

EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN ACADÉMICA COMO FACTOR DE CALIDAD EDUCATIVA EN EL TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE JILOTEPEC

*THE ACADEMIC MANAGEMENT PROCEDURE AS A FACTOR OF
EDUCATIONAL QUALITY IN TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS
SUPERIORES DE JILOTEPEC*

Marco Antonio Mendoza Castillo

Tecnológico Nacional de México / TES de Jilotepec, México
marco.mc@jilotepec.tecnm.mx

Grisel Jiménez Cruz

Tecnológico Nacional de México / TES de Jilotepec, México
grisel.jc@jilotepec.tecnm.mx

Recepción: 17/noviembre/2022

Aceptación: 15/marzo/2023

Resumen

Esta investigación presenta una descripción de los elementos de calidad educativa que se integran en las certificaciones bajo la norma ISO: 9000, en instituciones educativas de nivel superior; con la finalidad de realizar un análisis referente al Sistema de gestión de Integral (SGI) implementado desde hace algunos años en el Tecnológico de Estudios Superiores de Jilotepec (TESJI), institución de educación superior ubicada en la región norte del estado de México. Buscando identificar el impacto de este en la calidad educativa. Lo anterior, debido a que con base a la experiencia de los docentes en las actividades que operan bajo el manejo de dicho sistema durante los 2018-2022, manifiestan inconvenientes en su operatividad. Este análisis se basa, en un comparativo entre actividades que los docentes realizan, para cumplir con el SGI y sus actividades frente a grupo.

Palabras clave: Acreditación, Calidad, Educación.

Abstract

This research presents a description of the elements of educational quality that are integrated into the certifications under the ISO: 9000 standard, in higher level

educational institutions; with the purpose of carrying out a reference analysis of the Integral Management System (SGI) implemented for some years in the Tecnológico de Estudios Superiores de Jilotepec (TESJI), a higher education institution located in the northern region of the state of Mexico. Seeking to identify the impact of this on educational quality. The foregoing, because based on the experience of teachers in the activities that operate under the management of said system during 2018-2022, they manifest inconveniences in its operation. This analysis is based on a comparison between activities carried out by teachers, to comply with the SGI and their activities in front of a group.

Keywords: *Accreditation, Quality, Education.*

1. Introducción

El termino calidad de manera general, implica integrar principios, ideas, estrategias y modelos que garanticen mayores posibilidades de éxito, en un proceso o actividad. Con base a lo anterior se vislumbran los elementos fundamentales de la administración educativa, que, al incluir los conceptos de calidad, calidad total y calidad en las instituciones, llevan implícito el factor humano. Con las connotaciones de cultura y valores, así como las políticas de operación en los procesos educativos realizados en las organizaciones escolares para el logro de las metas y objetivos propios de la formación profesional.

Los enfoques de calidad de W. Edwards Deming, Joseph Jurán o Phillip Crosby permiten tener una visión integral de la denotación del vocablo, que aplicado a la administración definen lo que Samuel Gento ha llamado calidad de las instituciones educativas [Fernández & Peña, 2012].

Hablar de calidad es hablar de una serie de características, de personas o procesos, individuales o de conjunto, que indican cualidades que los identifican como mejores, iguales o peores dentro del grupo al que pertenecen. Los sistemas administrativos de cualquier índole utilizan el concepto de “calidad” para referirse al estado que una organización muestra con relación a sus productos o servicios.

En este artículo se analiza la relación e impacto del sistema de gestión de calidad vigente en el Tecnológico de Estudios Superiores de Jilotepec con los aspectos que

involucran las actividades de los docentes al impartir sus clases. El estudio se focalizó en la labor del personal docente, por lo que el instrumento utilizado fue aplicado a toda la población integrada por 67 docentes. Por tanto, el estudio tiene un corte cuantitativo, de tipo correlacional explicativo con un diseño de campo. Además, se expone los resultados y conclusiones de la investigación.

Por último, se argumenta una propuesta de mejora que consiste en la redefinición de los objetivos de calidad plasmados en el Sistema de Gestión Integral del Tecnológico de Estudios Superiores de Jilotepec, así como una automatización del procedimiento de gestión académica, en el que consideren las actividades sustanciales del docente, así como, los objetivos de las certificaciones que tienen que ver con la eficiencia y mejora permanente.

