

Omnia Año 19, No. 2 (mayo-agosto, 2013) pp. 112 - 124
Universidad del Zulia. ISSN: 1315-8856
Depósito legal pp 199502ZU2628

Gestión de la calidad educativa en centros escolares del subsistema de educación básica

Mineira Finol de Franco**, *Roselia Morillo y *Elizabeth Castro******

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo general evaluar la gestión de la calidad educativa en centros escolares del Subsistema de Educación Básica, nivel Media General y Media Técnica. Teóricamente, se sustentó en los autores Gento Palacios, et al. (2012), Pérez Juste (2005), González Ferraras (2011), Robbins y Coulter (2005). El estudio se clasifica según el nivel de profundidad de tipo descriptiva-evaluativa, bajo un diseño de campo, con una muestra de 90 docentes y 240 estudiantes de tres instituciones pertenecientes al municipio San Francisco. Para la recolección de la información se utilizó dos cuestionarios con varias alternativas de respuestas. Dichos instrumentos fueron validados mediante el juicio de siete expertos (validez de contenido) y su confiabilidad calculada a través del método de dos mitades, arrojó un índice de 0,89 y 0,91 (docentes y estudiantes). Los resultados revelan debilidades en la gestión de la calidad educativa desarrollada por el personal directivo desde la óptica de los encuestados, al considerar que dicho personal no hace uso de un liderazgo situacional-transformacional, dirigido a capitalizar los recursos materiales y humanos; unido a una mediana y baja satisfacción de los estudiantes en relación al cumplimiento de sus necesidades básica, bienestar estudiantil y seguridad emocional.

Palabras clave: Gestión, calidad educativa, centros escolares, subsistema de educación básica.

* Profesora Titular de la Facultad de Humanidades y Educación. Escuela de Educación. Dra. En Ciencias de la Educación. Coordinadora del Programa de Especialidad: Métodos de Investigación en Educación. E-mail: mineiradefranco@hotmail.com

** Profesora Titular de la Facultad de Humanidades y Educación. Escuela de Educación. **Dra. En Ciencias Humanas. Coordinadora del Doctorado en Ciencias Humanas. E-mail: roseliamorillo@yahoo.com

*** Profesora Titular de la Facultad de Humanidades y Educación. Escuela de Educación. Dra. En Ciencias Gerenciales. Directora de la División de Investigación de la FHE. E-mail: lizca@gmail.com.

Recibido: 19-02-13 • Aceptado: 10-06-13

Educational Quality Management in Schools of the Basic Education Subsystem

Abstract

The general objective of this research was to assess educational quality in schools of the basic education subsystem, general and technical middle level. Theoretically, it was supported by the authors Gento Palacios, et al. (2012), Pérez Juste (2005), González Ferraras (2011) and Robbins and Coulter (2005). The study is classified according to level of depth, as descriptive-evaluative, with a field design. The sample consists of 90 teachers and 240 students from three institutions in the San Francisco Municipality. To collect data, two questionnaires were used with various alternative answers. These instruments were validated using the two halves method, producing an index of 0.89 and 0.91 (teachers and students). Results reveal weaknesses in the management of educational quality developed by directive personnel from the viewpoint of those interviewed, who considered that said personnel did not use situational, transformational leadership aimed at capitalizing on the material and human resources. The students reflected a medium to low satisfaction regarding the fulfillment of their basic needs, student welfare and emotional security.

Key words: Management, educational quality, schools, basic education subsystem.

Introducción

En el contexto organizacional, independientemente del producto o servicio que genere, existe preocupación por mantener y/o incrementar la calidad de los procesos, áreas que coadyuvan en el logro de la satisfacción de los clientes externos e internos demandante del producto o servicio según fuere el caso. Situación que también se hace presente en el ámbito educativo y por ende en los centros escolares prestatarios del servicio; cuyos gerentes representados por el personal directivo conjuntamente con los miembros de la comunidad deben establecer los mecanismos en procura de la calidad.

