



Revista Venezolana de Gerencia



Como citar: Cervantes-López, M. J., Llanes-Castillo, A., Rivera-García, G. E., y Montes de Oca, Y. (2023). Gestión estratégica de la calidad para la mejora educativa en México. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(Edición Especial 10), 1298-1312. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e10.26>

Universidad del Zulia (LUZ)
Revista Venezolana de Gerencia (RVG)
Año 28 No. Especial 10, 2023, 1298-1312
julio-diciembre
ISSN 1315-9984 / e-ISSN 2477-9423



Gestión estratégica de la calidad para la mejora educativa en México

Cervantes-López, Miriam Janet*
Llanes-Castillo, Arturo**
Rivera-García, Guadalupe Esmeralda***
Montes de Oca Rojas, Yorberth****

Resumen

La calidad de la educación juega un papel fundamental en la preparación de individuos para enfrentar los desafíos de la sociedad actual; por lo que la calidad educativa no solo se trata de brindar conocimientos, sino también de diseñar y ejecutar estrategias efectivas que aseguren un aprendizaje significativo, inclusivo y equitativo para todos los estudiantes. El objetivo de este trabajo fue analizar la gestión estratégica de la calidad educativa, particularmente el impacto de la certificación del proceso enseñanza aprendizaje en el índice de reprobación de los alumnos universitarios. Se siguió un estudio descriptivo, utilizando un diseño pretest-postest. Los datos se recabaron a través de las actas de calificaciones del archivo de Secretaría Académica de 1812 estudiantes universitarios de la Licenciatura de Médico Cirujano de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Los resultados permitieron determinar que no existe diferencia significativa entre el promedio general de los alumnos antes y después de la certificación del proceso. Se concluye que la gestión estratégica es medular en los procesos de calidad educativa que se ve incidido por los avances tecnológicos y la creciente demanda de competencias relevantes.

Palabras clave: certificación; rendimiento académico; proceso enseñanza aprendizaje; universitarios; medicina.

Recibido: 25.06.23

Aceptado: 04.09.23

- * Doctor en Ciencias de la Educación. Investigadora Candidata SNI y Profesora de Horario Libre de la Facultad de Medicina "Dr. Alberto Romo Caballero". Email: mcervantes@docentes.uat.edu.mx. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5925-1889>. CVU 625631.
- ** Doctor en Ciencias de la Educación. Máster en Educación. Especialidad en Ginecología y Obstetricia. Investigador SNI Nivel 1 y Profesor de Tiempo Completo de la Facultad de Medicina "Dr. Alberto Romo Caballero" de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Email: allanes@docentes.uat.edu.mx. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2570-826X>. CVU 292313.
- *** Doctor en Sistemas Computacionales. Instituto Tecnológico Superior de Pánuco, (Pánuco, Veracruz, México). Email: esmeralda.rivera@itspanuco.edu.mx. ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-3730-4801>.
- **** Doctora en Ciencias Sociales, mención Gerencia. Profesora e Investigadora de la Universidad del Zulia, Venezuela. Directora del Centro de Estudios de la Empresa de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. (Maracaibo, Venezuela). Email: montesdeoca_yorberth@fces.luz.edu.ve, yorberth@hotmail.com. ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-0457-3132>.

Strategic quality management for educational improvement in Mexico

Abstract

The quality of education plays a fundamental role in preparing individuals to face the challenges of today's society; Therefore, educational quality is not only about providing knowledge, but also about designing and executing effective strategies that ensure meaningful, inclusive and equitable learning for all students. The objective of this work was to analyze the strategic management of educational quality, particularly the impact of certification of the teaching-learning process on the failure rate of university students. A descriptive study was followed, using a pretest-posttest design. The data was collected through the transcripts of the Academic Secretary's file of 1812 university students of the Surgeon Degree of the Autonomous University of Tamaulipas. The results allowed to determine that there is no significant difference between the general average of the students before and after the certification of the process. It is concluded that strategic management is essential in educational quality processes that is affected by technological advances and the growing demand for relevant skills.

Keywords: certification; academic performance; Teaching learning process; college students; medicine.

1. Introducción

La Universidad como institución desempeña un papel predominante desde el punto de vista social, puesto que se encarga de la preservación, desarrollo y difusión de la cultura, además de ser generadora de nuevos conocimientos que garanticen el desarrollo humano y sostenible, así como debe consolidarse como institución científico-tecnológica y humanista para promover valores éticos (González et al, 2021). La misión y las funciones tradicionales de nuestras universidades están expuestas a constantes cambios, siendo estos necesarios para que puedan convertirse en promotoras eficientes y eficaces

del desarrollo económico, tecnológico, social, político y cultural (Rojas et al, 2020).

Derivado de lo anterior, es una prioridad avanzar hacia la conformación de un sistema diversificado de la Educación Superior con crecientes niveles de pertinencia y calidad, ampliando así la equidad social. El mejoramiento de los niveles de calidad en la enseñanza, está definitivamente instalado en el análisis de la Educación Superior, como respuesta a las expectativas de la sociedad (Rodas, 2023). La universidad es una comunidad académica que se encuentra en constantes cambios y su principal misión es la búsqueda, conservación,

transmisión y desarrollo del saber humano, científico y tecnológico en beneficio del crecimiento del hombre integral desde los principios éticos y teniendo presente las características y condiciones de la sociedad, cultura y valores nacionales, lo que implica que se convierta en un sistema abierto e interactivo (Villegas et al, 2023).