En México como en muchos otros países, existe una preocupación por la calidad de la educación. Derivado de que actualmente se considera que la educación es, y será el pilar fundamental sobre el cual los países logren un mejor desarrollo [Sanabria, Vargas & González, 2013]. Esta preocupación de ninguna manera es un tema nuevo, como lo menciona [Díaz, 2013], desde los años 80 países como Estados Unidos y Reino Unido ya focalizaban a la educación como un factor principal en la proyección económica, social y tecnológica. Llegando a ser tema de discusión en organizaciones internacionales como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), donde se tratan temas referentes a los retos y tendencias de la educación. En México, las primeras acciones para la evaluación de la educación superior se realizaron en la década de los setenta y fueron parte de programas de gobierno e iniciativas de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) [Cruz & Cruz, 2008]. Sin embargo, a pesar de ser un tema sobre el cual se han realizado bastas investigaciones, no existe un acuerdo entre los mismos sobre el concepto de calidad educativa, o los factores que permitan determinar la existencia o no de ella. En este sentido [Sanabría, 2013], explican la preocupación de las naciones por los retos que enfrenta la educación superior, como factor que impulsó el desarrollo económico y social. A través de mejorar la calidad y pertinencia de la educación.

Además, [Mejía, 2003], argumenta que México como algunos otros países han adoptado tecnocracias internacionales, que fueron produciendo un modelo hegemónico en educación basado en estándares y competencias, a través de la obtención de certificaciones bajo la norma ISO:9000. [Arriaga, 2013].

Así como, [Arriaga, 2013] expone que la norma ISO:9000, es una certificación que provee a las instituciones educativas beneficios como financiamientos, reconocimientos y preferencia de la sociedad, mejor aceptación de egresados, además de permitir estandarizar procesos, mejorar imagen corporativa mejora estratégica. Sin embargo, se debe considerar que para la educación los estándares de calidad, según [Aguerrondo, 2005]; se encuentran orientados a la evaluación de calidad como el proceso, a través de la aplicación de instrumentos en muchas ocasiones mecanicistas, en el seguimiento a la labor pedagógica, tanto de docentes como de educandos, busca calificar los resultados de dicho proceso para determinar estrategias de seguimiento para el mejoramiento educativo. De esta forma, la evaluación se propone obtener resultados numéricos que arrojen datos cuantificables que den cuenta de la calidad educativa. Por otro lado, en el plan sectorial de educación 2013-2018, explica que la educación de calidad tiene la mayor importancia para el desarrollo político, social, económico y cultural de México. Es el camino para lograr una convivencia respetuosa y armónica, en una sociedad democrática, justa, pacífica, productiva y próspera. La educación de calidad debe ser un verdadero instrumento que ayude a superar las graves desigualdades que padecen millones de mexicanos y favorezca un panorama de oportunidades al alcance de todos. Dentro de este contexto se encuentra el Tecnológico de Estudios Superiores de Jilotepec (TESJI), institución que forman parte del Tecnológico Nacional de México (TecNM), el cual está constituido por 266 instituciones, de las cuales 126 son Institutos Tecnológicos Federales, 134 Institutos Tecnológicos Descentralizados, cuatro Centros Regionales de Optimización y Desarrollo de Equipo (CRODE), un Centro Interdisciplinario de Investigación y Docencia en Educación Técnica (CIIDET), y un Centro Nacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico (CENIDET). En estas instituciones, el TecNM atiende a una población escolar de 521,105 estudiantes en licenciatura y posgrado en todo el territorio

nacional, incluido el Distrito Federal ahora Ciudad de México. Y considera en su misión y visión brindar educación de calidad apoyada en sus procesos administrativos [México, 2016]. En este sentido el TecNM, establece el compromiso de implementar todos sus procesos, orientándolos hacia la satisfacción de sus clientes, sustentada en la calidad del proceso educativo, para cumplir con sus requisitos, mediante la eficacia de un sistema de gestión de la calidad y de mejora continua, conforme a la norma ISO 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC-2008 [México, 2016]. Por su parte el TESJI ha implementado su propio sistema de gestión de calidad; el cual inició a operar en el año 2012, para el proceso de inscripción y reinscripción siendo este el primer proceso certificado en el año 2013. A partir de este logro se fueron incorporando paulatinamente los distintos procesos. Logrando en la actualidad tener acreditado el proceso educativo, que incluye los subprocesos: Académico, Vinculación y Extensión, Planeación, Administración y Finanzas y Calidad, para todas las carreras que se ofrecen; bajo la norma ISO:9000-2008. Actualmente el SGC del TESJI se encuentra integrado por 15 procedimientos, así como de los siguientes 20 Instructivos de trabajo.