En este sentido, resulta claro que la educación no puede ni debe entenderse como un producto industrial, manufacturero, por el contrario es un servicio que se presta a los estudiantes y a la sociedad en general; así se encuentra normado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000) artículo 102 donde se define a la educación como un servicio público, fundamentada en el respeto a todas las corrientes del pensamiento, y al pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo y la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación social; esta definición de educación es ampliada en la Ley Orgánica de Educación

(2009) Artículo 14 al ser considerada derecho humano y deber social fundamental, concebida como un proceso de formación integral, gratuita, laica, inclusiva, permanente y de calidad.

En consecuencia, en ambos documentos legales se insiste en la calidad; al respecto Gento Palacios, et al. (2012) explican que la calidad no es un concepto estático, es una característica de las cosas que indican perfeccionamiento, mejora, logros de metas. Calidad prosiguen los autores, no es igual a perfección. Ninguna acción humana y por tanto, ningún sistema educativo puede ser perfecto, pero si puede y debe aspirar a mejorar. La procura de la calidad educativa, se encuentra asociadas a diversos factores que podrán incidir en ésta; resulta de interés evaluar la gestión desarrollada por el personal directivo en aras de consolidar la calidad educativa en las instituciones que gerencian.

En este contexto, se asume la gestión de la calidad educativa como un conjunto de acciones, estrategias organizativas, un método de gestión que hace participar a todos los miembros de la comunidad bajo la dirección del personal directivo como gerentes y líderes proactivos en la búsqueda continua de la eficacia, eficiencia y efectividad, satisfaciendo las necesidades de los estudiantes en cuanto a su formación. En este sentido, González Ferraras (2001) identifica una serie de fases para implantar un modelo de calidad. Para este autor es necesario la sensibilización, el compromiso y liderazgo de la unidad, apoyo y constitución de equipos de calidad.

Conjuntamente con estas fases establecidas por el autor, resalta la importancia de instaurar procesos de evaluación de la calidad educativa, fomentando una cultura de evaluación, que determine los logros obtenidos, las debilidades, fortalezas, aciertos y errores en los procesos, áreas y eventos que se ejecutan en los centros escolares del subsistema de educación básica, en sus diferentes niveles con el propósito de tomar decisiones coherentes, oportunas, en correspondencia con el escenario educativo actual.

En función de los argumentos antes expresados, el objetivo de esta investigación se centro en Evaluar la gestión desarrollada por el personal directivo en función de la calidad educativa de los centros escolares del Subsistema de Educación Básica, nivel Media General y Técnica , desde la percepción de docentes y estudiantes de las instituciones adscritas al Municipio San Francisco.

Referentes Teóricos

En relación a la variable gestión de la calidad educativa, existen diversas propuestas de autores, quienes explican cada uno de los procesos inherentes a esta. A continuación se describe de manera sucinta las perspectivas teóricas formuladas por expertos en la temática.

Gestión

En toda organización se procesan acciones direccionadas al logro de los objetivos, misión y visión de esta, de allí la necesidad de establecer el procedimiento para el desarrollo de las funciones, partiendo de la gestión, en este sentido, según Robbins y Coulter (2005: 51) “es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otra personas y a través de ellas”. Según lo expresado por estos autores, el personal directivo al poner en práctica su gestión, debe unificar criterios con el fin de alcanzar los objetivos, misión y por ende la visión de la organización, lo cual generaría satisfacción personal y colectiva dentro de la misma, proyectando un servicio de calidad hacia la comunidad en general.

Atendiendo a estas consideraciones, el personal directivo está llamado a garantizar el cumplimiento de las funciones inherentes a los procesos académicos- administrativos de las instituciones educativas, mediante la puesta en ejecución de un conjunto de competencias gerenciales orientadas a planificar, organizar, dirigir, supervisar y evaluar con el propósito de darle respuesta coherente, pertinente a las demandas que la sociedad hace al sistema educativo venezolano en cuanto a la formación del talento humano.

