# La gestión escolar de calidad en instituciones educativas de nivel superior a través de la innovación tecnológica integral

César Estrada, Minerva Martínez, Susana Ruíz y María Reyes

C. Estrada, M. Martínez, S. Ruíz y M. Reyes.
Universidad Autónoma del Estado de México, Facultad de Contaduría y Administración, Cerro de Coatepec S/N, C.P. 50110, Toluca, Estado de México, 2014.
caaoe@hotmail.com

M. Ramos., V.Aguilera., (eds.) .Educación, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2014.

**Abstract**

The topic category of educational management as disciplinary field, dates back to the sixties in the United States, in the seventies in the UK and the eighties in Latin America (Casassus, 2008). In each of these regions it has been manifested in different nuances, we must consider that classical perspective Anglo educational management of the institutions has a strong technical and routing associated instrumental outcomes (Schön, 1998).

When the topic of educational management was introduced in Latin America it was associated, from the critical perspectives to a liberal vision trying to evaluate the educational phenomenon in terms of cost - benefit. (Tello, 2008)

From our point of view, educational management has to do with the internal processes of each institution, with the efficient use of technology in order to avoid bothering our "clients" with annoying procedures, which only creates additional documents to justify the "quality" that many organizations boast, but finally this is a measure of amount of documents created and saved in a file.

**22 Introducción**

El soporte tecnológico para una buena administración escolar es de una importancia tal que hoy en día no se imagina una gestión sin el apoyo de la tecnología. El deseo de información por parte de todos los actores en materia de educación y de que preferentemente sea en línea por sí misma es una justificante esencial para desarrollar una estrategia de innovación tecnológica y si esta es integral mucho mejor, ya que involucrará a todas las áreas de la organización.

Si se logra una estrategia tecnológica relevante para la institución educativa (IE), el impacto social será muy bueno debido a que los usuarios de la tecnología cambiarán su forma de estar en contacto con la administración escolar. Con respecto a los beneficios económicos deberán ser notables ya que muchos de los procedimientos no requerirán de material para poderse llevar a cabo. En relación al impacto educativo se debe traducir en mejores servicios para la población académica, se intentará lograr un cambio cultural en la forma de atención por parte de los trabajadores de la institución.

La movilidad del personal administrativo se da cada cuatro años en una gran mayoría de los departamentos de la IE, si se logra tener un soporte tecnológico integral, la entrega por parte de los actores actuales será mucho más fácil y no se descuidará la calidad en el servicio.

El analizar el funcionamiento de la IE, será una herramienta invaluable para las futuras administraciones, las cuales podrán optar por seguirla o no, pero será de gran ayuda para por lo menos comprender el entorno.

El soporte tecnológico ayudará a crear nuevos procedimientos ya que facilitará la gestión, dando una respuesta ágil a todos los actores involucrados y elevando con esto la calidad en el servicio y cumpliendo con la normativa de mejora continua marcada por la ISO 9001:2008.

Así mismo un soporte tecnológico garantizará una base de datos electrónica en toda la Institución, una base de datos única que se encuentre centralizada y que no sea redundante con otros sistemas que se encuentren en la IE y por consecuencia la disminución de papelería.

## 22.1 Materiales y métodos

### Planteamiento del problema

No existe un soporte tecnológico integral que avale una gestión de calidad en la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM). La tarea fundamental de la administración escolar, es la de facilitar la enseñanza y el aprendizaje. En esta tarea, la administración escolar no puede reducirse a un simple flujo de procesos y resultados, que sin duda son importantes, pero que sin embargo, no podrían concretarse sin una adecuada comprensión del componente humano y del apoyo de la tecnología.