Actualmente, en nuestro país existe la necesidad de aumentar la calidad del servicio que prestan las organizaciones educativas, a través de la adopción de sistemas de gestión que les permita certificarse mediante las normas internacionales para aumentar su competitividad y estar al nivel que demanda la globalización (Martínez & Moreno, 2020). La sociedad exige hoy a las organizaciones educativas una mayor vinculación con los procesos que están definiendo el futuro de cada país, cumpliendo eficientemente con tareas tales como la formación de estudiantes capaces de enfrentar nuevos problemas; consolidar una disposición más abierta a la innovación, y propiciar el avance de la generación de conocimientos, sin inhibir la creatividad de los investigadores (Albia, Angulo & Parrales, 2021).

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en una organización educativa trae consigo ciertos beneficios, entre los que se encuentran una mejor administración de los procesos sustantivos, un mejor control en las áreas clave, una medición de un proceso de mejora, así como un mayor involucramiento del personal en sus actividades diarias, lo cual propone una motivación y por ende una mayor productividad (Ibarra, Fonseca & Santiago, 2020).

El ser humano es el principal elemento de gestión para una educación de calidad, como factor imperante para

la prosperidad de cualquier país, tiene tal capacidad de aprendizaje como de reproducción y enriquecimiento del mismo, que llega a nutrir las organizaciones educativas influyendo desde la base, siendo las aulas hasta las instancias gestoras de recursos materiales y humanos, las cuales definen rumbos y hacen que la organización se movilice en una y otra dirección (Urcid-Puga & Rojas, 2020).

La política educativa en México, como en otros países, se basa en proporcionar educación de calidad. Como consecuencia, el reto de las Universidades e Instituciones de Educación Superior es obtener indicadores que concuerden con estándares internacionales, los cuales son evaluados a través de procesos como la acreditación de programas educativos y la certificación de los servicios administrativos vinculados con la institución. Tanto la acreditación como la certificación en la educación superior son indispensables para poder medir los niveles de competitividad y excelencia que las instituciones dedicadas a estos fines poseen (Zurita & Camarza, 2022).

Una formación educativa con calidad exige que las universidades adquieran niveles de excelencia en la gestión y en los trabajos académicos, pero reclama, además, que la educación esté orientada por los valores éticos y cívicos que se encuentren en la base de la cultura universal y nacional de nuestro tiempo. La certificación del proceso enseñanza-aprendizaje tiene como propósito formar alumnos competitivos a través de una educación integral, reforzando sus conocimientos y valores que incrementen sus habilidades productivas y profesionales, utilizando estrategias consolidadas que favorezcan el proceso de formación profesional y

productivo mediante el aseguramiento de una sólida preparación académica (Flores, Artola & Tarifa, 2022).

La educación es un proceso en constante transformación y por consiguiente debe estar en constantes procesos de adaptabilidad y mejora. El desempeño de la calidad en la educación superior no puede ser considerado como un ejercicio circunstancial; sino como una prioridad permanente, puesto que los estudiantes en este nivel forman una parte esencial de las potencialidades y riquezas del país, son bienes para toda la sociedad; es decir contribuyen al crecimiento y al desarrollo cultural, económico, científico, tecnológico y social, es decir son un componente esencial para responder adecuadamente a los desafíos del siglo XXI (Carbonell et al, 2021).

La metodología utilizada fue de tipo descriptiva, se utilizó un diseño de evaluación previa y evaluación posterior (pretest-postest), primero se llevó a cabo la recopilación de un listado proporcionado por la Secretaría Académica de los alumnos de la Licenciatura de Médico Cirujano inscritos en los períodos de segundo a doceavo en enero-mayo 2007 y enero-mayo 2008 de la Universidad Autónoma de Tamaulipas-México, con sus respectivas calificaciones de cada materia cursada. Posteriormente, se analizaron los índices de reprobación de cada uno de los períodos escolares, para determinar si la certificación del proceso enseñanza aprendizaje disminuyó el índice de reprobación en los alumnos.

Los datos obtenidos se trabajaron en el programa estadístico SPSS 19; se realizó una prueba de t-Student para muestras independientes, con el fin de determinar si existe una diferencia estadísticamente significativa ($\alpha =$

0.05) en el promedio general antes y después de la certificación del proceso enseñanza aprendizaje. La distribución por sexo de los 1812 estudiantes de la carrera de Médico Cirujano de la Facultad de Medicina "Dr. Alberto Romo Caballero" de la Universidad Autónoma de Tamaulipas analizados en el estudio fue de 1039 (57.3%) mujeres y 773 (42.7%) hombres.

