

Manual de calidad según las normas ISO 9001 versión 2015 para mejorar la gestión en el colegio Yanny

Yanely E. Guerrero Mercedes¹, Olga L. Martínez Leyet²

¹ Maestría en Psicología Educativa. Universidad Central del Este. San Pedro de Macorís, República Dominicana.

² Universidad Central del Este. San Pedro de Macorís, República Dominicana

¹ yg2014-1295@uce.edu.do

² omartines@uce.edu.do

Recibido: 28 julio 2021 Aceptado: 5 septiembre 2021

RESUMEN

El objetivo de artículo fue elaborar un manual de calidad para el Colegio Yanny que permita enriquecer las políticas y procedimientos utilizados en su proceso de gestión institucional. Se utilizaron diversas fuentes bibliográficas como libros, tesis, artículos, científicos y académicos, entre otros. Este estudio realizado fue cualitativo, de naturaleza descriptiva y la metodología que se utilizó para obtener los datos de análisis consistió en el método de campo, a través de un cuestionario de preguntas cerradas que permitió fueron evaluadas todas las alternativas posibles que mejor respondieron a la situación que se deseaba conocer. Se hizo un análisis de frecuencias, se ponderaron los porcentajes, y se obtuvo los resultados que permitieron conocer la situación actual del colegio: sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Se concluyó que, elaborando un manual de calidad como estrategia de gestión, no sólo se aportarían beneficios al colegio, sino que favorecería, reforzaría y mejoraría el aprendizaje de todos los estudiantes.

PALABRAS CLAVE: Gestión; Calidad; Educación

ABSTRACT

Quality manual according to the standards ISO 9001 version 2015 to improve the management in the Yanny School. The objective of the article was to elaborate a quality manual for the Yanny School that allows enriching the policies and procedures used in its institutional management process. Various bibliographic sources such as books, theses, articles, scientists, and academics, among others, were used. This study was qualitative, descriptive in nature and the methodology used to obtain the analysis data consisted of the field method, through a questionnaire of closed questions that allowed those who were evaluated all the possible alternatives that best responded to the situation you wanted to know. An analysis of frequencies was made, the percentages were weighted, and the results were obtained that allowed us to know the current situation of the school: its strengths, opportunities, weaknesses, and threats. It was concluded that, by developing a quality manual as a management strategy, it would not only bring benefits to the school, but would also favor, reinforce, and improve the learning of all students.

KEYWORDS: Management; Quality; Education

INTRODUCCIÓN

La educación no es ajena a los cambios, por tal razón los sistemas educativos enfrentan importantes desafíos a los que hay que dar respuestas oportunas y pertinentes. La educación es la base principal en el desarrollo de los pueblos, es parte intrínseca de la complejidad que caracteriza las sociedades, en las cuales están incluidos los sistemas educativos que deben funcionar apegados a normas legales que los regulan de manera precisa y que promueven una educación equitativa donde todos los sectores sociales y económicos tengan igualdad de oportunidades.

En los últimos años en nuestro país la práctica educativa se ve afectada por diversos factores, uno de ellos es la poca eficiencia de los maestros, que presentan una limitada preparación intelectual y escasa creatividad, así como una baja autoestima y poca motivación por la profesión elegida.

Este proyecto se ha preparado y diseñado tomando en cuenta como modelo el Sistema Educativo Dominicano dentro de un contexto puramente pedagógico, siguiendo los lineamientos de la Ley 66-97 que rige y regula la educación de la República Dominicana y tomando en cuenta las transformaciones curriculares planteadas por el Ministerio de Educación.

La elaboración de un Manual de Calidad en las instituciones educativas es una guía que orienta los procesos de gestión institucional y pedagógica para propiciar la mejora continua de la calidad educativa e inducir logros de aprendizajes en todos los miembros de la comunidad educativa de manera especial en los niños/as y adolescentes.