No basta conocer la normativa institucional o tener las bases suficientes de la administración escolar. Se requiere ante todo una actitud consciente en donde se pone en juego la capacidad para el trabajo colectivo, la capacidad para establecer relaciones de cooperación entre la escuela y la comunidad así como también la capacidad para crear las condiciones que motiven a los alumnos al trabajo organizado y consciente, así mismo el uso de la tecnología debe ser de vital importancia ya que sin esto el trabajo se hará más burocrático, lento y de pobres resultados

### Objetivos

### Objetivo General

- Diseñar un Soporte Tecnológico Integral que permita una gestión de calidad

### Objetivos Específicos

- Conocer los antecedentes existentes del soporte tecnológico de la Facultad de Contaduría y Administración
- Conocer el sustento teórico para realizar un soporte tecnológico
- Identificar el estado actual en materia de tecnología de la Facultad
- Diseñar un soporte tecnológico integral acoplado a la facultad

### Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son los antecedentes existentes del soporte tecnológico en la Facultad de Contaduría y Administración de la UAEM?
- ¿Cuáles son las exigencias en el plano Teórico, para realizar un soporte tecnológico?
- ¿Cuál es el estado actual que tiene el soporte tecnológico de la facultad?
- ¿Cómo diseñar un soporte tecnológico integral?

## 22.2 Resultados y discusión

Hacer gestión significa desarrollar acciones de gerencia y de liderazgo para que permanentemente se abran y se cierren brechas que conduzcan a niveles superiores de desempeño; es el concepto más amplio de manejo de una organización. (Velásquez Botero, 2008)

Cuando hablamos de gestión, hablamos de un enfoque sistémico tanto de la gestión misma como de la organización, a la que consideramos un "organismo vivo"; hablamos de integralidad, al involucrar a todas las personas que integran la organización y/o que interactúan con ella, es decir, a los grupos sociales objetivo (clientes o usuarios, accionistas, empleados, comunidad), y todos los procesos, áreas y/o funciones de la misma. (Velásquez Botero, 2008)

La gestión por tanto debe ser entendida como el arte de la organización por parte de los actores y los recursos, la gestión en el desarrollo de los procesos de aprendizaje. La gestión es entender a la organización como un ser vivo, saber que necesita para que ésta funcione correctamente y dé los resultados deseados, así mismo lograr un acoplamiento con todos y cada uno de los personajes que la integran

**Administración Escolar**

La tarea fundamental de la administración escolar, es la de facilitar la enseñanza y el aprendizaje. En esta tarea, la administración escolar no puede reducirse a un simple flujo de procesos y resultados, que sin duda son importantes, pero que sin embargo, no podrían concretarse sin una adecuada comprensión del componente humano. (Reyes Ponce, 2003)

Efectivamente, la administración escolar, es fundamentalmente, administración de recursos humanos y por tal razón exige del directivo concentrarse en las relaciones interpersonales.

Un directivo que no tenga la sensibilidad y la capacidad de conocer la realidad social de maestros, padres y alumnos difícilmente podrá lograr los objetivos o las metas institucionales.

Por lo anterior, no basta conocer la normativa institucional o tener las bases suficientes de la administración escolar. Se requiere ante todo una actitud consciente en donde se pone en juego la capacidad para el trabajo colectivo, la capacidad para establecer relaciones de cooperación entre la escuela y la comunidad así como también la capacidad para crear las condiciones que motiven a los alumnos al trabajo organizado y consiente.

El directivo entonces debe aceptar que el quehacer educativo no puede tener un positivo impacto social sino parte del criterio del que es y debe ser trabajo de equipo; pero no de un equipo cercano o de elite, sino de todo el personal, de todos los maestros y maestras, personal técnico, administrativo, e intendencia a su cargo, de tal forma que garantice resultados positivos en las tareas que emprenda para lo cual se requiere hacerlos partícipes desde la planeación hasta la evaluación.

Un buen directivo, debe saber comunicarse ya que para dar órdenes concretas debe existir el convencimiento y el compromiso de todos en las tareas y propósitos institucionales.

Lo dicho hasta ahora nos ubica en el mundo de la comunicación ya que esta nos permite intercambiar hechos, ideas y experiencias con otros. En una escuela deberá establecerse y practicarse una comunicación adecuada y efectiva.