Calidad educativa

El término calidad afirma Colugna Dávila (2002) es satisfacer al cliente, cumpliendo los requerimientos y prestando un buen servicio. En el caso del servicio educativo, la calidad está asociada según el Ministerio de Educación Superior (2006: 23) en el Programa Nacional de Evaluación y Acreditación de Instituciones de Educación Superior (PRONEAIES) “al grado en que se han alcanzado las metas y propósitos previstos, considerando los recursos empleados, los mecanismos conducentes a la equidad y la pertinencia de la labor educativa respecto al contexto nacional, regional, estatal, municipal”.

Es importante establecer que se entiende por centro escolar o institución educativa de calidad. Gento Palacios, et al. (2012: 1) afirman que es “aquella en la que los recursos disponibles, los procesos que se llevan a cabo y los resultados conseguidos se acomodan al modelo teórico ideal de perfecto funcionamiento en el ámbito educativo. Esto requiere que la institución, con la participación de todos los implicados e interesados, defina su propio modelo de calidad”. Por lo tanto, definir el modelo de calidad lleva al personal directivo como gerentes asumir un liderazgo proactivo, situacional-transformacional, haciendo que todo el personal conjuntamente con la comunidad participen en los procesos inherentes a la formación de los estudiantes.

En el marco de la evaluación de la calidad educativa y por ende de la identificación del modelo a seguir, resalta la asunción de ciertas dimensiones. Entre estas se encuentran según Pérez Juste (2005) eficacia, relevancia y la dimensión de recursos y procesos. El autor argumenta que la

calidad no puede reducirse sólo a una de estas tres dimensiones, deben asumirse como un proceso donde influyen diversos factores.

La diversidad de modelos con sus respectivas dimensiones, criterios e indicadores presentados por los autores expertos en la materia para evaluar la calidad educativa explica la importancia que tiene la educación en la formación del talento humano en el contexto de cada país, en correspondencia con la concepción de hombre, sociedad y desarrollo establecido. Evaluar la gestión desarrollada por el personal directivo en función de la calidad educativa de los centros escolares del nivel Media General y Técnica, conlleva a identificar el modelo con sus respectivos indicadores que permitan emitir juicios valorativos referidos a los procesos objeto de análisis. Con base a la idea antes expuesta, resalta la propuesta de Gento Palacios, et al. (2012:5) quienes establecen un modelo, conformado por dos tipos de componentes: identificadores y predictores”.

Señalan los autores que “los primeros facilitarían la identificación de la evidencia de calidad; los segundos permitirían predecir la posibilidad de tal calidad”. Para Pérez Juste (2005:6) los identificadores o indicadores de calidad educativa “están relacionados con el producto o servicio conseguido, con la apreciación sobre el mismo y con los procesos de funcionamiento, permiten determinar en la medida en que dicho centro educativo alcanza niveles de calidad en sus resultados”.

Entre los principales indicadores referidos a este componente se tienen: proceso educativo, satisfacción de los alumnos, satisfacción del personal y el efecto de impacto de la educación obtenida. En cuanto a la satisfacción de los alumnos, acota Pérez Juste (2005) equivale a lo que denominan en las empresas satisfacción del cliente externo, aunque subraya el autor que también son clientes internos, en la medida en que son coagentes de su educación.

El grado de satisfacción de los estudiantes puede estar asociada a varios aspectos; uno de estos es el cumplimiento de necesidades básicas: habitabilidad del centro, condiciones físicas-ambientales de los espacios físicos, aulas, biblioteca entre otros. Un segundo aspecto a considerar estaría dado por la seguridad económica o bienestar estudiantil, garantizando la no discriminación por razones de índole económico en la ejecución de actividades dentro de la institución, como en las extraescolares. Unido a la seguridad emocional, mediante una adecuada relación interpersonal con los miembros de la comunidad educativa, trato afectuoso y de respeto por parte del personal directivo, docentes, compañeros.

Además de estos, se encuentra desde la perspectiva del autor antes mencionado: la satisfacción por la pertenencia al centro o clase, satisfacción por el sistema de trabajo en relación con la forma de enseñanza-aprendizaje, satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal, y la autorrealización.