2. Calidad de la enseñanza: una mirada desde la gestión estratégica

La gestión estratégica se refiere al proceso continuo y sistemático de planificación, implementación, supervisión y adaptación de estrategias y acciones diseñadas para lograr los objetivos a largo plazo de una organización, asegurando su alineación con el entorno interno y externo y promoviendo una ventaja competitiva sostenible (González, Martínez & Verdecia, 2023); implica el análisis crítico del entorno, la formulación de planes de acción basados en una visión a largo plazo y la implementación de tácticas específicas para alcanzar metas y objetivos predefinidos, además de una evaluación constante y ajustes en función de los cambios y desafíos que surgen, con el objetivo de asegurar la eficacia y eficiencia de la organización en su conjunto (Flores et al, 2021).

Esta disciplina abarca la toma de decisiones informadas, la asignación eficiente de recursos, la identificación y explotación de oportunidades, así como la mitigación de riesgos potenciales, no solo se enfoca en el éxito a corto plazo, sino también en la creación de valor sostenible y en la adaptación a un entorno en constante cambio (Orellana-

Navarrete et al, 2022). En el ámbito educativo, la gestión estratégica emerge como una herramienta fundamental para dirigir instituciones educativas hacia la excelencia y la adaptación continua en un entorno en constante evolución, adquiriendo una importancia significativa al permitir a las instituciones educativas anticipar y responder a los desafíos y oportunidades que surgen en el panorama educativo moderno (Villa & Avendaño, 2022); desde esta perspectiva se define como un proceso proactivo y holístico que involucra la planificación, la implementación y la evaluación de estrategias para lograr los objetivos educativos a largo plazo (Amaya et al, 2020).

Con la implementación de la calidad total en el ambiente educativo en nuestro país, empieza a utilizarse una palabra propia de la terminología de la calidad y a los alumnos se les comienza a decir clientes. No solamente esta palabra provoca eco entre quienes somos educadores, sino que, en el fondo, muestra a la educación como una apropiación rústica y corta, de términos que en el ambiente de la calidad total se utilizan en los procesos de manufactura (Taraje et al, 2022). Si bien es cierto que la calidad educativa requiere en las instituciones de todos los niveles, este concepto, se refiere en realidad al logro educativo, al valor agregado, en síntesis, a la educación integral que recibe un estudiante cuando forma parte de una comunidad educativa, y no solamente a que los procesos de enseñanza-aprendizaje y de competencias para la vida, sean certificados por normas como si el formar alumnos fuera lo mismo que producir cosas (Pingou et al, 2020).

Los alumnos son sujetos de aprendizaje, no objetos con quienes mediamos una relación comercial a la

usanza de los aspectos mercantiles a quienes se les puede incrustar el concepto de cliente. Los esfuerzos de las instituciones educativas son para la calidad, incluir una cultura de calidad total y mejora continua en las escuelas son favorables; sin embargo, creo que se provoca confusión cuando se piensa que calidad educativa, es sinónimo de tener pintadas escuelas, que los profesores se pongan uniformes, que se trate con cortesía al padre de familia o que se inicien programas de aulas modelo (Araujo et al, 2020), los premios a la calidad únicamente aquellas escuelas públicas que cuenten con programas de remodelación de aulas, o aquellas instituciones privadas que cuentan con importantes recursos económicos (Flores et al, 2020).

Desde la perspectiva de las políticas educativas mundiales, la calidad de la educación queda determinada por la capacidad que tiene las instituciones para preparar al individuo, destinatario de la educación, de tal modo que pueda adaptarse y contribuir al crecimiento y desarrollo económico y social mediante la incorporación al mercado laboral. De aquí surgen diversas formas de valorar la calidad en función del progreso y de lo moderno, valores incuestionables de la sociedad actual (Hernández et al, 2023).

La educación de calidad es la que logra resultados que permitan el progreso y la modernización; elevar la calidad es entonces encontrar los medios necesarios para el logro de los fines. El concepto de calidad educativa es integral y general, e incluye la atención al estudiante, el aseguramiento de los procesos educativos y su documentación, la mejora de sus aspectos físicos, así como la cultura del trabajo en equipo en la comunidad, pero no se restringe a ello (Botero et al, 2021).

En otras palabras, calidad educativa es la capacidad que tenemos los educadores de transformar la vida de los jóvenes, y sobre todo de poder invitarlos a conocer nuestra historia y los valores nacionales construyendo una comunidad y no solamente apropiándose de conceptos norteamericanos o japoneses como los propios de la calidad total, en reflexión la calidad educativa en cada institución se refiere más a la congruencia de una institución con la misión para la que fue creada, y no solamente al cumplimiento de normas, estándares o criterios apropiados muchas veces desde culturas como la japonesa o la norteamericana que poco o nada tienen que ver con la realidad modesta y sencilla de las escuelas de nuestro país (Rojas y Soria, 2016).

La calidad no constituye un tema nuevo en el ámbito de la enseñanza y el aprendizaje. Las instituciones, docentes, administradores, alumnos y la comunidad social siempre han estado interesados por el tema de la calidad, de hecho, la calidad de una institución de enseñanza depende finalmente del rendimiento de sus alumnos. Incluso cuando no existe un método formalmente de calidad como el de gestión de la calidad o las normas ISO 9000, las instituciones educativas o escuelas han utilizado métodos, normas, procedimientos y reglamentos para garantizar la calidad de la enseñanza impartida. Pero también es verdad que, tradicionalmente, la calidad se ha interpretado con frecuencia de forma estrecha, centrándose en características particulares de los servicios educativos o formativos ofrecidos (Maya & Llanos, 2022).