Las actividades que los docentes realizan normalmente se encuentran relacionadas con al menos seis de estos procedimientos y diez de los instructivos de trabajo. Dejando entre ver que la gran parte del tiempo que el docente dedica a su labor debe ser consumida en el apego al SGI.

A pesar de lo anterior el procedimiento de gestión académica (PC-TESJI-09), es el único que trata algunos aspectos referentes con el trabajo del docente en el aula. Sin embargo, la mayor parte se encuentra vinculado a la parte administrativa y no tiene injerencia con el proceso educativo y mucho menos con la educación de calidad. El procedimiento de gestión académica tiene como objetivo “Establecer los lineamientos para la gestión académica de las carreras que ofrece el Tecnológico de Estudios Superiores de Jilotepec”; dicho procedimiento se encuentra integrado por las políticas de operación: difusión del procedimiento, de los cursos semestrales, de los cursos de verano y de los cursos ordinarios, de repetición, globales y especiales. Dentro de los cuales se describen los formatos que se deben entregar, el orden en que se deben integrar, así como los responsables de cada actividad que

se debe desarrollar para: la apertura de cursos en sus diferentes modalidades, la forma de acreditación, la forma de asignación de horarios y cursos a los docentes, la generación de evidencias de los cursos impartidos por los docentes; así como la entrega de calificaciones al departamento de control escolar. Las actividades que deben realizar los docentes de acuerdo con el procedimiento de gestión académica son entre otras, proporcionar información a los alumnos al inicio del curso referente a forma de acreditación de asignaturas, las normas ambientales; la construcción de planeación de la asignatura que impartirá, los criterios de evaluación y la programación de actividades. Sin embargo, estas actividades no son evaluadas de ninguna manera, solo son entregadas a la jefatura de división correspondiente. Dichas actividades se integran una carpeta de evidencias, entendida esta como la recopilación de materiales que demuestran el trabajo del docente y alumnos durante el desarrollo de una asignatura. Todos estos formatos contienen mucha información repetitiva, como lo son: el nombre de la materia, la cantidad de horas prácticas, y horas teóricas, la cantidad de créditos, el periodo en el que se desarrolla, la carrera y el grupo en el que se imparte. Por tanto, él docente debe invertir bastante tiempo en su elaboración; mismo que se dedica en buena medida a la captura de datos repetitivos, además no existe alguna retroalimentación o seguimiento al respecto. Esta falta de seguimiento algunas veces provoca que los docentes concentren su atención en el llenado de los formatos llevando a segundo término, lo sustancial de los entregables que es lo relacionado al proceso de enseñanza aprendizaje, cabe mencionar que este es un rubro dentro de la calidad educativa.

Además, a pesar de que existe un proceso de control de documentos, en el cual se indica que es responsabilidad del encargado de dicho proceso y de las jefaturas de división, que sean informados los docentes sobre los cambios, generalmente esta función de búsqueda de cambios en los procedimientos recae en el docente, debido a que no es notificado en tiempo sobre dichos cambios, lo que provoca que se tengan que hacer modificaciones o cambios que vuelven a impactar en el tiempo de los docentes. En este sentido, se observa que las actividades descritas en este procedimiento, si bien son concernientes a la calidad educativa; son mínimas y prácticamente irrelevantes.

A lo largo de 18 años que lleva de vida el procedimiento de gestión de académica, las actividades plasmadas en este generalmente no son evaluadas o medidas con atención a la calidad educativa. Y más bien son subsanadas desde el punto de vista administrativo o burocrático con la única finalidad de obtener una certificación bajo la norma ISO o la acreditación de los organismos como el Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, A.C (CACEI) o el Consejo Nacional de Acreditación en Informática y Computación A.C. (CONAIC). Además, se podría decir que la orientación de calidad concebida por el Tecnológico Nacional de México, y por consiguiente del Tecnológico de Estudios Superiores, está apostando como en muchas instituciones de educación superior, por utilizar como marco de referencia las certificaciones y acreditaciones como prueba del nivel de calidad que se ofrecen las instituciones educativas.

Con base en lo anterior se podría decir que en México la educación de calidad se evalúa principalmente en cuatro grupos:

- Institucionales.
- Programas académicos.
- Profesores
- Estudiantes.