Continuando con los componentes propuestos por Gento Palacios, et al. (2012:6) están los predictores de calidad “se refieren al punto de partida o „input? estático (tales como la disponibilidad de material y los recursos personales y la organización y planificación de la institución); otros aluden a los procesos llevados a cabo dentro de la propia institución (tales como la gestión de los recursos materiales, personales y funcionales; la metodología educativa y el ejercicio del liderazgo)”.

La disponibilidad y uso de medios materiales se presenta como uno de los indicadores que deben considerarse al momento de evaluar la calidad educativa. Explica Pérez Juste (2005: 11) que “aunque no conocemos estudios contrastados de que existe una correlación inequívoca entre resultados educativos y las condiciones físicas del centro, no es menos cierto que unas buenas instalaciones y medios mejorarán los procesos de enseñanza-aprendizaje”. En todo caso, adecuadas instalaciones, mobiliario, materiales didácticos diversos (textos, materiales elaborados por docentes y estudiantes, materiales audiovisuales, informáticos), biblioteca generan un ambiente de aprendizaje agradable e incentiva a que docentes y estudiantes encuentren el espacio para el desarrollo de las tareas inherentes al hecho educativo.

Conjuntamente con los medios materiales, es condición fundamental disponer de un personal docente calificado académicamente, con demostración de competencias pedagógicas (incluye dominio teórico-práctico del contenido de la asignatura, utilización de diversidad de recursos instruccionales, aplicación de los diferentes tipos, técnicas e instrumentos de evaluación), disposición al trabajo, actitud proactiva, de compromiso y dedicación a la labor docente y con la misma institución.

Otro de los predictores de la calidad educativa, es el ejercicio del liderazgo, en el caso de la gestión del personal directivo, hace referencia al liderazgo directivo. Al respecto, Manés (1999:57) señala la importancia de este, “es la clave para compatibilizar los objetivos institucionales con los objetivos personales del cuerpo docente y aquellos de los padres y alumnos”. Subraya el autor que el líder es efectivo cuando logra cumplir sus metas, gracias al trabajo del equipo, éstos se dejan influenciar si el líder, potencia sus expectativas y satisface sus necesidades.

Unido a este planteamiento, Pérez Juste (2005:16) destaca que los buenos líderes “son los que trabajan con varios estilos en función del momento y situación. Cuantos más estilos practique el líder es mejor” Por lo tanto, se podría asumir dentro del contexto educativo un estilo orientativo, coercitivo, afiliativo, participativo, imitativo, capacitador o en su defecto los dos estilos propuestos por Manés (1999) como son el líder burocrático y el líder transformacional. El líder burocrático ejerce un liderazgo transaccional, preocupación por el orden, los papeles, la calidad es cuestión de procedimiento, los docentes son funcionarios. En cuanto al líder transformacional, le preocupa las personas, es visionario, calidad es satisfacción del cliente externo e interno, los docentes son profesionales, en permanente formación.

El personal directivo en aras de una gestión eficiente, eficaz y efectiva debe considerar el trabajo en equipo, donde cada miembro este comprometido con el logro de los objetivos y metas del proyecto institucional, con alto grado de cooperación y colaboración, tomas de decisiones consensuadas, comunicación efectiva; reconocimiento al personal por el esfuerzo, dedicación al trabajo y a la institución.

La búsqueda de la calidad educativa implica un reto de mejora continua, el cual debe ser compartido por todos los miembros del centro escolar. Dada la naturaleza y complejidad del servicio que se ofrece, no tiene un período final predeterminado. En palabras de Pérez Juste (2005:14) “siempre habrá algo que mejorar. Se trata de un proceso cíclico, en espiral, que nunca termina”.

Referentes Metodológicos

La investigación según el nivel de profundidad se clasifica de tipo descriptiva-evaluativa. Descriptiva por cuanto se resaltan las propiedades y características de las dimensiones e indicadores que conforman la variable gestión de la calidad educativa. Hernández, et al. (2006:117) afirman que este tipo de estudio “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”. Evaluativa en razón de que se emite juicios valorativos con base a lo referido en el modelo de evaluación de la calidad propuesto por Gentos Palacios, et al. (2012).