Es por ello que en el sector de la enseñanza el rasgo predominante es la calidad, tiende a evolucionar con el tiempo. La tendencia actual de la calidad

es centrarse cada vez más en la eficacia global de una organización educativa, ya sea una escuela particular o pública. Esta tendencia refleja la evolución industrial en la que las consideraciones de calidad se desplazan hacia la capacidad organizativa de ofrecer productos y servicios de alto nivel de calidad. Son recurrentes los temas de discusión acerca de la calidad en la educación superior a raíz del explosivo aumento del rubro, lo cual se ha diversificado en términos de alumnos e instituciones en los últimos 50 años. A partir de este momento se convierte en un campo prioritario para la mayoría de los planes nacionales de educación y ha sido incluida entre los objetivos fundamentales del proyecto principal de Educación en la UNESCO (Rodelo et al, 2021).

Para el logro de una educación de calidad en este nuevo siglo que recién comienza, es preciso que se desarrolle la creatividad y la innovación, logrando así la participación en los cambios continuos del mundo moderno, que se conduzcan a los estudiantes por el camino del aprendizaje a lo largo de la vida, formando personas consecuentes y activas en la sociedad. La aplicación y preocupación de la temática de calidad en el ámbito de la enseñanza tiene mucho que ver con la rapidez con la que suceden los cambios en las sociedades modernas y la complejidad que estos generan, impone la necesidad de mejorar el rendimiento del sistema educativo para dar respuesta a los retos y demandas de conocimientos y saberes por parte de nuestra sociedad (Medina y Silva, 2018).

Se convierte en la actualidad en una prioridad, puesto que proporciona una formación de calidad a una sociedad, es un objetivo económicamente importante

para los sistemas de educación superior; además, la creciente competitividad internacional exige elevar la mejora a la productividad y el desarrollo tecnológico, siendo la educación fuerza clave para afrontarlo (Neyra-Huamani, Flores-Morales & Pacheco-Pomarino, 2021). El significado atribuido a la expresión "calidad de la educación" abarca

múltiples dimensiones o enfoques que se complementan entre sí, brindando una visión integral y enriquecedora de este concepto fundamental. Diversos expertos han aportado perspectivas que resaltan la importancia de abordar la calidad educativa desde diferentes ángulos. Algunas de estas definiciones se describen en el cuadro 1.

Cuadro 1
Definiciones de calidad educativa

Autor	Definición
Soria (1985)	Es síntesis superior, comprensividad, visión integradora de los opuestos (ciencia y técnica, formación y trabajo, universidad y sociedad) frente a las visiones parciales, laterales y segmentadas del hombre y la sociedad
W. Austin (1991)	Es aquella que tiene un sistema de evaluación y retroalimentación de información sobre la formación del estudiante que le permite practicar ajustes apropiados en los programas o las políticas cuando se plantea la necesidad del cambio o mejoramiento
Navarro (1997)	Es la que logra resultados que permitan el progreso y la modernización. Elevar la calidad es entonces encontrar los medios necesarios para el logro de los fines y midiendo los resultados se adecuan los medios pertinentes
Arrien (1998)	La calidad parece estar muy asociada a los procesos y resultados del desarrollo educativo del educando, el cual se manifiesta en los aprendizajes relevantes del educando como sujeto, haciendo que este crezca y se desarrolle personal y socialmente mediante actitudes, destrezas, valores y conocimientos que lo convierten en un ciudadano útil y solidario
Toranzos (1996)	Sostiene que en el ámbito educativo la calidad puede considerarse en tres dimensiones. En un primer sentido el concepto de calidad puede ser entendido como eficacia, una educación de calidad es aquella que logra que los alumnos realmente aprendan lo que se supone deben aprender al cabo de determinados ciclos o niveles

Fuente: elaboración propia.

Esta dimensión del concepto pone en primer plano lo resultados de aprendizaje efectivamente alcanzados por la acción educativa. Una segunda dimensión está referida a qué es lo que se aprende en el sistema y a su relevancia en términos individuales y sociales. En este sentido una educación de calidad sería aquella cuyos contenidos responden adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona y para desempeñarse

adecuadamente en los diversos ámbitos de la sociedad (Paredes et al, 2019).

Esta dimensión del concepto pone en primer plano los fines atribuidos a la acción educativa y su concreción en los diseños y contenidos curriculares. Finalmente, una tercera dimensión es la que se refiere a la calidad de los procesos y medios que el sistema brinda a los alumnos para el desarrollo de su experiencia educativa. Desde esta perspectiva una educación de calidad

sería aquella que ofrece un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente adecuadamente preparado para la tarea de enseñar, buenos materiales de estudio y de trabajo, estrategias didácticas adecuadas, etc. Esta dimensión del concepto pone en primer plano el análisis de los medios empleados en la acción educativa (Martínez et al, 2022).

