos resultados para todos los alumnos, y el impacto de los resultados alcanzados a medio y largo plazo.

Por otra parte, la Organización de Estado Iberoamericanos (OEI) (2017), señala que un elemento fundamental para promover la calidad en la educación, hace referencia al trabajo que desempeñan los directores en las instituciones educativas, visualizando dicha labor como el eje central para la mejora de los procesos de gestión institucionales, ya que considera que la función del líder “debe analizarse en la perspectiva de favorecer comportamientos, actitudes y prácticas, que beneficien el funcionamiento de la escuela y la calidad de la enseñanza y del aprendizaje”.

En Colombia, el Plan Nacional Decenal de Educación 2016 – 2026 en Colombia incluye un desafío encaminado a “regular y precisar el alcance del derecho a la educación”, con el fin de garantizar las condiciones necesarias para materializar efectivamente el derecho a una educación de calidad para toda la población, conforme lo ordena la Constitución Política de Colombia (Ministerio de Educación Nacional, 2017). En este contexto, se entiende la calidad en educación como una construcción multidimensional, que “se construye con diferentes puntos de vista que convergen en ideas colectivamente creadas y aceptadas, que impulsan el cambio en la sociedad hacia el desarrollo humano integral y sostenido”.

Para el Ministerio de Educación Nacional (2017), una educación de calidad es aquella que propone y alcanza fines pertinentes para las personas y las comunidades en el contexto de una sociedad en continuo progreso y que la hace competitiva en el

contexto mundial. Por tanto, “exige un sistema educativo en continuo mejoramiento y contribuye a la equidad, compensando las desventajas socioeconómicas para generar igualdad de oportunidades y lograr los resultados básicos socialmente deseables para todos”.

Sistema de gestión de la calidad para las organizaciones educativas

Señala Hernández *et al.* (2018) que la gestión de la calidad, como nuevo enfoque gerencial, permite a las instituciones a convertirse en entidades de avanzada en los senderos de la gestión del conocimiento, basada principalmente en el recurso humano.

La UNESCO (2013) menciona que la calidad educativa debe trascender más allá de crear cupos y asegurar la entrada de la población al sistema educativo, y considerarse como la combinación de condiciones para la enseñanza-aprendizaje y logros académicos de los alumnos. De manera, debe estar considerada como un sistema de gestión, para lo cual se deben abordar todos los elementos que lo constituyen.

En cuanto a los sistemas de gestión de la calidad para el campo educativo, existe la norma IRAM 30000, que es una “Guía de Interpretación de la Norma ISO 9001 para la Educación”, Esta es aplicable cualquier organización de gestión pública o privada, que provea servicios educativos ya sea dentro del sistema formal o a través de actividades de educación o capacitación no formal, bajo cualquier modalidad de enseñanza sea ésta presencial, semipresencial o a distancia” (Instituto Argentino de Normalización, 2000: 8). Además, esta norma permite a las organizaciones adecuar sus propios sistemas de gestión de calidad y está diseñada para aquellas instituciones educativas que tengan como propósito satisfacer las necesidades educativas de sus educandos y de los demás miembros de la comunidad escolar.

Hernández *et al.* (2018), señalan que en Colombia, específicamente el Plan Decenal de Educación 2006-2016, elaborado por el Ministerio de Educación Nacional, contempla el desarrollo de sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad para instituciones de educación en todos los niveles. Entre sus objetivos, se contempla la promoción de los procesos de certificación de calidad mediante la aplicación, en todas las instituciones educativas, de una guía técnica en las diferentes áreas de gestión del servicio educativo: directiva, académica, administrativa, financiera y de comunidad, con el ánimo de mejorar la prestación del servicio educativo.

Este Plan Nacional Decenal de Educación (2006 - 2016) se enfocó en garantizar el derecho a la educación en términos de “acceso a un sistema público sostenible, que asegurara la calidad, la permanencia y la pertinencia en condiciones de inclusión, así como la permanencia en el mismo, en todos los niveles: inicial, básico, medio y superior” (Ministerio de Educación Nacional, 2017).