En relación al diseño de la investigación se enmarcó en un diseño de campo, ya que la información se obtuvo de los sujetos (docentes y estudiantes) en el escenario donde se desenvuelven. Tamayo y Tamayo (2009:114) indican que los diseños de campo son aquellos que permiten “recoger los datos directamente de la realidad, por lo cual los denominaremos primarios”.

La muestra del estudio quedo conformada por 90 docentes y 240 estudiantes, de tres centros escolares del nivel Media General y Técnica ubicadas en el Municipio San Francisco (Estado Zulia). Cuyos criterios de inclusión fueron: Dispuestos a responder el instrumento. Mantener la confidencialidad de cuanto a la identificación de las instituciones abordadas en la investigación. Aspecto que se sustenta en La Ley de la Función Pública de Estadística (2001) referida a la tutela del secreto estadístico, artículo 21. La obligación de guardar el secreto estadístico nace en el momento en que los datos son obtenidos.

La información fue recopilada mediante la aplicación de dos cuestionarios, uno para los docentes con un total de 40 ítems, distribuidos en tres partes en función de las dimensiones: disponibilidad y uso de medios materiales, disponibilidad y actuación del personal docente y liderazgo del personal directivo. El instrumento de los estudiantes (44 ítems), además de medir las dos primeras dimensiones, se adicionó la satisfacción.

Dichos cuestionarios fueron sometidos a un proceso de validez de contenido mediante el juicio de siete expertos y la confiabilidad se calculó a través de una prueba piloto a 20 docentes y 50 estudiantes, que no formaron parte de la muestra, utilizando el método de dos mitades generando un índice de 0,89 y 0,91 (docentes y estudiantes). Para el análisis estadístico se utilizó estadística descriptiva: frecuencia relativa (%) y promedios por indicadores.

Resultados y discusión

A continuación se presentan, analizan y discuten la información derivada de la aplicación de los instrumentos a la muestra en estudio.

**Tabla 1. Variable: Gestión de la calidad educativa.
Dimensión: Disponibilidad y uso de medios materiales**

Indicador	Muy adecuado		Adecuado		Medianamente adecuado		Inadecuado	
	Doc. %	Estud. %	Doc. %	Estud. %	Doc. %	Estud. %	Doc. %	Estud. %
Edificio e instalaciones	9,2	24,4	33,4	26,6	37,4	36,5	20,0	12,5
Mobiliario	8,3	14,3	32,2	25,5	34,4	40,8	24,6	19,4
Material didáctico	7,8	8,9	29,2	23,3	41,0	44,8	22,0	23,0
Biblioteca	9,4	4,3	32,2	23,6	35,6	44,2	22,8	26,9
Promedio	8.9	12.9	31.72	24.75	37.1	41.57	22.47	20.44

Fuente: Las autoras (2013).

La Tabla 1 muestra los resultados relacionados con la dimensión disponibilidad y uso de los medios materiales, analizada a través de los indicadores edificio e instalaciones de cada uno de los espacios donde se desarrollan actividades escolares y extraescolares, el mobiliario, material didáctico, biblioteca con su debida dotación hemerográfica, bibliográfica, materiales informáticos, resaltando que desde la opinión de docentes y estudiantes con un promedio de 37.1 y 41.57 estos se encuentran medianamente adecuados para el desarrollo del proceso educativo, interpretándose como una debilidad de los centros escolares, en razón de que no cuentan con condiciones óptimas propiciador de un ambiente de aprendizaje que invite a docentes y estudiantes al ejercicio de una práctica educativa, soportada en la motivación que produce el entorno donde se desenvuelve.

En este sentido, Pérez Juste (2005) señala que si bien no existen hasta los momentos estudios con una correlación inequívoca entre los logros educativos y unas adecuadas condiciones físicas, materiales didácticos, biblioteca, mejorará el proceso enseñanza-aprendizaje, no es menos cierto que adecuados ambientes facilitarían dicho proceso.

Así mismo, opina Salazar (2009) citando a Posner (2002), que las condiciones del edificio escolar y la debida dotación de materiales hace posible que dicho recinto sea realmente un lugar donde el proceso educativo pueda producirse en las mejores condiciones de seguridad, comodidad y eficacia.

