



**FACULTAD
DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

**Universidad de Matanzas
Facultad de Ingeniería Industrial
Departamento de Ingeniería Industrial**

TÍTULO DEL TRABAJO DE DIPLOMA

**Análisis de la satisfacción de los educandos con la calidad del proceso docente-
educativo en una secundaria básica**

Trabajo de diploma en opción al título de Ingeniero Industrial.

Autor (a): Yoandis Prado García

Tutor (es): Dr. C. Francisco David Ramírez Betancourt

Matanzas 2024

Declaración de autoridad

Hago constar que el trabajo titulado: Análisis de la satisfacción de los estudiantes con la calidad del proceso docente-educativo en una secundaria básica, fue realizado como parte de la culminación de los estudios, en opción al título de Ingeniero Industrial, por el autor Yoandis Prado García, autorizando a la Universidad de Matanzas y a los organismos pertinentes a que sea utilizado por las instituciones para los fines que estime conveniente, tanto de forma parcial como total y que además no podrá ser presentado en eventos ni publicado sin la aprobación de la Universidad de Matanzas.

Nota de Aceptación

Presidente del Tribunal

Miembro del tribunal

Miembro del tribunal

Miembro del tribunal

Dado en ciudad de Matanzas a los _____ días del mes de _____ del 2024.

Agradecimientos

Quiero agradecer a todas las personas que me han apoyado y acompañado en cada momento.

. A mi tutor por dedicarme tanto tiempo y conocimientos.

. A mi familia que siempre estar pendientes de mí y brindarme su apoyo incondicional.

- Al colectivo de trabajadores de la Institución educativa ESBU Fructuoso Rodríguez Pérez por brindar sus sus experiencias y opiniones.

Resumen

La presente investigación fue desarrollada en la ESBU Fructuoso Rodríguez Pérez perteneciente al municipio de Limonar. El objetivo general de este trabajo es aplicar un procedimiento que permita determinar los problemas que inciden en la satisfacción de los educandos con la calidad del proceso docente educativo en el centro. Para facilitar la realización de la investigación se utilizaron técnicas en las que se puede citar: entrevistas, encuestas, diagrama causa-efecto, método Kendall, método Delphi y el software SPSS. Los resultados fundamentales de esta investigación demuestran que: el nivel de satisfacción promedio arrojó una evaluación cuantitativa de 3,56; además existen reservas de eficacia en el proceso, dado por evaluaciones promedio por debajo de la media; existe un 18.8% de educandos insatisfechos con el proceso docente educativo; y; los problemas con mayor incidencia en la eficacia de la calidad de la gestión están dados por aspectos como: el tiempo que demora la institución en cumplir con el proceso docente educativo, el uso y desarrollo de las nuevas tecnologías de la información en la institución, el tiempo que se dedica al auto estudio y los campamentos de repaso para dar tratamiento a las diferencias individuales y la formación, superación, atención y estimulación del personal docente.

Palabras claves: Satisfacción de los educandos, calidad, proceso docente-educativo, indicadores, técnicas.

Summary

The present research was developed at the ESBU Fructuoso Rodriguez Perez belonging to the municipality of Limonar. The general objective of this work is to apply a procedure that allows determining the problems that affect students' satisfaction with the quality of the educational teaching process at the center. To facilitate the conduct of the research, techniques that can be cited were used: interviews, surveys, cause-effect diagram, Kendall method, Delphi method and SPSS software. The fundamental results of this research demonstrate that: the average level of satisfaction yielded a quantitative evaluation of 3.56; In addition, there are reserves of effectiveness in the process, given by average evaluations below the average; There are 18.8% of students dissatisfied with the educational teaching process; and; The problems with the greatest impact on the effectiveness of the quality of management are given by aspects such as: the time it takes for the institution to comply with the educational teaching process, the use and development of new information technologies in the institution, the time dedicated to self-study and review camps to treat individual differences and the training, improvement, attention and stimulation of the teaching staff.

Keywords: Student satisfaction, Quality, process, educational teacher, indicators, techniques.

Índice

Introducción	1
Desarrollo	9
Capítulo I: Marco Teórico Referencial.....	9
1.1 Definición de calidad	9
1.1.1 Etapas de evolución de la calidad.....	11
1.2 Gestión de la Calidad	13
1.2.1 Calidad de la gestión	15
1.2.2 Mejora de la calidad.....	15
1.3 Calidad educativa	17
1.4 Eficacia, eficiencia y efectividad. Definiciones y relación.....	22
1.5 El proceso docente educativo y sus dimensiones.....	23
1.6 El cliente	29
1.6.1 Tipos de clientes	30
1.6.2 Satisfacción del cliente y su importancia.....	31
1.7 El servicio	32
1.7.1 Calidad del servicio.....	33
1.8 Conclusiones Parciales.....	35
Capítulo II. Caracterización del objeto de estudio y metodología de la investigación	36
2.1 Caracterización de la Institución Educativa Fructuoso Rodríguez Pérez.....	36
2.2 Caracterización del entorno	39
2.3 Metodología de la investigación.....	40
2.3.1 Herramientas utilizadas en la investigación	45
Capítulo III. Implementación del procedimiento de evaluación de la eficacia de la calidad de la gestión con enfoque externo.....	52
3.1 Aplicación del procedimiento para la evaluación de la gestión de la calidad con enfoque externo.....	52
3.2 Conclusiones parciales	63
Conclusiones	64
Recomendaciones	65
Referencias bibliográficas.....	66
Anexos.....	71

Introducción

Detectar las expectativas de los consumidores y diseñar un servicio capaz de ofrecerles exactamente lo que desean es el punto de partida para gestionar correctamente la calidad, lo que se traduce en un mejor funcionamiento de la organización y un mayor rendimiento de todos los recursos materiales y humanos disponibles en las diferentes áreas funcionales que la componen.