Por su parte la Organización Internacional de Normalización (2018) crea la norma ISO 21001:2018, diseñada exclusivamente para las organizaciones que prestan servicios

en el área de la educación, ya que propone un modelo de gestión dirigido a aumentar la calidad y mejorar los procesos internos de las instituciones educativas, desde el nivel preescolar hasta el universitario, incluyendo niveles de postgrado; además, también es aplicable a centros de capacitación y educación no formal que deseen implementar esta norma. Este Sistema de gestión de la calidad conlleva los siguientes principios:

- Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios

Este enfoque permite a las instituciones educativas desarrollar estrategias pedagógicas y curriculares para cumplir con las expectativas de los estudiantes y ofrecerles recursos y espacios para que ellos puedan alcanzar su mayor potencial, satisfacer sus necesidades e involucrarse en su propio aprendizaje, teniendo en cuenta las necesidades de la comunidad, la visión y misión de la organización educativa y los objetivos y resultados de los cursos.

- Liderazgo visionario

Consiste en involucrar a todos los estudiantes y otros beneficiarios en la creación, redacción e implementación de la misión, visión y objetivos de la organización, lo cual propicia equidad, confianza, compromiso y posibilita una conexión entre todos los miembros de la comunidad educativa, mejora los procesos organizacionales y ayuda a cumplir las metas propuestas y a desarrollar competencias para gestionar el cambio.

- Compromiso de las personas

Para una organización es favorable contar con personal comprometido y dispuesto a aportar al cumplimiento de las metas propuestas; para lograrlo, es necesario que los líderes reconozcan y valoren los aportes de las personas, las motiven, las ayuden a incrementar sus niveles de satisfacción y, sobre todo, las traten con respeto, sustentado en adecuados lazos de comunicación, oportunidades de aprendizaje e intercambio de conocimientos.

- Enfoque del proceso

Tiene que ver con resultados consistentes y predecibles se logran de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades son entendidas y gestionadas como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente, incluyendo entradas y salidas". Estos procesos permiten optimizar el desempeño de las organizaciones, cumplir con requisitos reglamentarios y determinar sus capacidades, recursos, información y objetivos para alcanzar resultados favorables.

- Mejora

Un enfoque continuo en la mejora ayuda a las organizaciones a mantener sus niveles de rendimiento y a crear nuevas oportunidades que favorecen sus procesos y sus capacidades de organización; así mismo, les ayuda a identificar sus problemas y a mejorar de manera gradual, para lo cual requiere establecer objetivos de mejora y capacitar y motivar a su personal sobre la manera de lograrlos.

- Decisiones basadas en evidencia

La toma de decisiones puede ser un proceso complejo que exige entender las posibles consecuencias, por ello “hechos, evidencia y el análisis de datos conducen a una mayor objetividad y confianza en la toma de decisiones. En el ámbito escolar, la toma de decisiones mejora los procesos para el cumplimiento de los objetivos propuestos y ayuda a demostrar el desempeño de la organización.

- Gestión de las relaciones

Tiene que ver con las interacciones que las organizaciones establecen con los demás, que pueden ser, por ejemplo, con los proveedores o los socios, lo cual le permite mejorar su desempeño e intercambiar recursos o servicios. Para establecer estas relaciones de manera adecuada, es necesario que las organizaciones trabajen en colaboración con las demás partes, de tal manera que prioricen sus objetivos y encuentren nuevas oportunidades de mejora.

- Responsabilidad social

Las organizaciones socialmente responsables son sostenibles y aseguran el éxito a largo plazo, por ello, una institución educativa tiene responsabilidad social cuando desarrolla competencias para aportar al bienestar social, cumple con las normas de comportamiento y las incluye en todas sus operaciones.

- Accesibilidad y equidad

Las organizaciones exitosas son inclusivas y se preocupan por las necesidades particulares de los estudiantes, por lo cual les ayudan a sentirse satisfechos, los posicionan como protagonistas de sus procesos de enseñanza- aprendizaje, les brindan apoyo cultural y psicológico para mejorar su desempeño y valorar su carácter diverso, fomentando la justicia y la equidad.

- Conducta ética en educación

Tiene que ver con las acciones íntegras adelantadas por la organización para propiciar un ambiente ético, sustentado en la equidad y en labores que beneficien a toda la comunidad, lo cual favorece la imagen de la institución, motiva al personal y orienta a todos los miembros de la institución educativa a actuar desde una conducta ética.