En consecuencia, a lo largo de esta investigación, le presentamos el Diseño de un Manual de Calidad en el área educativa elaborado para el Colegio Yanny con el firme propósito de dar respuestas a las necesidades educativas de formación de los estudiantes, contribuir a la visualización real de los aspectos negativos y corregirlos, al mismo tiempo, generar propuestas concretas para fortalecer los hallazgos positivos y superar las debilidades encontradas en el centro. En tal sentido las diferentes fuentes bibliográficas a consultar aportaran los elementos teóricos sobre el tema en las que se identificaran las corrientes o enfoques de diferentes autores y como estos trascienden e influyen hoy en día en la práctica docente del sector educativo.

También en este trabajo se exponen las características de la gestión de pedagógica y su impacto en las aulas de clases. En definitiva, se pretende resaltar las peculiaridades de la gestión pedagógica del sector educativo para así poder seleccionar la técnica estadística más adecuada para obtener informaciones que permitan conclusiones relevantes acerca del problema objeto de este análisis.

METODOLOGIA

Esta investigación fue de carácter cualitativo y permitió conformar una base de información a partir de conversaciones y lecturas de diversas fuentes, que posibilitaron contar con informaciones que permitieron diseñar e instalar institucionalmente en el Colegio Yanny un manual de calidad coherente y práctico en la formación de sus estudiantes.

Este tipo de investigación permitió a través del diálogo incorporar lo que los sujetos dijeron, sus experiencias, reflexiones y pensamientos tal como fueron expresados por ellos mismos. Por lo tanto, la investigación cualitativa permitió un enfoque flexible, que consideró a los sujetos y por ende, varió y profundizó en aspectos nuevos que pudieron presentarse en el marco de estudio.

Una de las características del diseño cualitativo es ser inductivo, lo que permitió una flexibilidad a medida que avanzó la investigación.

Dentro del marco cualitativo se utilizó el estudio descriptivo, ya que se buscó describir la información de los estudiantes a partir de las dimensiones identificadas anteriormente. El estudio se relacionó con el participante a través de la recolección de la información o datos que permitieron identificar y describir la forma independiente de los diferentes componentes que estuvieron en los objetivos de la investigación.

DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Delimitación espacial

Esta investigación se desarrolló en el Colegio Yanny del Bo. Placer Bonito del municipio de San Pedro de Macorís de la Dirección Regional de Educación 05, del Distrito Educativo 02.

Delimitación temporal

El desarrollo de esta investigación se llevó a cabo desde octubre del 2020 hasta mayo del 2021.

Población

En esta investigación se tomó como universo a todos los docentes (10) y estudiantes (153) del Nivel Secundario; así como los representantes de los alumnos de Nivel Inicial y primario (150).

Muestra

Al ser un estudio cualitativo, se seleccionó en la investigación una muestra de tipo no probabilístico intencional, conformada por la totalidad de los docentes (10) y una muestra representativa de 100 estudiantes y de 100 padres o tutores del universo o población.

Métodos Científicos

Método analítico – sintáctico

Se utilizaron estos métodos para observar y analizar las causas y efectos que produce el diseño de un manual de calidad y relacionar después de cada reacción mediante la elaboración de una síntesis general del fenómeno estudiado.

Método inductivo – deductivo

Se hizo uso de estos métodos para estudiar cada una de las unidades que componen el universo y obtener conclusiones de todas en su conjunto, permitiendo el análisis de las informaciones obtenidas de las fuentes consultadas.

Técnicas de investigación

Las técnicas constituyen el conjunto de mecanismos, medios, o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga. Por consiguiente, las técnicas que utilizamos fueron procedimientos o recursos fundamentales de recolección de información, de los que pudimos valernos para acercarnos a los hechos. Para fines de este estudio fueron elegidas las siguientes técnicas:

Encuestas

Se aplicaron a docentes, estudiantes y representantes del colegio. Esto se hizo con la finalidad de recolectar la información más precisa, ordenada y en forma colectiva.