Tomando indicadores como: matrícula, inserción al campo laboral, infraestructura, nivel académico de los profesores, nivel de aprovechamiento, formación de profesores, entre otros; por lo que deberían estar presentes en los procedimientos de calidad, y de esta manera contribuir realmente a generar aportes a la calidad educativa impartida o generada, con impacto en el contexto inmediato.

El TESJI implementa un Sistema de Gestión de Integral (SGI) para certificar su proceso educativo, en el cual solo considera: visitas académicas, porcentaje de acreditación, porcentaje de deserción y porcentaje de realización de prácticas como indicadores para la medición y evaluación de calidad en el proceso educativo.

Sin embargo, realmente tienen muy bajo impacto en la calidad educativa; ya que su medición y/o evaluación se encuentra basada en metas y no en objetivos. Así se podrán cumplir metas incluso numéricas como realizar, por dar un ejemplo, 200

visitas escolares en un año sin revisar si dichas visitas contribuyeron en el aprendizaje de los alumnos o eliminar los índices de reprobación sin considerar las competencias que los alumnos alcanzaron fueron adecuadas.

2. Materiales y métodos

Antes de iniciar un proyecto de investigación, es necesario que se evalúen los gustos, conocimientos, así como la posibilidad de elegir un tutor que sea especialista en el área de su interés; así mismo que analice los trabajos que se hayan realizado en su escuela y en otros países.

Una vez realizada la revisión de la literatura y afinamos el planteamiento del problema, el siguiente paso consiste en visualizar el alcance que tendrá, que puede tener alcances de estudios exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. En este sentido [Arias 2012], menciona que el tipo de estudio se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio.

Considerando la investigación descriptiva como aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos [Arias, 2012].

Así como la finalidad de la investigación correlacional, de determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá una variable en un grupo de individuos, a partir del valor obtenido en la variable o variables relacionadas. [Hernández, Fernández y Baptista, 2014].

Para el presente trabajo de investigación es un estudio descriptivo y correlacional derivado del análisis que se pretende realizar acerca de los alcances de calidad en

la educación del TESJI y la manera en que influye el procedimiento de gestión académica sobre ella.

Se considerará como unidad de análisis estará definida por los docentes que laboran en el TESJI, quienes contestarán un cuestionario sobre el SGC y las actividades que realizan. Por lo tanto, la aplicación del instrumento se aplicó a toda la población o universo está integrado por todos los sesenta y siete docentes que imparten por lo menos una asignatura por ciclo en el TESJI.

Diseño de la investigación

El diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental [Arias, 2012]. Para [Hernández, 2014] Una vez que se precisó el planteamiento del problema, se definió el alcance inicial de la investigación y se formularon las hipótesis (o no se establecieron debido a la naturaleza del estudio), el investigador debe visualizar la manera práctica y concreta de responder a las preguntas de investigación, además de cubrir los objetivos fijados. Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al contexto particular de su estudio. El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea.

La investigación experimental tiene alcances iniciales y finales correlacionales y explicativos. La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural.

Con base en lo anteriormente expuesto, la presente investigación tendrá un diseño no experimental, transversal; debido a que el estudio que se pretende realizar involucra un punto en el tiempo el cual será el año 2020, como se mencionó en la delimitación del problema. Además, el objeto de estudio no pretende por el momento manipular la variable independiente que es el procedimiento de gestión académica, sino que se pretende describir la relación existente de esta con la calidad educativa.

Paradigma de investigación

La presente investigación se abordará desde el paradigma cuantitativo, debido a que se realizará un análisis correlacional de dos variables que se pretenden medir mediante la aplicación de cuestionarios a una muestra representativa de los participantes en el objeto de estudio. Tratando de determinar de manera numérica el grado de relación de las variables de análisis que son: la calidad educativa y el procedimiento de gestión de calidad.

No siempre, pero en la mayoría de las situaciones sí realizamos el estudio en una muestra. Sólo cuando queremos realizar un censo debemos incluir en el estudio a todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o la población. Las muestras se utilizan por economía de tiempo y recursos [Hernández, 2014].

Muestreo y obtención de datos

Para la presente investigación se considerará como unidad de análisis estará definida por los docentes que laboran en el TESJI, quienes contestarán un cuestionario sobre el SGC y las actividades que realizan. Por lo tanto, la aplicación del instrumento se aplicó a toda la población o universo está integrado por todos los sesenta y siete docentes que imparten por lo menos una asignatura por ciclo en el TESJI.