- Seguridad y protección de datos

Los miembros de la organización pueden permanecer confiados en que sus datos se mantienen en confidencialidad, por lo cual las organizaciones tendrán que garantizar esta protección y establecer formas de lograrlo; además tendrán que establecer políticas públicas de tratamiento de datos para propiciar confianza en los estudiantes.

En este orden de ideas, como lo menciona la Constitución Política de Colombia, es deber del “Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor

formación moral, intelectual y física de los educandos” (Constitución Política de Colombia, art. 67); por ello, el Estado, a través de del Ministerio de Educación Nacional, ha incorporado las normas ISO para complementar las leyes y decretos que rigen todo lo relacionado con la educación en el país, de tal manera que todas las instituciones educativas apuesten por mejorar sus procesos de gestión.

Según lo expuesto, las instituciones educativas deben instaurar, documentar, efectuar y generar procesos que mejoren continuamente el modelo de gestión de calidad, de acuerdo con lo propuesto a través de la norma IRAM 30000. De la misma forma, la norma ISO 21001 (2018) enfatiza en la implementación de sistemas de gestión de calidad en las instituciones educativas y establece unos principios necesarios para la estructuración y ejecución adecuada de los procesos en las organizaciones. A continuación, se presentan dichos principios en relación con las competencias gerenciales y habilidades de liderazgo, que deben tener en cuenta los encargados de administrar la educación en los centros educativos.

Para comenzar, el enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios, estipula que las instituciones deben vincular y propiciar la participación de los estudiantes en sus propios procesos de aprendizaje; el liderazgo visionario, promueve la inclusión de los estudiantes y beneficiarios en la implementación y cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la institución; el compromiso de las personas agrega valor a la institución, al contar con individuos empoderados, competentes y comprometidos con la organización; el enfoque del proceso, interrelaciona los procesos institucionales para obtener resultados de manera eficiente; la mejora, determina que las instituciones que se encaminan hacia el éxito estructuren un enfoque continuo y constante a corregirse (ISO, 2018).

De la misma manera, las decisiones basadas en evidencias ayudan a la obtención de las metas planteadas, ya que el análisis y evaluación de la información genera resultados más fiables; la gestión de relaciones adecuadas entre los integrantes de una institución, tiene mayor probabilidad de mejorar el impacto en el rendimiento y el existo de las organizaciones; la responsabilidad social en las instituciones educativas, señala que cada organización debe hacerse cargo de las repercusiones positivas o negativas de sus decisiones y que cada actividad o servicio prestado debe realizarse con ética y transparencia (ISO, 2018).

En cuanto a la accesibilidad y equidad, las instituciones educativas deben prestar especial interés al momento de abordar los intereses, las necesidades particulares y especiales de cada alumno; la conducta ética en educación tiene que ver con la construcción de ambientes escolares en los cuales todas las personas reciban un trato equitativo, se solucionen los conflictos y se establezcan procesos encaminados a buscar el beneficio para toda la comunidad. Por último, la seguridad y protección de los datos, estipula que la institución educativa se compromete a salvaguardar los datos con el cuidado, la confidencialidad y las garantías necesarias para generar un ambiente de confianza donde las personas interactúen libremente (ISO, 2018).

A pesar de los principios expuestos que han de ser considerados por los administradores de los centros educativos, según De la Garza, *et al* (2017:9.) “en las instituciones se presentan distintas problemáticas que muchas veces están asociadas al perfil de sus administrativos ya que el trabajo de un directivo no es fácil, teniendo en cuenta que tiene que cumplir diversas actividades que, por su complejidad, requieren de habilidades especiales o competencias.

Se debe contar con un líder que abarque diversas funciones y tareas administrativas (operaciones/administración), esté en contacto con diferentes actores sociales (comunicación/representación), lleve a alcanzar niveles de excelencia en el ámbito académico (desarrollo docente y estudiantil), busque las mejores prácticas académicas y organizacionales (catalizador/innovador) y conduzca toda la organización a mejores niveles de desempeño (mejora del clima organizacional).

Asimismo, Muñoz (2012:2) señala que varias investigaciones han demostrado que la distribución de los recursos financieros que se dedican a la expansión del sistema escolar y al mejoramiento de la calidad de la educación impartida entre las escuelas y las entidades federativas ha sido bastante errática, ya que no se ha basado en la aplicación de ningún criterio, como podría ser la eficiencia de los gastos, la eficacia de los mismos, la contribución a la equidad.