Entrevistas

Fueron diseñadas de un cuestionario de preguntas, considerando las variables objeto de estudio. Esta técnica permitió el contacto directo con personas involucradas en la investigación y recoger la información por escrito.

Observación

Esta técnica se utilizó durante toda la investigación, a través de una guía de preguntas, con la intención de recabar la información desde todas las personas inmersas en el estudio.

Esto permitió verificar problemas que a través de la entrevista y encuesta no se pudieron detectar de forma directa.

Instrumentos de recolección de información

Para los instrumentos aplicados en la investigación se recurrió a los siguientes.

Cuestionario sobre gestión educativa

Este cuestionario se aplicó a los docentes del Nivel Secundario del Colegio Yanny.

Cuestionario sobre calidad del servicio educativo

Este cuestionario se aplicó a los estudiantes del Nivel Secundario del Colegio Yanny y a los padres y/o tutores del Nivel Inicial y Primario.

Fuentes de información primaria

Es la fuente documental a través de la cual se obtuvo información por contacto directo con el sujeto de estudio. La información se obtuvo por medio a la observación y a través de cuestionarios y entrevistas realizados a los estudiantes del Nivel Secundario, así como, a los representantes de los alumnos de Nivel inicial y Primario.

Fuente de información secundaria

Es la fuente, en la que el dato no es tomado directamente sino, que se aprovecharon aquellos previamente recogidos por otras personas.

Esta fuente se basó con el apoyo documental y virtual de textos bibliográficos como: libros, Publicaciones, tesis, revistas, blogs, links, y otras publicaciones en internet relacionados con la norma ISO 9001-2015, para mejorar la calidad de educación en el Colegio Yanny. Esta fuente de información complementó la investigación de campo realizada

RESULTADOS DEL ESTUDIO

➤ **Encuesta a los docentes**

Opción	Frecuencia	Porcentajes
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Tabla 1: Claridad de las funciones según los docentes

La totalidad de los docentes tuvieron una idea clara del papel que desempeña, lo cual es beneficioso, para la institución ya que esto redundará en la calidad del servicio que ofrece

Opción	Frecuencia	Porcentajes
Si	8	80%
No	0	0%
A veces	2	20%
Total	10	100%

Tabla 2: Ofrece el colegio a los docentes talleres, encuentros pedagógicos y supervisión como mecanismo de capacitación

De acuerdo con los resultados, la mayoría de los docentes coincidieron en afirmar, que su labor es respaldada por la institución a través de talleres y encuentros capacitación, así como de una fiscalización constante. Esto contribuye a mejorar la calidad en la enseñanza.

*

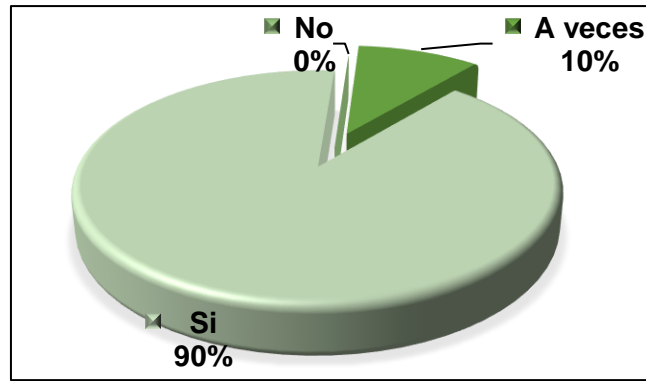


Figura 1. Implementa el colegio estrategias pedagógicas para apoyar al aprendizaje de los estudiantes

La mayoría de los docentes dijeron que la institución implementa estrategias pedagógicas en favor del aprendizaje de los estudiantes. Esto es bueno para el desarrollo de una educación de calidad.

Opción	Frecuencia	Porcentajes
Si	10	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	10	100%

Tabla 3: Incorpora el colegio el uso de la tecnología para facilitar el aprendizaje de los estudiantes

El 100% de los docentes consideró que la institución les garantiza el uso de las herramientas tecnológicas, y así poder brindar y elevar la calidad de la enseñanza que se le imparte.