**Tabla 2. Variable: Gestión de la calidad educativa.
Dimensión: Disponibilidad y actuación del personal docente**

Indicadores	Alternativas de respuestas							
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Nunca	
	%		%		%		%	
	Doc.	Estud.	Doc.	Estud.	Doc.	Estud.	Doc.	Estud.
Actitud (compromiso e identificación)	10,3	14,6	45,6	39,4	35,9	35,8	8,2	10,2
Dominio de la asignatura	74,6	65,8	25,1	24,1	-	10,1	-	-
Recursos instruccionales	20,2	18,7	39,5	45,2	37,5	30,1	12,8	10,0
Evaluación de los aprendizajes	24,2	23,5	65,8	52,9	8,2	11,3	1,8	13,3
Promedios	32.32	30.15	44.75	39.65	26.87	21.82	7.6	11.16

Fuente: Las autoras (2013).

En la Tabla 2 se observa la información relativa a la dimensión: disponibilidad y actuación del personal docente, los datos refieren coincidencias en las respuestas de los encuestados al seleccionar la alternativa de respuesta casi siempre (44.75; 39.65) los docentes denotan una actitud de compromiso e identificación con la institución y el trabajo que realizan, soportados en la asistencia a clases y a las actividades promocionadas en los centros escolares en estudio, adecuada relaciones interpersonales con los estudiantes, padres y representantes. Pérez Juste (2005) argumenta que el educador es un ser libre y el motivo de su comportamiento es siempre una decisión personal, más allá de los modelos en lo que se haya formado; esto hace que el tipo de enseñanza también obedezca a una elección personal.

Sin embargo, el personal directivo como gerente debe monitorear el comportamiento y actitudes manifestadas por el personal, y en especial del docente, puestos que estos son los forman, modelan a niños, niñas y jóvenes.

En cuanto al indicador: dominio de la asignatura igualmente existe similitud en las respuestas, cuando afirman que siempre con 74,6 y 65,8% se evidencia dominio teórico-práctico en el contenido de las asig-

naturas por parte de los docentes, esto es otro de los aspectos fundamentales en cualquier educador, ya que es demostración de poseer conocimientos, habilidades y destreza en el área disciplinar que administra, asociada a una buena formación académica.

En relación a el uso de diversos recursos instruccionales y aplicación de procesos de evaluación de los aprendizajes, igualmente los resultados reflejan opiniones coincidentes al señalar que casi siempre (39,5; 45,2) disponen y utilizan recursos instruccionales en concordancia con los objetivos, contenidos de las asignaturas; unido a esto destaca la evaluación, revelando con porcentaje de 65,8 y 52,9%, que aplican los

**Tabla 3. Variable: Gestión de la calidad educativa.
Dimensión: Liderazgo del personal directivo**

Indicador	Alternativas de respuestas			
	Siempre %	Casi siempre %	Algunas veces %	Nunca %
Trabajo en equipo	9,5	31,5	33,3	8,1
Comunicación	11,3	38,2	42,0	8,5
Reconocimiento al personal	11,8	42,6	32,8	12,8
Evaluación del proceso formativo de los estudiantes	14,4	29,6	45,7	10,2

Fuente: Las autoras (2013).

tres tipos de evaluación (diagnóstica, formativa, sumativa), mediante pruebas escritas, interrogatorios, debates, exposiciones, entre otros.

Para la dimensión liderazgo del personal directivo, los datos aportados por el personal docente mostrado en la Tabla 3, indican en cuanto al trabajo en equipo con un porcentaje de 33,3 algunas veces, seguido de casi siempre 31,5 se reúnen para intercambiar opiniones, analizar problemas y necesidades, aportar soluciones, planificar y ejecutar estrategias de mejoras para la institución. Similar resultados aportaron para el indicador comunicación, valorada con mayor porcentaje para algunas veces y casi siempre, señalando en uno de los ítems que frecuentemente conocen información de ciertas actividades a desarrollar en el centro escolar por los alumnos y no por el personal directivo. Otro de los indicadores fue el reconocimiento por el desempeño docente, estos manifestaron con un porcentaje de 42,6% casi siempre, se les otorga reconocimiento a su labor durante el período escolar, especialmente durante la celebración del día del educador.