Para la aplicación del instrumento se realizó en dos fases una de piloteo de instrumento, con la finalidad de dar validez al mismo. Este piloteo se realizó aplicando el cuestionario de manera directa con el investigador, a catorce docentes; con la finalidad de validar que los ítems del instrumento fuesen claros de manera que se obtenga la información que se desea. Posteriormente a la aplicación se realizaron las adecuaciones correspondientes, y se procedió a la elaboración del cuestionario definitivo. El cual se aplicó a los docentes con base a la muestra seleccionada. Como resultado de la aplicación del instrumento de recolección de datos, se obtuvo en primer lugar que los docentes que laboran en el TESJI llevan realizando esta profesión por más de dos años, por lo que es importante considerar que la mayoría de los docentes han trabajado un tiempo considerable con el SGC. Además, los docentes del TESJI, el 84% de dedican más de 22 horas a laborar en

el TESJI. Lo que quiere decir que se encuentran inmersos en la dinámica de la institución, además de conocerlo en gran medida por el tiempo de antigüedad, aunado a lo anteriormente mencionado, figura 1.

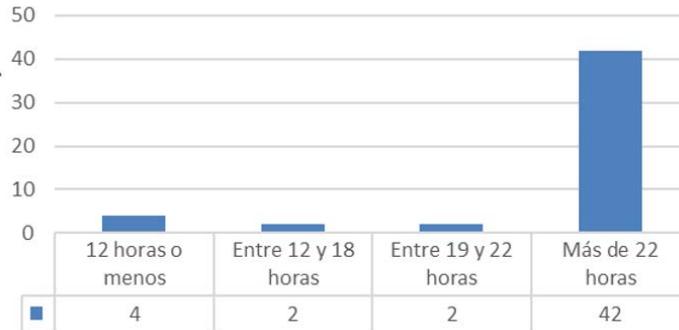


Figura 1 Tiempo en horas de trabajo docente.

Al preguntar a los docentes que, en promedio, ¿A cuántos grupos les imparte una materia cada semestre?, así como ¿Cuántas materias diferentes imparte cada semestre?, se puede observar que los docentes imparten más de dos materias diferentes al semestre y que en muy pocas ocasiones repiten en el mismo semestre la misma materia en varios grupos.

Además, al preguntar a los docentes ¿Elabora planeación diferente para cada grupo? Si impartían la misma materia en dos o más grupos el 46% menciono que no, el 36% que algunas veces y el 18% contesto que sí, se puede observar que los docentes que imparten una materia a dos grupos diferentes, durante el mismo periodo, no realizan planeación diferente para cada grupo, ver figura 2.

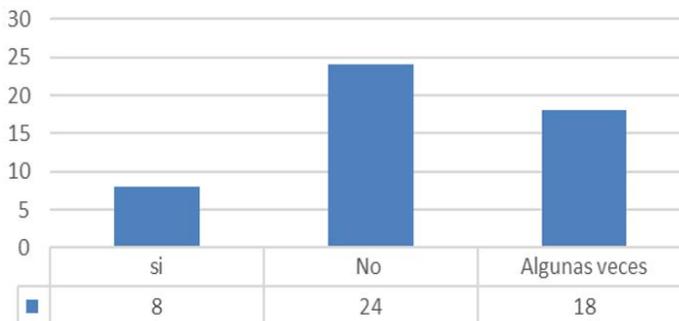


Figura 2 Elaboración de carpetas para grupos diferentes en misma asignatura.

En este sentido al preguntar los motivos de su respuesta los docentes comentan que dicha situación se debe a que la planeación de las asignaturas se realiza previo a la primera sesión con el grupo, por lo tanto, solo utiliza la experiencia personal para llenar los formatos de planeación. Sin embargo, aclaran que los cambios realizados sobre su planeación se dan directamente con el trabajo en su grupo, sin integrarlo en los formatos. Así mismo los docentes comentan que no consideran pertinente dedicar más tiempo en registrar sus ajustes en los formatos, dado que de cualquier forma estos solo serán almacenados, sin revisión previa; la única ocasión en que se realiza revisión es cuando esta próxima una auditoria. Algunos de los comentarios mencionan que los ajustes se realizan al trabajar una o dos semanas con el grupo mencionando que los principales motivos de ajuste se deben a: el horario asignado para la impartición de la clase, la cantidad de clases anteriores, la cantidad de alumnos, la evaluación diagnóstica, entre otros. Por lo que se observa que a pesar de que se realizan actividades, el SGC, no contempla dichas actividades, además cabe resaltar que existe inconsistencias con los principios de la norma ISO aplicados en la educación, con relación al enfoque de procesos, que no debe haber esfuerzos aislados, además de establecer que los esfuerzos realizados deben estar bien organizados, a diferencia de lo ocurrido en el TESJI, de acuerdo con lo manifestado por los docentes.