➤ **Encuesta a padres o tutores**

1. ¿El método de enseñanza implementado en el Colegio Yanny, cumple con los requisitos necesarios para el aprendizaje de su(s) hijo(s)?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	100	100%
No	0	0%
Total	100	100%

Tabla 4: Cumplimiento de los requisitos del método de enseñanza

La totalidad de los padres encuestados coincidió en afirmar, que el método de enseñanza que utiliza el colegio es el idóneo y adecuado para la educación de sus hijos. Esto es beneficioso para el colegio, ya que los padres entienden que este método cumple con los requisitos para que sus hijos adquieran las competencias debidas.

2. Los maestros del Colegio Yanny, ¿Brindan los conocimientos y desarrollan las habilidades que su(s) hijo(s) requieren?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	100	100%
No	0	0%
Total	100	100%

Tabla 5: Opinión de los padres sobre el aporte de conocimientos y el desarrollo de habilidades

La totalidad de los padres indicó que los maestros del colegio Yanny brindan los conocimientos necesarios a sus hijos, a la vez que desarrollan sus diferentes tipos de habilidades. Esto es de vital importancia para el colegio, ya que demuestra que los maestros tienen bien claros y definidos las funciones y responsabilidades que tienen asignadas y cuentan con la formación académica debida, para brinda una educación de calidad.

3. ¿El desarrollo de competencias en su(s) hijo(s), ¿Va de acuerdo a su grado y madurez?

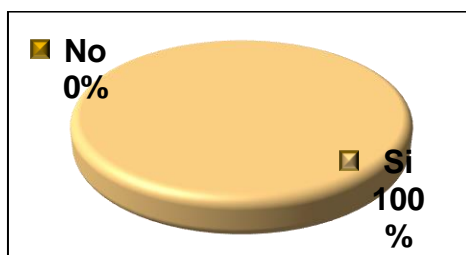


Figura 2. Correspondencia entre el desarrollo de competencias y el grado de madurez de los niños

Todos los padres encuestados entendieron que sus hijos van adquiriendo los conocimientos conforme a su grado y edad. Esto es sumamente importante, porque indica que los contenidos que van desarrollando los maestros de colegio, son los que establece el currículo, de educación vigente, según el grado que estén cursando los estudiantes.

4. ¿De regreso a clases presenciales, cree usted que sus hijos cuentan con las competencias necesarias adquiridas en la virtualidad?

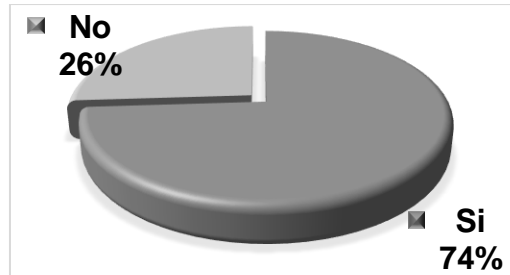


Figura 3. Competencias para el regreso a las clases presenciales

Aunque la mayoría de los padres creen que sus hijos han adquirido las competencias necesarias a través de la virtualidad para volver a clases presenciales, el 26% dijo que no. Esto puede parecer una contradicción con la respuesta dada en la pregunta no. 3 pero no lo es. Los padres afirman y reconocen el trabajo y el esfuerzo que hacen los maestros, pero argumentan las mismas razones presentadas en la pregunta no. 7.

➤ **Encuesta a los estudiantes**

1. ¿Los profesores usan diferentes recursos para la enseñanza de las asignaturas?