La evaluación del proceso formativo de los estudiantes por parte del personal directivo, obtuvo según la información referida por los docentes que algunas veces (45,7) se implementa. Esto traduce en debilidades en la gestión del personal directivo en procura de la calidad educativas, ya

que dependiendo de la formación que reciban los alumnos, en esa misma medida estarán generando un talento humano con las competencias exigidas por la sociedad venezolana. Además, esta es una de las tareas que el gerente no puede, ni debe dejar de hacer, el monitoreo constante de los procesos académicos que involucran el hecho educativo y por tanto el desarrollo de la práctica pedagógica de los docentes.

Resulta claro, la existencia de debilidades en el ejercicio de un liderazgo por parte del personal directivo con las característica de líder situacional-transformacional, orientador, afiliativo.

Pérez Juste (2005) subraya que el liderazgo educativo, juega un papel primordial como predictor de la calidad, afirma que el liderazgo debe ser ejercido por el director y el equipo directivo en su ámbito de responsabilidad. Por otra parte, Manés (1999) indica que el líder es efectivo cuando logra cumplir sus metas, gracias al trabajo del equipo, éstos se dejan influenciar si el líder, potencia sus expectativas y satisface sus necesidades.

**Tabla 4. Variable: Gestión de la calidad educativa.
Dimensión: Satisfacción de los estudiantes**

Indicador	Alternativas de respuestas			
	Muy alta satisfacción %	Alta satisfacción %	Medianamente Satisfacción %	Baja satisfacción %
Cumplimiento de las necesidades básicas	13,5	22,3	38,4	25,8
Seguridad económica (Bienestar estudiantil)	7,9	7,6	14,2	52,8
Seguridad emocional	9,1	22,6	39,4	20,9

Fuente: Las autoras (2013).

La satisfacción de los estudiantes a juicio de Corimayhua Condori (2011:1) es “entendida como el bienestar y la felicidad que genera en una persona o grupo, su proceso educativo y la calidad de la propia educación como espacio amplio de los aprendizaje para la vida”. Contrastando esta definición con los resultados arrojados de la aplicación del cuestionario a los estudiantes de las tres instituciones objeto de estudio, se visualiza en la tabla 4 que estos declaran estar medianamente satisfecho en cuanto al cumplimiento de sus necesidades básicas y seguridad emocional (38,4; 39,4%) y baja satisfacción (52,8%) para el indicador seguridad económica en término de bienestar estudiantil. Estos resultados develan debilidades que deben ser superadas, ya que se trata del cliente, el usuario directo del servicio educativo.

La calidad educativa tal como lo expresan los autores Gento Palacios, et al. (2012) y Pérez Juste (2005) no puede ser analizada bajo la óp-

tica de un solo indicador, por el contrario siendo la educación un proceso complejo, donde intervienen distintos factores externos e internos, evaluar la calidad también lo es. De allí que es válida la afirmación de los autores antes mencionados cuando recomiendan la necesidad de que la propia institución identifique el modelo y con ello la metodología para autoevaluar la calidad educativa.

Consideraciones finales

Evaluar la gestión de la calidad educativa en centros escolares de los distintos niveles y modalidades del Subsistema de Educación Educativa constituye en la actualidad uno de los aspectos de transcendencia en el contexto venezolano, en razón de los cambios generados a partir de la puesta en marcha de la Ley Orgánica de Educación (2009), donde se enfatiza en la promoción de una práctica social efectiva de relaciones de cooperación, solidaridad y convivencia entre las familias, la escuela, la comunidad y la sociedad, que facilite las condiciones para la participación organizada en la formación, ejecución y control de la gestión educativa.