Además, si se considera que el 56% de los docentes consideran que el Sistema de Gestión de Calidad dificulta su labor, el 32% opinan no tienen ninguna relación con su labor, y solo el 12% consideran que lo facilita, es notorio que la implementación de los formatos del Sistema de Gestión de Calidad en Tecnológico de Estudios Superiores de Jilotepec cae en una burocratización y lejos de ayudar entorpece la actividad que desarrolla el docente frente al grupo, figura 3. Y siendo esta actividad una de las principales da la calidad educativa, de acuerdo con su dimensión de eficiencia, donde se menciona que los alumnos deben realmente aprendan lo que se supone deben aprender. Además, según el principio de relación de beneficio la calidad debe comprenderse y vivirse como un sistema que sirve para facilitar las labores escolares y no para estorbarlas y hacerlas más complicadas, en contraste con la información recabada.

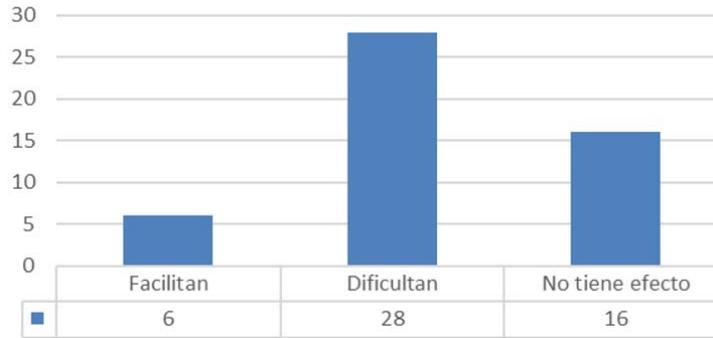


Figura 3 Impacto del SGC en labor docente.

En la pregunta ¿Cuánto tiempo invierte, en la elaboración de la planeación de una asignatura, de acuerdo con el SGC, elaborando los formatos de Instrumentación didáctica, Cronograma y Criterios de evaluación?, el 68% de docentes invierten entre dos y tres horas a la elaboración de los primeros formatos de la carpeta de evidencia, figura 4.



Figura 4 Tiempo invertido en la elaboración de formatos por materia.

Si bien, según resultados presentados anteriormente, estos tres formatos son los que apoyan su función como donde, es importante mencionar que si en promedio imparten de 2 a 4 asignaturas diferentes implica una inversión de tiempo entre 4 a 6 y 8 a 12 horas, que, si bien son asignadas 1 o dos horas por materia, constatando que el tiempo que se les asigna a los docentes no es suficiente.

Cuando se preguntó si Recibe alguna retroalimentación o revisión de los formatos entregados para el SGC más del 90% de los docentes mencionan que no reciben ninguna realimentación de sus entregas, lo cual indica que no se realiza ninguna

evaluación o revisión de estos. En contra del principio de mejora continua donde se indica que la calidad escolar paulatinamente debe incorporar y aumentar las mejoras a la calidad de la escuela, mismas que no se realizan por no establecer una evaluación.

En la pregunta ¿Cuánto tiempo invierte en la elaboración de la carpeta de evidencias de cada grupo al semestre?, el 56% los docentes consideran que invierten entre 10 y 20 horas en la carpeta de evidencias de acuerdo al SGC, el 36% opina que se puede llevar de 20 a 50 horas, por lo que considerando que cada asignatura se imparte en 16 semanas con una duración de 4 a 5 horas a la semana, quiere decir que por materia se imparten aproximadamente 80 horas por materia, significa que los docentes invierten entre el 25 y 62% del tiempo asignado para la materia. El porcentaje es sin considerar suspensiones, visitas, actividades internas, etc., figura 5. Además resulta muy interesante que al preguntar a los docentes si se enteran en tiempo y forma sobre los cambios y/ o actualizaciones al Sistema de Gestión de Calidad ningún docente contestó que sí, solo el 40% contestó que algunas veces y un 60% contestó que no; dejando entre ver que no existe el involucramiento del personal donde para establecer un sistema de calidad, todo el personal debe involucrarse y comprometerse, además se han de recoger las experiencias y habilidades para ser aprovechadas en beneficio de la organización y desarrollo del proceso de calidad. En este sentido se observa que en la operación de Sistema de Gestión de Calidad existen fallas en su aplicación y seguimiento, y un grave problema de comunicación que podría ser objeto de estudios posteriores.