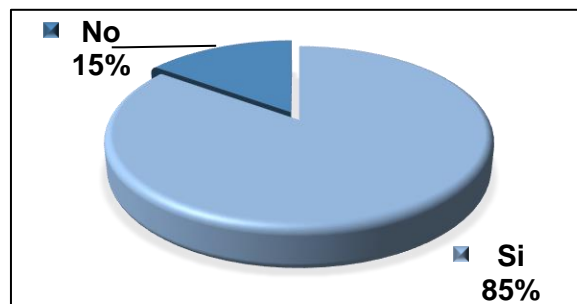


Figura 4. Uso de recursos educativos

Los resultados reflejaron que la mayoría de los estudiantes encuestados están satisfechos con los recursos didácticos que utilizan los docentes, para que ellos puedan comprender las asignaturas que se le imparten. Esto demuestra que los docentes del colegio no solo se limitan a los patrones convencionales de enseñanzas, sino que utilizan otras herramientas didácticas como estrategia para que los estudiantes no se vean limitados en el aprendizaje.

2. ¿Han sido efectivos tus maestros en el estudio a distancia?

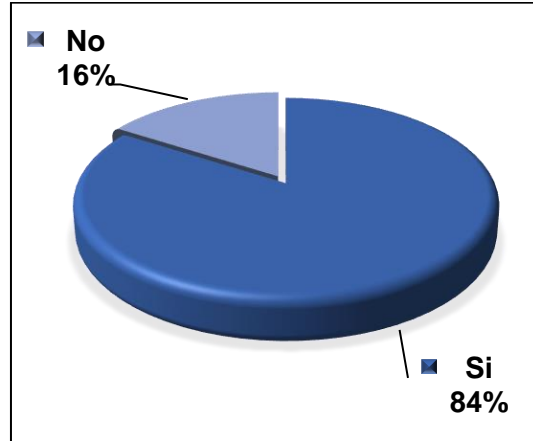


Figura 5. Efectividad de los maestros en el estudio a distancia

La mayoría de los estudiantes entendió que los maestros han sido muy efectivos en la clase a distancia. Esto demuestra que los maestros han realizado ingentes esfuerzos por brindar un servicio de calidad, pero por las razones negativas de la pregunta anterior, los estudiantes se han visto muy limitado.

3. ¿Te encuentras satisfecho con los métodos de enseñanza que utilizan los maestros en la educación a distancia?

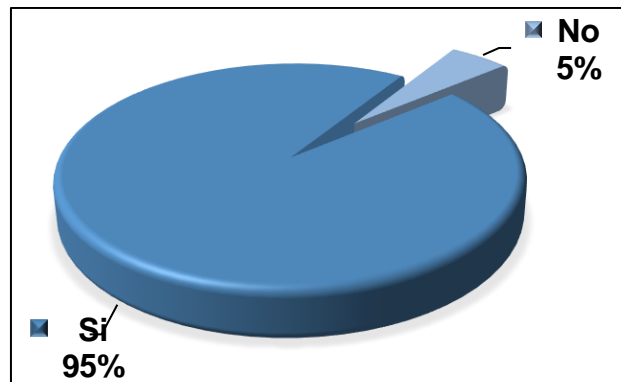


Figura 6. Satisfacción con los métodos de enseñanza que emplean los profesores

La casi totalidad de encuestados entendió que los maestros han utilizados los métodos de enseñanza correctos, en la educación a distancia. Esto significa que aun con las limitaciones y problemas de tecnología se ha hecho un trabajo efectivo.

DISCUSION

A partir de los resultados obtenidos mediante encuestas realizadas a los docentes, estudiantes de secundaria y padres de estudiantes del nivel inicial primario, aceptamos nuestro objetivo general que establece la elaboración de un Manual de calidad en Educación para el Colegio Yanny. En esta investigación se indagó, sobre las estrategias y recursos, tanto pedagógicos como tecnológicos utilizados por los docentes de colegio de forma presencial y virtual, y que a su vez inciden, en la calidad de una buena educación.

Los resultados expusieron las dificultades existentes respecto a las tecnológicas y a los recursos pedagógicos digitales utilizados por docentes y estudiantes para comunicarse y llevar a cabo su tarea pedagógica interactiva virtual. Estas dificultades no se presentan en la presencialidad.