Otros investigadores señalan que la calidad tiene una dimensión teórica-conceptual en la que la calidad depende de quien la demanda, una dimensión política, en la que se considera que hay una vinculación entre lo que se percibe como calidad y la formación de políticas coherentes, una dimensión pedagógica, que trata de medir los logros académicos de los estudiantes, así como también las condiciones del procesos de enseñanza-aprendizaje y una dimensión administrativa, que consiste en la planificación y la programación del sistema educativo con el objetivo de alcanzar su crecimiento cualitativo (Calidad de la Educación, 1996). Una de las definiciones más adecuadas para el objetivo de la investigación es la que visualiza la calidad en la Educación Superior como una readaptación continua de la institución a su multientorno social, cultural, económico y político (Latapí, 1996).

Las definiciones anteriores convergen en un consenso sobre los elementos que componen la calidad en la educación superior, según plantea Hernández (1999), estos componentes interrelacionados y complementarios convergen para formar un enfoque integral de la calidad en la educación superior, el cual abarca los resultados educativos, englobando los conocimientos, destrezas, actitudes y valores adquiridos por los estudiantes,

así como la pertinencia de estas adquisiciones en relación con las demandas cambiantes de la sociedad. Además, se consideran los recursos y medios que el sistema utiliza para brindar el servicio educativo, que comprenden docentes calificados, infraestructura, equipo, materiales instruccionales y el currículo, incluyendo los planes y programas de estudio, por último, se reconoce la importancia del proceso educativo, el cual abarca las condiciones y los métodos empleados en la enseñanza y el aprendizaje.

Estos componentes, intrínsecamente interconectados, convergen para conformar una visión sólida de la calidad en la educación superior, que se orienta hacia la formación de individuos competentes, adaptables y preparados para enfrentar los desafíos del entorno actual; el equilibrio entre los resultados de aprendizaje, la pertinencia, los recursos y el proceso educativo es esencial para lograr una educación de alta calidad que forme individuos preparados para afrontar los retos de la sociedad y contribuir al desarrollo sostenible.

Avanzar en la aplicación de los distintos criterios de calidad en la educación superior constituye un paso importante en el funcionamiento de éstas. La calidad se basa en la relación entre medios y objetivos, que se vinculan en cierto grado con la eficacia y eficiencia. Desde una visión global e integral, la calidad de la enseñanza es el resultado de un conjunto de procesos que conducen a su obtención, de manera que para mejorar la calidad se deben analizar los procesos intermedios o coadyuvantes, en diversos grados de los aprendizajes y no solo su resultado final (De la Ossa, Obando y Parra, 2022).

3. Certificación del proceso enseñanza aprendizaje

Las actuales tendencias de la educación superior obligan a las instituciones de educación superior al diseño de estrategias y procesos orientados a incrementar la calidad del proceso formativo, a aumentar el rendimiento de los estudiantes, a reducir la reprobación y el abandono para lograr índices de aprovechamiento y de eficiencia terminal satisfactorios, así como a cumplir con el objetivo de responder a las demandas sociales con más y mejores egresados que, al mismo tiempo, puedan lograr una incorporación exitosa al mercado de trabajo (Mejía et al, 2017).

Para alcanzar estos propósitos es indispensable consolidar una oferta educativa de calidad; en otras palabras, mejorar cualitativa y trascendentalmente el servicio que se ofrece a los estudiantes. Este es un asunto complejo en el que convergen múltiples aspectos de la organización universitaria en su conjunto, tales como el nivel de formación y profesionalización de los docentes, la manera en que se organiza el trabajo académico, la pertinencia y la actualización del currículo, los apoyos materiales y administrativos, además de las características de los estudiantes.

A lo largo de estos años se han desarrollado diversas estrategias para atender estos problemas; aun sin haber agotado todas las posibilidades, se avanza en la formación de profesores, en la actualización y adecuación de los planes de estudio, en el equipamiento de laboratorios, centros de cómputo, bibliotecas, etcétera. Sin embargo, poco se ha empleado una de las

herramientas fundamentales para mejorar el proceso educativo, que es la evaluación del aprendizaje (Álvarez y Garcés, 2015).

La certificación del proceso enseñanza – aprendizaje aplicando la norma ISO 9001 implica los siguientes aspectos: optimización de la estructura de la organización educativa, motivación e integración del personal, mejor conocimiento de los objetivos de la organización educativa, mejora en las comunicaciones y en la calidad de la información, definición clara de autoridad y responsabilidades, análisis de las causas de los problemas de calidad, mejora en la utilización del tiempo y los materiales, aseguramiento de una calidad constante con sistemas formalizados y certificados, prevención de errores, mejores relaciones con clientes y proveedores, mejora de la imagen institucional, presentación de ofertas más competitivas y documentación más adecuada en caso de reclamaciones (Briceño et al, 2020).

Permitiendo a su vez en la institución una solidez necesaria para ser líder, no solo competente sino competitiva, estableciendo una cultura de trabajo basada en la mejora continua, simplificando el trabajo administrativo y operativo, asegurando que el proceso de aprendizaje que reciben los alumnos sea conforme al modelo educativo de la institución, creando condiciones de eficiencia con ello los indicadores de reprobación, deserción, eficiencia terminal y titulación a través de un nivel educativo de calidad, adquiriendo prestigio en la sociedad que aporte a los egresados de la organización educativa más oportunidades de inserción en el sector productivo (Jiménez-Bucarey et al, 2023).