Figura 5 Tiempo invertido en elaboración de carpeta de evidencia.

Por último, al preguntar ¿Qué tanto conoce acerca del procedimiento de gestión académica PC- TESJI – 09?, el 20% de los docentes contestaron, que no lo conocían dejando en los comentarios que solo conocen los formatos que deben entregar. El 40% contestó que conocía entre un 1 y 20% del procedimiento, y solo el 12% respondió que conocía más del 50%. Conformando que la implementación del Sistema de Gestión de calidad está teniendo fallas importantes, figura 6.



Figura 6 Tiempo asignado a la carpeta de evidencia.

3. Resultados

La política actual ha definido como reto principal el de elevar la calidad de la educación, toda vez que la revolución de conocimientos impone un mayor rigor formativo y prácticas educativas más avanzadas.

Una de las principales causas que se esgrimen para justificar el fracaso de la gestión de la calidad total es una débil implantación. [González, 1995] considera que una implantación parcial es la razón más importante del fracaso. En consecuencia, la ausencia o la inadecuada atención sobre cualquier elemento de la implantación (cultura orientada a la calidad, sistema de recompensas, participación de los trabajadores, etc.) justifican el fracaso de la Total Quality Management.

Como resultado del análisis realizado se pueden apreciar fallas en el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, mismas que interfieren con la calidad educativa:

- Dar a conocer el sistema documentado al personal. Como se menciona anteriormente, el sistema documentado debe ser dado a conocer tanto al

personal que forma la organización, como a cualquiera que se integre posteriormente. Manual de calidad, planes de calidad, procedimientos, instructivos de trabajo, especificaciones, documentos externos, etc., deben ser conocidos por cada integrante de la organización según le apliquen. A pesar de esto, como se observa en los resultados del instrumento, el Sistema de Gestión de Calidad, es desconocido por los docentes, que propiamente dicho intervienen en diferentes aspectos de la calidad educativa.

- Aplicar el sistema documentado en la organización, una vez conocido el contenido de los documentados que soportan cada función, se da seguimiento a la aplicación puntual de las prácticas documentadas. Es importante estar atento a las necesidades de adaptación de los documentos, ya que en una gran cantidad de casos los documentos describen situaciones ideales que ni siquiera es posible llevar a la práctica. Evidentemente, los modos de gestión de la calidad que se definan como impracticables deber ser sustituidos por modos diferentes y no simplemente eliminados.
- Generar registros de la aplicación. Durante la ejecución de las actividades relativas al SGC, y con el objeto de demostrar su funcionamiento y efectividad, es necesario registrar aquellas actividades que son de particular importancia para ISO 9001. Los registros deben ser simultáneos a la realización de la actividad o inmediato a su terminación, para que sean confiables.
- La norma ISO 9000:2000 en su apartado 3.7 (términos relacionados con la documentación) precisa algunos términos: Información: datos que poseen significado. Documento: información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón, o una combinación de éstos. Plan de calidad: documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso o contrato específico. Registro: es el documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Evidencia objetiva: datos que respaldan la existencia o veracidad de algo, obtenida

mediante observación, medición, ensayo/prueba y otros medios. Estas evidencias son las que permiten confirmar que el sistema funciona y se está aplicando. Una falla común es aquella en la que hay un excelente manual de calidad y un conjunto de documentos, pero ningún registro. En estos casos se puede afirmar que existe un sistema aparente y no operante.

4. Discusión

Se realizó el análisis del procedimiento de gestión académica incluido en el Sistema de Gestión de Calidad del Tecnológico de Estudios Superiores de Jilotepec, se contrastó con los factores de calidad educativa según [Yzaguirre, 2011], para determinar el impacto del procedimiento se aplicó un cuestionario a los docentes del Tecnológico de Estudios Superiores de Jilotepec, siendo estos los actores principales del proceso de enseñanza. Mismo que es un factor determinante para medir la calidad educativa donde se comprobó que en efecto el procedimiento de gestión académica no tiene impacto positivo en el desarrollo de las actividades que el docente lleva a cabo en clase. Como se presentó en los resultados de la pregunta a los docentes si el procedimiento de gestión académica facilita, dificultan o no tienen efecto en su labor docente, donde solo el 12% considera que facilitan su labor en el aula.