En suma, hablar de administración es hablar de un verdadero liderazgo pero entendiendo el liderazgo como aquel que es capaz de convencer a los demás de las tareas y propósitos que la institución tiene... nunca en una relación de poder y sumisión.
(Reyes Ponce, 2003)

La Administración Escolar, es una disciplina que está haciendo un llamado a los actores educativos para que recuperen la capacidad de crear un nuevo futuro.

Finalmente, el proceso de comunicación, organización y planeación son elementos centrales que requieren principal atención. Esto debido a que la planeación no es una actividad exclusiva de los sujetos educacionales, sino que conlleva políticas económicas, sociales, internacionales y educativas determinadas para el sistema educativo.

**Sociedad del conocimiento**

El término "sociedad del conocimiento" ocupa un lugar estelar en la discusión actual en las ciencias sociales así como en la política europea. Se trata de un concepto que aparentemente resume las transformaciones sociales que se están produciendo en la sociedad moderna y sirve para el análisis de estas transformaciones. Al mismo tiempo, ofrece una visión del futuro para guiar normativamente las acciones políticas. Sin embargo, ha tenido una adaptación desigual en las diferentes áreas lingüísticas concurriendo también con otros términos como "sociedad de la información" y "sociedad red". (Krüger, 2006)

La Administración Escolar, es una disciplina que en los últimos tiempos ante la "sociedad de conocimiento" está haciendo un llamado a los actores educativos para que recupere la capacidad de crear un nuevo futuro. Con mayor imaginación y con base en las posibilidades que somos capaces de visualizar como factibles.

Las instituciones educativas también tienen esta cualidad en su administración, sin embargo, si observamos que éstas proveen más que un bien y servicio determinado, entonces coartamos la esencia y trascendencia de la institución educativa. En sí misma es el conocimiento que ahora es el mayor de los bienes capitalizables de la sociedad. (Roja Quiñones, 2006)

Es por eso que los sistemas de información que se ocupan en la IE son una parte importante y fundamental en la calidad educativa y en la gestión.

**Gestión Educativa**

La postura de la administración educativa está apegada a una visión simplista, de tipo empresarial, en donde se le da mayor relevancia al factor de la ganancia que al sistema del servicio, cómo comercializar éste, se pierde el valor pedagógico y se pierde de vista la trascendencia del fin de la institución educativa, por esta determinante y los cambios sociales actuales la visión de empresa administrativa moviliza el valor del trabajo que adquiere la empresa educativa. (Martínez Aguirre, 2012)

**Calidad**

La Calidad es un concepto antiguo que a través del tiempo ha tenido diversas interpretaciones, y que en las épocas recientes sigue teniendo utilizaciones que distan mucho unas de otras. Es así como podemos hablar de calidad para referirnos a las características de un producto o servicio o para calificar los procesos y la gestión de una organización (Velázquez Botero, 2004). La calidad es un grado predecible de uniformidad y confiabilidad a bajo coste y acorde con el mercado (Deming, 1982). La calidad significa conformidad con los requisitos (Crosby, 1979)

La Sociedad Americana para la Calidad define el concepto como la totalidad de las funciones y características de un producto o servicio, dirigidas a satisfacer las necesidades de cierto usuario.

Por lo tanto la calidad es lograr que el cliente quede satisfecho con el producto o servicio que se le ofrece y se quede con deseos de volver con nosotros.

**Sistema**

Un sistema es un "conjunto de elementos que se interrelacionan para funcionar como un todo" (García Reyes & García Dunna, 2008).

Un buen sistema (o uno de alta calidad) es aquél que cumple con las necesidades del cliente. El sistema debe ser: UTIL y UTILIZABLE (kendall & Kendall, 2005).
Un sistema es parte del universo, con una extensión limitada en espacio y tiempo. Existen más correlaciones o correlaciones más fuertes entre una parte del sistema y otra, que entre esa parte del sistema y partes fuera del sistema (Bertalanffy, 1986)

Por lo que podemos concluir que un sistema es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí, que forman parte del universo en un momento dado del tiempo y del espacio y que ayudan a nuestra realidad a ser comprendida de una mejor forma para lograr un objetivo en común.