Desde esta perspectiva, los aciertos o falencias que pueden presentarse en la administración educativa tienen que ver con distintos factores y criterios a tener en cuenta, como por ejemplo, el perfil profesional de sus directivos, ya que ellos asumen el liderazgo de la comunidad educativa y están encargados de ejecutar procedimientos o tomar decisiones de manera democrática, facilitar la interacción y la comunicación entre todos los agentes que conforman la institución y manejar los recursos financieros.

En este sentido, indica Sierra, (2016:113) que para lograr los procesos mencionados se requiere que el líder o administrador educativo represente a la persona que, con condiciones específicas, frente al sentido de la educación, orienta a la comunidad educativa, como estudiantes, docentes, padres de familia y personas que manejan procesos educativos, en la búsqueda de mejorar la calidad educativa, el clima y la cultura organizacional en crecimiento personal, representada en la formación integral de las instituciones.

De tal manera que los procesos de administración educativa requieren de un profesional que tenga en cuenta la participación de todos sus integrantes, ya que cada uno de ellos ha de ser asumido con la misma importancia, para que las decisiones siempre sean consensuadas y enfocadas en el mejoramiento de la calidad educativa. En este sentido, los administradores han de contar con una serie de competencias que les permitan realizar su labor de manera adecuada.

Reflexiones finales

La gestión de la calidad, ha pasado en los últimos años a ser una variable importante en la agenda educativa colombiana, a fin de lograr al mejoramiento del sistema escolar. Esta concepción, debe traspasar el umbral de la modificación de los planes y programas de estudio, conllevando a una profunda transformación de los modelos de organización de los sistemas educativos, que permita gestionar un proceso sostenido de mejoramiento de la calidad institucional.

En ese sentido, las instituciones escolares están en permanente contacto con su entorno, lo cual las obliga a redefinir su actuación frente a las comunidades donde están. El incesante cambio, la complejidad y transformación que le exigen, las colocan en una situación comprometida, coadyuvando a la profundización de las acciones que deben acometerse para originar tal sinergia con su contexto, adecuándose estructuralmente a los nuevos tiempos. Es precisamente bajo este panorama que la calidad, su gestión y evaluación, se convierte en una arista importante para lograr adecuación a las nuevas demandas de la sociedad en general.

Particularmente, de acuerdo al interés del presente artículo, se hace necesario considerar que la calidad educativa, es asumida como un concepto multidimensional, que implica, además de la integración de todos los actores de la institución, involucrar los factores que conforman el sistema escolar y su interacción con el entorno social, económico, cultural y político.

Referencias bibliográficas

- Albornoz, M. (2005). ¿Calidad educativa significa lo mismos para todos los actores escolares? *Mayéutica Educativa*, N° 2, pp. 1–3 <https://mayeuticaeducativa.idoneos.com/34733>
- Bautista, N. (2011). *Proceso de la investigación cualitativa: epistemología, metodología y aplicaciones*. Editorial El Manual Moderno. <https://www.pedagogicomadrededios.edu.pe/wp-content/uploads/2020/10/Proceso-de-la-investigacion-cualitativa.pdf>
- Bondarenko, N. (2007). *Acerca de las definiciones de la calidad de la educación* *Educere*, vol. 11, núm. 39, octubre-diciembre, pp. 613-621. <https://www.redalyc.org/pdf/356/35603905.pdf>
- Carr, W. y Kemmis, S. (1998). *Teoría crítica de la enseñanza*. Barcelona. Martínez Roca.
- Constitución Política de Colombia (1991). *Principios fundamentales*. <http://pdba.getorgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>
- García, A. (2000). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. 2da edición. México. Plaza y Valdez Editores.