Gestión que debe ser eficiente, efectiva, eficaz, desburocratizada, transparente en pro de garantizar un servicio de calidad. Sin embargo, los resultados revelan debilidades en los centros escolares objeto de estudio, desde la percepción de docentes y estudiantes, manifestado a través de sus respuestas y considerar medianamente adecuado la disponibilidad y uso de medios materiales, unido a que según los docentes algunas veces trabajan en equipo. Por otra parte, los estudiantes afirman sentirse medianamente satisfecho con el cumplimiento de las necesidades básicas, relacionadas con la habitabilidad del edificio, espacios acordes, ventilación, laboratorios bien dotados, biblioteca, entre otros. Así mismo, expresaron baja satisfacción en relación al indicador seguridad económica o bienestar estudiantil. Aspectos estos que deben ser gestionados por el personal directivo.

Cabe resaltar que según la opinión de los docentes y estudiantes para la dimensión disponibilidad y actuación de los docentes, casi siempre se demuestra en los profesores dominio del contenido de las asignaturas, compromiso e identificación con la institución y con los estudiantes, lo cual podría considerarse como fortalezas que deben ser potenciadas por el personal mediante la asunción de un liderazgo situacional-transformacional.

Los resultados referidos conlleva a reflexionar que la aplicación de un proceso de gestión de la calidad y en especial de la educativa requiere la adopción de ciertos principios establecidos en las normas ISO 9000 a la enseñanza y formación citado por Vargas Zuñiga (2009), estos son: compromiso de la dirección, trabajo en equipo, la calidad es tarea de todos, decisiones basadas en hechos y en el conocimiento de datos objetivos, solución sistemática de problemas. Los problemas son entendidos como todo lo que puede mejorarse.

Referencias bibliográficas

- Colugna Dávila, Carlos (2002). **Administración para la Calidad**. Panorama Editorial. México.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000). Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453. Fecha 24 de marzo de 2000. Caracas.
- Corimayhua Condori, Alberto (2011). **Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los Colegios Adventista de Lima**. I Congreso Nacional de Investigación. Universidad Peruana Unión.
- Gento Palacios, Samuel; Palomares Ruíz, Ascensión; García Carmona, Marina (2012). **Liderazgo Educativo y su Impacto en la Calidad de las Instituciones Educativas**. Simposio presentado en el XII Congreso Interuniversitario de Organización de Instituciones Educativas CI OIE-Granada, España. 18 al 20 de diciembre de 2012. Consultado en línea www.eadquaed.com/docs/artes/arte_esp/liderazgo.
- González Ferraras, Fernando (2001). **La Calidad de la Educación y el Modelo Europeo de Gestión de Calidad**. Ponencia presentada en la junta de Castilla y León. Valladolid. España.
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar (2006). **Metodología de la Investigación**. Editorial McGraw Hill. México.
- Ley de la Función Pública de Estadística (2001). Gaceta Oficial N° 37.321. Fecha 9 de noviembre de 2001. Caracas.
- Ley Orgánica de Educación (2009). Gaceta Oficial Extraordinario N° 5.929. 15 de agosto de 2009. Caracas Manés, Juan Manuel (1999). **Gestión Estratégica para Instituciones Educativas**. Cuadernos Granica. Buenos Aires. Argentina.
- Ministerio de Educación Superior (2006). **Programa Nacional de Evaluación y Acreditación de Instituciones de Educación Superior (PRONEAIES)**. Documento mimeografiado. Caracas.
- Pérez Juste, Ramón (2005). **Calidad de la Educación. Calidad en la Educación. Hacia su necesaria integración**. Revista Educación XXI: Revista digital de la Facultad de Educación. N° 8. Volumen 56.
- Robbins, Stephen y Coulter, Mary (2005). **Administración**. Octava edición. Editorial Pearson. México.
- Salazar, Nancy (2009). **Planificación Institucional y Calidad del Servicio Educativo en Educación Básica**. Trabajo de Grado para optar al título de Magíster en Educación. Mención Planificación educativa. Universidad del Zulia. Maracaibo.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2009). **El Proceso de Investigación Científica**. Quinta edición. Editorial Limusa, S.A. México.
- Vargas Zuñiga, Fernando (2009). **El Concepto de Gestión de la Calidad en la Formación Profesional**. Consultado en línea: <http://www.oitcenterfor.org/sites/default/files/file-ere>