**Implicaciones prácticas del tema de investigación**

A través de la presente investigación se pretende mejorar las prácticas del proceso de administración escolar para lograr que la gestión sea en verdad de calidad, al mismo tiempo se quiere comprender a toda la organización que en este caso es la Facultad de Contaduría y Administración de la UAEM y su funcionalidad para poderla transformar en un nuevo "ser" que sea más funcional y dé mejores resultados.

La mayoría de las organizaciones educativas cuentan con ejes rectores. Dichos ejes se muestran en la figura 1, en ellos podemos observar que toda organización cuenta con un apartado de docencia, investigación, difusión cultural, extensión y vinculación y de administración.

**Figura 22** Creación del Autor

El hecho de hacer que todos estos actores se involucren en un sistema integral implica que todos deben conocer los términos como la gestión de calidad y la mejora continua, lo que conlleva a una espiral de ciclos de planificación, acción, observación y reflexión.

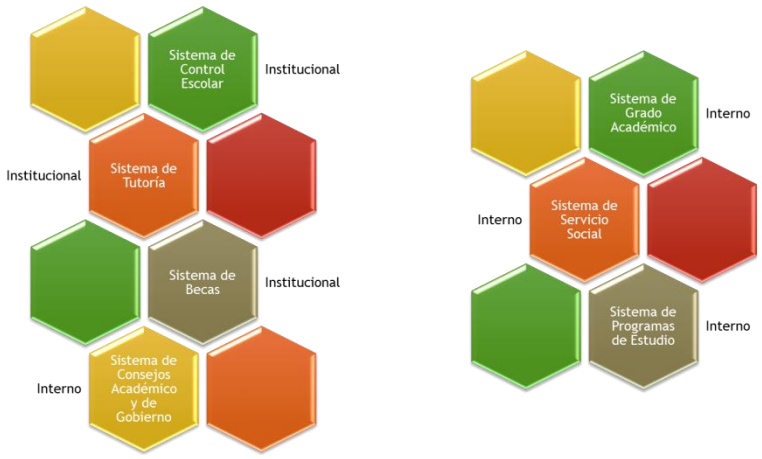
En la planificación se contemplan todos los procedimientos de la Facultad de Contaduría y Administración de la UAEM para poderlos estudiar y observar, para de esta manera llevar a cabo las mejoras necesarias que ayuden a elevar la calidad de los servicios. En la acción se desarrollaran sistemas individuales para cada proceso basándonos en las características que cada encuestado nos ofrezca a través de la experiencia en el uso de los sistemas actuales.

En la observación, se analizará cómo se comporta cada usuario de los sistemas y las mejoras que trajo en el desempeño de su trabajo.

En la reflexión volveremos a estudiar el procedimiento para ver si nos falló, nos faltó o se podría mejorar aún más el entorno.

Actualmente en el apartado de docencia, hemos identificado los sistemas que se muestran en la figura 2.

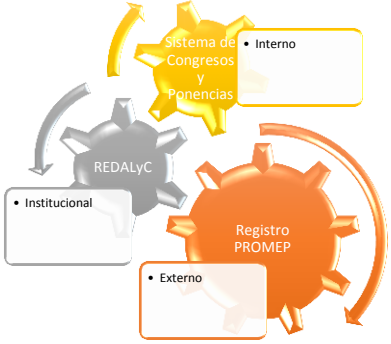
**Figura 22.1** Creación del Autor. Docencia




Todos estos sistemas se encuentran operando actualmente, con la salvedad de que la mayoría de ellos no tienen una relación en línea, sino que tienen que ser “alimentados” posterior a la captura del principal, por ejemplo la información del Sistema de Control Escolar no se transmite en línea al Sistema de Grado Académico.

En la Figura 3 se puede apreciar el apartado de investigación, el cual incluye los tres sistemas actuales, se observa que no existe relación entre sí, por lo que queda información que se tiene que volver a capturar al llegar a cada sistema.