Cabe mencionar que el presente estudio se enfocó a 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 es aquella que ofrece al estudiante un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente convenientemente preparado para la tarea de enseñar, buenos materiales de estudio y de trabajo, estrategias didácticas adecuadas, entre otras consideradas como integrantes de la calidad en la educación según [Yzaguirre, 2011]. Sería sugestivo, analizar la incidencia del procedimiento de gestión de académica en los factores de pertinencia y aprendizaje.

Por otro lado, es importante que para dar seguimiento a esta investigación se considere, al actor del proceso de aprendizaje (alumnos), para recabar datos relacionados con el nivel de satisfacción que estos tienen sobre los servicios que el

Tecnológico de Estudios Superiores de Jilotepec provee a través de un instrumento adicional. Además, se debería considerar realizar un diagnóstico de la correcta realización de los registros pertenecientes al procedimiento de gestión académica, ya que, con base a los resultados del instrumento aplicado, el 90% de los docentes comento que no se realiza revisión de estos.

La calidad educativa en las instituciones de nivel superior es de gran interés, debido a que en ellas se da la formación profesional de los estudiantes, en la cual la participación del rol de los docentes como, tutores, facilitadores, modelos, proveedores de información, desarrolladores de recursos y planeadores; es primordial para lograr la formación integral de los estudiantes. En las instituciones de nivel superior la calidad en los docentes es fundamental por eso se promueve que fortalezcan sus grados académicos y se actualicen disciplinaria y pedagógicamente. Las instituciones de nivel superior cuentan con certificaciones y acreditaciones nacionales e internacionales las cuales les dan un prestigio en la competencia global, los cuales tienen por objeto realizar una medición de las instituciones de educación superior basándose en sistemas de indicadores que pretenden valorar el nivel de calidad, para que esta información sea comprensible para a la sociedad.

5. BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

- [1] Aguerrondo, I., (2005). La calidad de la educación: ejes para su definición y evaluación. En: Observatorio Nacional de Políticas en Evaluación Educativa (ONPE). Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional.
- [2] Arias Gómez, M., Arias Gómez, E., & Arias Gómez, J. (2013). La Educación Superior En México: Financiamiento De Instituciones Y Estudiantes. (J. C. M., Ed.) TECSISTECATL: Economía y Sociedad. doi: ISSN: 1886-8452
- [3] Arias Odón, F. G. (2012). El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica, Sexta ed., Caracas, Venezuela: EPISTEME, C.A.
- [4] Arriaga Villanueva, N. (2013). Instituciones de Educación Superior, beneficios de la certificación y acreditación. Revista COEPES.
- [5] Cruz López, Y., & Cruz López, A. K. (2008). La educación superior en México tendencias y desafíos. SCiELO, 293-311.

- [6] Díaz Palacios, J. A. (2013). Calidad educativa: un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación. *Tendencias pedagógicas*, 177-194.
- [7] Fernández Mayo Ana Aurora & Peña Aburto, María Guadalupe. (2012), *Administración para la calidad educativa*. RUA
- [8] González de Santarúa, J.A., (1995), *Objetivos de la empresa en el modelo TQM*, Madrid: Calidad
- [9] Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- [10] Márquez Jiménez, A. (2004). Calidad De La Educación Superior En México. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 477 - 500.
- [11] Mejía, I. (2003). Remedios que enferman. En: *Le Monde Diplomatique*. El Dipló. Agosto de 2003.
- [12] México, T. N. (19 de 05 de 2016). TecNM: <http://www.tecnm.mx/informacion/sistema-nacional-de-educacion-superior-tecnologica>.
- [13] Oria Razo, Vicente (2003) *ISO 9000-2000 en la Educación Mexicana*. México: SEP
- [14] Rojas Soriano, R. (2013), *Guía para realizar investigaciones sociales*. D. F.: Plaza y Valdés.
- [15] Sarabia Ramírez, E., Vargas Rubín, H., & González Benitez, R. Á. (21 de 10 de 2013). *Modelo de Indicadores de Gestión Académica*. XVII Asamblea General de la ALAFEC. Jalapa, Veracruz, México.
- [16] Yzaguirre Peralta, Laura Elena (2005). *Calidad Educativa e ISO 9001-2000 en México*. REICE - Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación: http://www.ice.deusto.es/RINACE/reice/Vol3n1_e/Yzaguirre.pdf.