4. Gestión estratégica de la calidad en la Licenciatura de Médico Cirujano de la Universidad Autónoma de Tamaulipas

calificaciones obtenidas por los alumnos en cada una de las materias cursadas para determinar el índice de reprobación por período, se muestran en la tabla 1.

Los resultados analizados de las

Tabla 1
Índice de Reprobación por Período en el ciclo escolar Enero-Mayo

	Período						Total	
	Segundo	Cuarto	Sexto	Octavo	Décimo	Doceavo		
Año	2007	51	17	13	6	1	0	88
	2008	71	12	8	20	0	0	111
Total	630	274	240	243	221	204	1812	

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 2 se presentan los resultados de la prueba t de Student que permitió determinar que no existe diferencia significativa ($p=0.000$) en el

promedio general del primer período antes y después de la certificación del proceso enseñanza aprendizaje.

Tabla 2
Prueba t de Student entre la enseñanza presencial y el uso del aula virtual

		Prueba de Levene de calidad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
PROMEDIO	Se asumen varianzas iguales	13.914	.000	-3.959	461	.000	-.29682	.07497	-.44415	-.14948
	No se asumen varianzas iguales			-4.043	385.967	.000	-.29682	.07341	-.44115	-.15248

Fuente: elaboración propia.

La certificación del proceso enseñanza aprendizaje aplicando los requisitos de la norma ISO 9001, es indispensable para lograr la satisfacción de los clientes y competir exitosamente en nuestra sociedad, es decir, para que los servicios de educación, modernización administrativa e innovación tecnológica que se presten, cumplan o rebasen las

expectativas de los educandos y de las dependencias.

El enfoque basado en procesos en las organizaciones educativas que proporcionan servicios de enseñanza incluye los procesos de los servicios administrativos, de apoyo y aquellos concernientes con la evaluación, tales como: los procesos estratégicos para

determinar el papel de la organización educativa en el entorno socioeconómico, la provisión de la capacidad pedagógica de los docentes, el mantenimiento del ambiente de trabajo, el desarrollo, revisión y actualización de planes y programas de estudio, la admisión y selección de aspirantes, el seguimiento y evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje del alumno, la evaluación final aplicada para otorgar al educando un título de licenciatura, los servicios de apoyo para el proceso de enseñanza aprendizaje realizados para el cumplimiento satisfactorio de los programas de estudio, y el apoyo al educando hasta que pueda obtener con éxito su grado o certificado académico, la comunicación interna y externa, la medición de los procesos educativos y la responsabilidad de la dirección.

Es por ello que es necesario tener auditorías internas de calidad con el objetivo de verificar el cumplimiento de los requisitos del cliente y establecer un sistema de atención para mantener y mejorar la competencia del personal docente y de apoyo. Todas estas características son necesarias para ser una organización educativa de excelencia, porque los resultados satisfacen plena y consistentemente a todos los aspectos y elementos del proceso enseñanza-aprendizaje vinculados con la organización educativa, con un sistema de gestión que asegura la continuidad de los procesos y todo ello a través de un liderazgo ejercido por directivos con una clara vocación y compromiso para mejorar permanentemente los resultados a través del perfeccionamiento constante de los procesos administrativos y la calidad de los servicios proporcionados.

La certificación es un medio, no un fin y es el resultado del compromiso

e involucramiento de toda la comunidad educativa, siendo esto la clave para la satisfacción y triunfo de nuestros alumnos. Es imprescindible hacer conciencia entre los maestros y las autoridades educativas de la importancia de contar con información precisa y completa sobre las condiciones en que se desarrolla el proceso educativo, del aprendizaje logrado por los alumnos, de los objetivos no cubiertos, así como de las causas que impidieron el logro de los mismos. Únicamente de esta manera será posible definir las estrategias adecuadas al nivel del aula o de la institución para superar los problemas de orden didáctico, psicológico, formativo o administrativo que afectan la calidad de la educación.

Lograr aplicar un modelo de gestión de calidad en el proceso de enseñanza – aprendizaje, permite establecer una herramienta para la mejora continua de la institución en forma integral, orientándola a la satisfacción de los estudiantes, haciendo posible la medición de la gestión, la comparación con objetivos establecidos, así como servir de referencia para la autoevaluación interna y la evaluación institucional. Las instituciones educativas deben de contar con programas y planes de estudios que especifiquen lo que se espera sea aprendido por los educandos y cómo su aprendizaje será evaluado. Sin embargo, el plan de estudios por sí mismo no asegura que las necesidades y expectativas serán cubiertas si existen procesos deficientes en las organizaciones educativas, por lo que la evaluación continua del plan de estudios y de los procesos educativos en los cuales se sustenta la educación puede asegurar la efectividad del proceso de aprendizaje (Sánchez et al, 2022).

5. Conclusiones

La norma ISO 9001 se adecua a los procesos de cada institución y sobre los resultados se determinan los indicadores que el sistema de gestión de calidad pretende regular, es por ello que uno de los objetivos de este proyecto fue determinar si con la certificación del proceso enseñanza aprendizaje disminuirían los índices de reprobación de los alumnos de la Licenciatura de Médico Cirujano.