García, F., Juárez, S. y Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana Educación Superior*, 2, pp. 206-216. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>

De la Garza, M., Cervantes, A., Guzmán, E. y Ramos, C. (2017). Características de liderazgo del administrador educativo de las Instituciones de Educación Superior en México. *Revista Actualidades investigativas en educación*, vol.17, n.3, pp.431-457 <https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-47032017000300431&script=sci>

González, L y Ayarza, H. (1997). Calidad, evaluación institucional y acreditación en la educación superior en la región Latinoamericana y del Caribe 1996-07. Documento preparado para la Conferencia Regional de CRESALC/UNESCO sobre Políticas y Estrategias para la Transformación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe. La Habana, Cuba https://www.researchgate.net/publication/266963961_Calidad_evaluacion_institucional_y_acreditacion_en_la_educacion_superior_en_la_region_Latinoamericana_y_del_Caribe_1996-07

Hernández, H.; Barrios, I. y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16 (28), pp169–185. 0642/criteriolibre.2018v16n28.2130<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>

Hénard, F. (2010). Aprendamos la lección. Un repaso a la calidad de la enseñanza en la educación superior. *Perfiles educativos*, 32(129), pp. 164–173.<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13214995010>.

Instituto Argentino de Normalización, 2000 Instituto Argentino de Normalización (2000). Norma Iram 30000. Guía para la Interpretación de la norma ISO 9001:2000 en la educación. Instituto IRAM. https://observatorioeducacion.org/sites/default/files/iram_30000_o.pdf. Consultado el 6 de julio de 2021.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2005). NTC-ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Bogotá, Colombia: ICONTEC <https://www.usco.edu.co/contenido/ruta-calidad/documentos/anexos/65-NTC%20ISO%209000-2005.pdf>

Kent, R. y De Vries, W. (1997). Evaluación y Acreditación de la Educación Superior latinoamericana: razones, logros, desafíos y propuestas. En la educación superior en el siglo XXI. Visión de América Latina y el Caribe, tomo I. Ediciones CRESALC/UNESCO. Caracas (Venezuela).

Congreso de la República de Colombia (1994). Ley General de Educación (ley 115 de 1994). https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf

Martínez, L. (2012). *Administración educativa*. Primera edición. Red Tercer Milenio México. http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Educacion/Administracion_educativa.pdf

Ministerio de Educación Nacional (2017). *Plan Nacional Decenal de Educación 2016-2026. El camino hacia la calidad y la equidad*. http://www.plandecenal.edu.co/cms/media/herramientas/PNDE%20FINAL_ISBN%20.pdf

Ministerio de Educación Nacional (2007). *El plan nacional decenal de educación 2006-2016 y las instituciones educativas de preescolar, básica y media*

https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-312490_archivo_pdf_plan_decenal.pdf

Muñoz, C. (2012). Tres problemas fundamentales del sistema educativo. *Perfiles educativos*, 34, pp. 154-159. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_artext&pid=S0185-26982012000500014.

Organización Internacional para la Normalización (2000). *Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2000* https://www.mitma.gob.es/recursos_mfom/is090012000.pdf

Organización Internacional de Normalización. (2018). *ISO 21001. Sistemas de gestión para organizaciones educativas*. <https://www.isotools.org/2020/06/12/puntos-clave-de-la-iso-210012018-para-el-sistema-de-gestion-para-organizaciones-educativas/>

Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) (2017). *Miradas sobre la educación en Iberoamérica. Desarrollo profesional y liderazgo de directores escolares en Iberoamérica*. Madrid: OEI. <https://www.oei.es/uploads/files/microsites/1/48/informe-miradas-2017.pdf>

Organización de Estados Iberoamericanos. (2010). *Metas Educativas 2021. La educación que queremos para la generación de los bicentenarios*. OEI. <https://oei.int/publicaciones/metas-educativas-2021-la-educacion-que-queremos-para-la-generacion-de-los-bicentenarios-documento-final>

Rodríguez, W. (2010). El concepto de calidad educativa: una mirada crítica desde el enfoque histórico cultural. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 10(1): pp. 1-28. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44713068015>.

Salas, F. (2003). *La administración educativa y su fundamentación epistemológica*. *Revista Educación*, 27(1), pp. 9-16. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44027102.pdf>

Sierra, G. (2016). *Liderazgo educativo en el siglo XXI, desde la perspectiva del emprendimiento sostenible*. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 81, pp. 111-128. <https://doi.org/10.21158/01208160.n81.2016.1562>

Stoner, J.; Freeman, R. y Gilbert, D. (1996). Administración. México DF. Pearson educación.

UNESCO (2013). Informe de seguimiento de la EPT en el mundo. Enseñanza y aprendizaje: Lograr la calidad para todos. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000226159>