Con base el instrumento de evaluación, que es la encuesta, se pudo observar claramente que los niños y niñas de nivel inicial y primario de Colegio Yanny, mantienen una gran dependencia de los docentes en sus actividades cotidianas, por lo que se desarrolló de ellos en el manejo de sus competencias básicas se han visto limitadas en gran manera, por la ausencia de las clases presenciales.

En los resultados también se pudo evidenciar que el marcar una respuesta negativa o positiva de la encuesta no necesariamente refleja el sentir de los padres y estudiantes de secundaria y más aún cuando se trata de impartir enseñanza de calidad a través de medios tecnológicos, donde no todo el mundo tiene acceso, y los que lo tienen confrontan las dificultades que todos conocemos.

También se pudo comprobar en la investigación la situación actual interna de la institución donde se determinó que los procedimientos de calidad en término de educación se corresponden con los estándares establecidos y requeridos por el ministerio de educación, los cuales representan fortalezas a lo interno de la institución. Una amenaza que afecta la calidad de la educación es el Covid-19, sin embargo la oportunidad de superar es inminente, ya que es un hecho circunstancial y esporádico.

Otro detalle que se pudo evidenciar en los resultados de la investigación, es que los estudiantes y los padres son renuentes al proceso de educación virtual, comprobándose, que no existe en nuestro país, la cultura de clase a distancia.

Esto incide efectivamente en el rendimiento académico de los estudiantes, ya que por más estrategias y herramientas didácticas que utilice el maestro, existe en ellos la apatía el perjuicio a la conectividad. Esto comprobó, que la calidad en la educación está muy ligada a la aplicación de la enseñanza del aprendizaje presencial y/o personalizada.

Finalmente, si comparamos los resultados obtenidos en toda la investigación, con aquellos trabajos que nos sirvieron de antecedentes y aquellos a los cuales se hizo referencia en el capítulo II; Podemos señalar en nuestro caso y en términos generales, lo que efectivamente se ha determinado, que la calidad en la Educación está estrechamente ligada a la interacción entre docentes y estudiantes, y que la enseñanza - aprendizaje de forma presencial aumenta el rendimiento académico de los estudiantes, lo que no sucede cuando se trata de enseñanza-aprendizaje virtual.

CONCLUSIONES

- ❖ Elaborar un Manual de Calidad interno de acuerdo con las normas ISO 9001-2015, que regule, fiscalice y supervise el desempeño de todo el personal y que, en el mismo, se detalle la situación actual (diagnóstico FODA).
- ❖ Incluir en el manual el uso de las herramientas tecnológicas, que les permitan a los docentes crear mecanismos que desarrolle en los estudiantes y su potencial creativo.
- ❖ Al diseñar un Manual de Calidad en el colegio este exigirá un mayor esfuerzo de los empleados, lo que redundaría en beneficio del colegio, los estudiantes y los mismos empleados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Diario, Listín. "Calidad educativa: Propuesta de mejora en RD". *Listindiario.com* Np, hace 6. 2019. Web. 18 de noviembre de 2020 <https://listindiario.com/plan-lea/2019/08/06/576972/calidad-educativa-propuesta-de-mejora-en-rd>
2. Diario, Listín. "Modelo de gestión de la calidad, por una educación con eficacia". *Listín Diario*. Np, 23 de mayo de 2015. Web. 20 de noviembre de 2020. <https://listindiario.com/plan-lea-tema-portada/2015/05/23/1560/modelo-de-gestion-de-la-calidad-por-una-educacion-con-eficacia>
3. Gestiones & oficios. *Manual de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001 de 2015*. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/18101/MORALES%20IVAN%20-%20TRUJILLO%20FREDDY.%202018..pdf?sequence=7&isAllowed=y>
4. Gómez A. y Gómez Villoldo. "Historia norma ISO 9001 y su actualización 2015". *Blogspot.com*. Np, s / f. <http://asesordecalidad.blogspot.com/2014/08/historia-norma-iso-9001-ysu.html#.X8v0TGhKg2w>