Los resultados evidencian la necesidad de realizar un trabajo de investigación con el propósito de analizar los fenómenos de deserción, rezago y baja eficiencia terminal de los alumnos de la Licenciatura de Médico Cirujano en la institución, ya que dichos indicadores se encuentran entre los problemas más complejos y frecuentes que enfrentan las instituciones de educación superior.

Por lo que es fundamental contar con información acerca de la evolución del aprendizaje de los alumnos a lo largo del plan de estudios, así como con una evaluación diagnóstica o inicial que proporcione datos confiables acerca de las capacidades del mismo antes del inicio del proceso de enseñanza aprendizaje que, esencialmente, permite a los profesores la detección oportuna de deficiencias que podrían obstaculizar el progreso del alumno y facilitar, por tanto, las acciones necesarias para su eliminación.

Referencias bibliográficas

- Albia González, J. D., Angulo Ostaiza, W. D., & Parrales Poveda, M. L. (2021). Procesos administrativos desde la coordinación de una carrera universitaria: procesos administrativos desde la coordinación de una carrera universitaria. *UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(3), 285-306. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v5.n3.2021.554>
- Álvarez, C. J. L. G., & Garcés, J. L. B. (2015). Una aproximación a la calidad universitaria a partir de los procesos de evaluación y acreditación. *Universidad y Sociedad*, 7(1E).
- Amaya Pingo, P. M., Felix Poicon, E. C. L., Rojas Vargas, S., & Diaz Tito, L. P. (2020). Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(90), 632-647. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32406>
- Araujo, R., Orellana, M., Cortéz, G., & Zambrano, J. (2020). Principios de Gestión de la Calidad en Estudios a Distancia de Universidades Privadas. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(3), 460-481. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i3.33383>
- Arrien, J. (1998). *Calidad y Acreditación, exigencias en la Universidad*.
- Austin, A. W. (1991). *Assessment for Excellent: The Philosophy and Practice of Assessment and Evaluation in higher education*. American Council Education, Mc Millan Series on higher education.
- Botero, S., Atencio, F., Tafur, J., & Hernández, H. (2021). Proceso vital en la gestión educativa: Herramienta de alta calidad hacia la sostenibilidad ambiental. *Revista De Ciencias Sociales*, 27(2), 309-321. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i2.35916>
- Briceño Toledo, M., Correa Castillo, S., Valdés Montecinos, M., & Hadweh Briceño, M. (2020). Modelo de gestión educativa para programas en modalidad virtual de aprendizaje. *Revista De Ciencias*

- Sociales*, 26(2), 286-298. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i2.32442>
- Carbonell García, C. E., Gutiérrez Rojas, A. M., Marín Cacho, F. T., & Rodríguez Román, R. (2021). Calidad en la educación superior en América Latina: revisión sistemática. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(6), 345-360. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.21>
- De La Ossa Guerra, S. J., Polanía Obando, L. F., & Cadrazco Parra, W. (2022). Escuelas de la estrategia: Una mirada a la planeación de las universidades públicas en Colombia. *Revista De Ciencias Sociales*, 28(4), 335-350. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i4.39134>
- Flores Ledesma, K. N., Montoya Vargas, A., Vasquez Llamo, C. E., & Cáne Palomino, R. W. (2021). Gestión educativa descentralizada con enfoque territorial. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(5), 65-76. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.5>
- Flores Torres, D. A., Artola Pimentel, M. de L., & Tarifa Lozano, L. (2022). Planificación de la calidad de los procesos en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera. *Universidad Y Sociedad*, 14(S2), 76-83. Recuperado a partir de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2761>
- González Fernández-Larrea, M., González González, G. R., González Aportela, O., & Batista Mainegra, A. (2021). Educación y sociedad: universidad, extensión universitaria y comunidad. *Revista Cubana de Educación Superior*, 40(Supl. 1), 20. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142021000400020&lng=es&tlng=es.
- González Roys, G. A., Martínez Arredondo, L. E., & Verdecía Miranda, L. J. (2023). Gerencia de la investigación y el conocimiento en la educación universitaria. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(103), 1312-1326. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.24>
- Hernández Paz, A. A., Cancino Cancino, V. E., Tamez González, G., & Leyva Cordero, O. (2023). Evaluación y acreditación para el aseguramiento de la calidad de la educación superior en México. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(102), 693-712. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.16>
- Hernández, D. (1999). Evaluación de la calidad del Egresado Universitario. *Revista de Educación Superior, UMCC*, 12, 75-87.
- Ibarra Uribe, L. M., Fonseca Bautista, C. D., & Santiago García, R. (2020). La responsabilidad social universitaria. Misión e impactos sociales. *Sinéctica*, (54). [https://doi.org/10.31391/S2007-7033\(2020\)0054-011](https://doi.org/10.31391/S2007-7033(2020)0054-011)
- Jiménez-Bucarey, C., Müller-Pérez, S., Gil, M., & Araya-Castillo, L. (2023). Brechas en percepción de contribución de competencias genéricas entre estudiantes en Chile. *Revista De Ciencias Sociales*, 29(1), 386-403. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i1.39758>
- Latapí, P (1996). *Tiempo Educativo Mexicano*. UNAM.
- Martínez Iñiguez, J. E., Ponce Ceballos, S., Moreno Salto, I., & Zamora Alvarado, L. (2022). Evaluación y acreditación en una universidad pública de México: Experiencias docentes. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(7), 443-459. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.29>
- Martínez Narváez, J. R., & Moreno, I. C. (2019). Aporte de la integración de sistemas de gestión al mejoramiento