**Figura 22.2** Creación del Autor. Investigación



En el caso de difusión cultural, extensión y vinculación y administración, la situación no es tan diferente, ya que existen sistemas que requieren información de otros, y como ninguno de ellos esta comunicado, se tienen que hacer capturas repetitivas, lo que conlleva al deterioro de la calidad en el servicio ya que un usuario puede capturar su información hasta en 5 ocasiones diferentes dependiendo del número de sistemas utilizados.

En la figura 4 se muestran los sistemas de Extensión y Vinculación, el sistema externo puede tomar información de los internos para no tener que volver a capturar la información correspondiente.

**Figura 22.3** Creación del Autor. Extensión y Vinculación

La presente investigación pretende diseñar una metodología para intentar solucionar los problemas de comunicación entre los diversos sistemas. El diseño de un soporte tecnológico usando esta metodología nos debe traer como resultado un producto que ayude a solucionar los problemas administrativos de la organización y facilitará la comunicación entre la misma.

Lo que traerá como consecuencia una gestión de calidad que al final de cuentas se verá plasmada en todos los actores de la Facultad de Contaduría y Administración.

## 22.3 Conclusiones

El tema de gestión de calidad relacionado con el soporte tecnológico es apasionante en el sentido de que en nuestro entorno actual no se imagina una gestión de calidad, pero es difícil entender hoy en día un sistema de gestión de calidad sin el apoyo tecnológico.

La presente Investigación trata de desarrollar una herramienta tecnológica que inicialmente pueda ser utilizada en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad autónoma del Estado de México, que contemple todos los sistemas internos para su conexión con el exterior, pero como propuesta en su diseño para cualquier Institución de Educación Superior.

El siguiente paso es aplicar encuestas a alrededor de las 400 personas que comprenden la muestra, lo que nos dará información valiosa para la toma de decisiones sobre si los sistemas internos usados actualmente ayudan en algo o son solo simplemente estilos de administración

El diseño de la metodología y de la herramienta tecnológica, buscará interactuar con sistemas externos a la institución para apoyar el crecimiento profesional de los egresados y de los alumnos actuales obtendremos indicadores sobre la calidad de nuestros servicios en relación a los sistemas ocupados.

**Referencias**

Bertalanffy, L. V. (1986). Teoría General de los Sistemas. México DF: Fondo de Cultura Económica.

Casassus, J. (2008). Problemas de la gestión educativa en América Latina. Revista Iberoamericana de Educación, 1.

Crosby, P. B. (1979). Quality is Free. New York: Mc Graw Hill.

Deming, E. (1982). Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos.

García Reyes, H. y García Dunna, E. (2008). Enhancing Simulation as Improvement and Decision Support System Tool. WINTER SIMULATION CONFERENCE, (págs. 2549-2554). New York.

kendall, K. E., y Kendall, J. E. (2005). Análisis y Diseño de Sistemas. México: Pearson.
Krüger, K. (2006). EL CONCEPTO DE 'SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO'. REVISTA BIBLIOGRÁFICA DE GEOGRAFÍA Y CIENCIAS SOCIALES, 1.

Martínez Aguirre, L. (2012). Administración educativa. Tlalnepantla: Red Tercer Milenio.
Reyes Ponce, A. (2003). Administración Moderna. México: Limusa.
Roja Quiñones, J. M. (2006). GESTIÓN EDUCATIVA EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO. Colombia: GESTIÓN MAGISTERIO.
Schön, D. A. (1998). El profesioanl Reflexivo. México: Planeta Mexicana.

Tello, C. G. (2008). Gestionar la escuela en Latinoamérica. Gestión educativa, realidad y política. Revista Iberoamericana de Educación, 1.

Velásquez Botero, L. E. (2008). CALIDAD DE LA GESTIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD. Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad, 3.

Velázquez Botero, L. E. (31 de 05 de 2004). LA PRINCIPAL VENTAJA COMPETITIVA DE LAS ORGANIZACIONES MODERNAS RADICA EN LA CALIDAD DE SU GESTION. Obtenido de El tiempo.com: http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1532168