- de la calidad educativa de los colegios maristas de Colombia. *SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión*, 12(1), 137-150. <https://doi.org/10.15332/24631140.5425>
- Maya Mendoza, J., & Llanos, L. F. (2022). Selección y evaluación de las herramientas de mejora de procesos. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(8), 1230-1248. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.32>
- Medina, B. V. M., & Silva, M. C. R. (2018). ADN organizacional para la calidad de servicio en las universidades de gestión pública colombianas. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 24(4), 70-80. <https://www.redalyc.org/journal/280/28059581006/28059581006.pdf>
- Mejía Gallegos, M. C. G., Michalón Acosta, M. R. A., & Michalón Dueñas, M. D. E. (2017). El trabajo independiente: importancia en la calidad el proceso de enseñanza-aprendizaje en la carrera de Odontología. *Universidad Y Sociedad*, 9(2), 28-36. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/543>
- Navarro, E. (1997). *Gestión y estrategias*. No.11 y 12, UAMA-A.
- Neyra-Huamani, L., Flores-Morales, J. A., & Pacheco-Pomarino, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(5), 108-122. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.8>
- Orellana-Navarrete, V., Tenorio, F., & Abad, A. (2022). Universidad e innovación: Una mirada desde lo social. *Revista De Ciencias Sociales*, 28(3), 204-217. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i3.38469>
- Paredes López, L. R., Curo Maquén, L. A., Carbajal Cornejo, K., & Núñez Puse, S. M. (2020). Gestión de calidad para la proyección sociocultural y extensión universitaria. *Revista Venezolana De Gerencia*, 24(2), 590-607. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31512>
- Rodas Garay, C. D. (2023). La formación docente continua y los procesos de transformación educativa de Paraguay. *Revista científica En Ciencias Sociales - ISSN: 2708-0412*, 5(1), 91-101. <https://doi.org/10.53732/rccsociales/05.01.2023.91>
- Rodelo Molina, M. K., Montero Castillo, P. M., Jay-Vanegas, W., & Martelo Gómez, R. J. (2021). Metodología de investigación acción participativa: Una estrategia para el fortalecimiento de la calidad educativa. *Revista De Ciencias Sociales*, 27(3), 287-298. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i3.36770>
- Rojas Carrasco, O. A., Vivas Escalante, A. D., Mota Suárez, K. T., & Quiñonez Fuentes, J. Z. (2020). El liderazgo transformacional desde la perspectiva de la pedagogía humanista. *Sophia, colección de Filosofía de la Educación*, (28), 237-262. <https://doi.org/10.17163/soph.v28.2020.09>
- Rojas Valladares, D. A. L., & Soria León, I. G. (2016). Reflexiones acerca de la profesionalización docente en función de la calidad de los procesos universitarios, en la Universidad Metropolitana del Ecuador. *Universidad Y Sociedad*, 8(2). <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/388>
- Sánchez Salazar, T. del R., Mayorga Sánchez, H. T., Medina León, A., & Ricardo Cabrera, H. (2022). Modelo conceptual de gestión de la calidad desde el diseño curricular. *Universidad Y Sociedad*, 14(3), 11-21. Recuperado

- a partir de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2894>
- Soria, O. (1985). *La calidad de la educación superior ¿la pera del holmo?*. Revista Docencia, Journal Marketing, Vol. 57. <https://biblat.unam.mx/es/revista/docencia-guadalajara-jal/articulo/la-calidad-de-la-educacion-superior-la-pera-del-olmo>
- Toranzos, L. V. (1996). El Problema de la Calidad en el Primer Plano de la Agenda Educativa. Documento presentado en la Reunión Subregional con los países de Centroamérica y el Caribe "Políticas de Evaluación como Estrategias para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación" organizado por el Programa OEIMCE Argentina (en línea) <http://www.campusoei.org/calidad/toranzos.htm>
- Urcid-Puga, R., & Rojas, J. C. (2020). Modelo sinérgico entre planeación estratégica, valor compartido y flexibilidad curricular. *Revista Electrónica Educare*, 24(3), 387-403. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.24-3.19>
- Villa, E. E. Y., & Avendaño, J. G. (2022). Evaluación formativa como proceso mentor en la enseñanza y aprendizaje hacia la calidad educativa. *Revista de ciencias sociales*, 28(6), 255-269.
- Villegas, D. A., Arana, M. V., Villar, P. S., Vizarreta, L. M. F., & Chaparro, N. E. B. (2023). Responsabilidad Social Universitaria: Un análisis crítico a la educación universitaria en el Perú: Capítulo 1. *Editorial Idicap Pacífico*, 7-30.
- Zurita, M. A. L., & Camaraza, C. A. (2022). Metodología para la evaluación de la calidad de las maestrías en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes. *Universidad y Sociedad*, 14(S2), 96-105.