La globalización, el mercado, la oferta, la demanda, la competencia, la pequeña, mediana y gran empresa; todas hablan de calidad. Las empresas buscan mejorar sus productos o servicios, con el fin de aumentar su productividad, competitividad y de esta manera garantizar su supervivencia, crecimiento en el mercado y sustentabilidad en el tiempo.(Haro Arévalo et al., 2020).

La calidad no solo se ha convertido en uno de los requisitos esenciales de los productos y servicios, sino que hoy día constituye un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener una posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia. Detectar las expectativas de los consumidores y diseñar un servicio capaz de ofrecerles exactamente lo que desean es el punto de partida para gestionar correctamente la calidad, lo que se traduce en un mejor funcionamiento de la organización y un mayor rendimiento de todos los recursos materiales y humanos disponibles en las diferentes áreas funcionales que la componen La generalización de la calidad, la creciente corriente de la información, que fluye por los distintos medios, la constante expansión del comercio internacional, la estandarización de los procesos, la competencia de la mano de obra, el impresionante avance tecnológico, la utilización masiva de instrumentos de cómputo, el internet, el correo electrónico, la globalización en general; hacen que la calidad no sea una moda, sino un requerimiento indispensable para la vida.(Ramírez Betancourt et al., 2020)

En el documento “Conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista” y en el “Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta 2030: Propuesta de Visión de la Nación, Ejes y Sectores Estratégicos”, analizados y aprobados en el VII Congreso del Partido, se destacan elementos esenciales relacionados con la calidad de los servicios y hace énfasis en continuar elevando la eficiencia en la utilización de los recursos a estos fines y la calidad de los servicios y prestaciones a la población, considerando que

todos los ciudadanos son propietarios comunes de los medios fundamentales de producción. (PCC, 2016-2021)

El escenario social actual asiste a un continuo periodo de cambio que reclama con mayor exigencia conocimientos y destrezas a sus ciudadanos. Se es participe de una compleja revolución tecnológica, sustentada principalmente en la información y el conocimiento, este último con un papel determinante en el crecimiento económico y el bienestar social de los países. Las ventajas competitivas de los países (o los sectores económicos) no pasan por la posibilidad de producir más unidades de producto, sino por la capacidad de introducir mayores conocimientos y tecnologías en sectores productivos. A nivel global se manifiesta una transición, donde la colocación del capital humano en el centro de las fuerzas que determinan la generación de riquezas, contribuye al logro de los ideales sociales, y las metas del desarrollo constituyen un pilar esencial en el crecimiento social.

Se precisa de nuevos aprendizajes y de la posibilidad de disponer de múltiples saberes alternativos en cualquier dominio del conocimiento humano, lo cual sitúa a la educación en la órbita de las prioridades políticas de los países. No es suficiente la acumulación de conocimientos por el individuo para la solución de problemas ante las nuevas situaciones de desarrollo, sino que se debe estar en condiciones de aprovechar y utilizar, durante toda la vida, cada oportunidad de actualización, profundización y enriquecimiento del primer saber, que posibilite la adaptación al cambio en la era del conocimiento. En ello las instituciones educativas desempeñan un rol fundamental al controlar la creación y la distribución de conocimientos, y erigirse como instituciones sociales indispensables para la formación de un número cada vez mayor de profesionales, además de que sirven con frecuencia como centros de pensamiento y acción política. (Valdivia, 2021)

En la acción educativa hay dos elementos importantes que se interrelacionan constantemente; por un lado está el docente, quien es la persona que enseña y por otro el estudiante que es el que aprende. Desde este enfoque a lo largo de la historia han tenido vigencia varios modelos, paradigmas, teorías y escuelas pedagógicas que han asignado un rol específico al maestro y al alumno.

En los paradigmas tradicionales el rol del maestro en el proceso de enseñanza y aprendizaje gira en torno a él, es decir, no está formando alumnos críticos, pues solo los limita a lo que él como docente dice, contribuyendo de esta manera también a que los estudiantes sean unas

personas con una mentalidad bastante conformista, y que se limiten a pensar que la única verdad que existe es la que el manifiesta. Un maestro tradicionalista es aquel que le gusta el poder, cree tener la máxima autoridad, por lo que frecuentemente toma decisiones que involucran a todos los alumnos del salón de clase, logrando con esto afectar sus intereses. El maestro tradicional crea un ambiente de pasividad, se limita a explicar la clase y el alumno solo funciona como un receptor pasivo, que no está dispuesto a realizar sus propias investigaciones para reforzar los pocos o muchos conocimientos que el docente le proporciona.

Desde esta perspectiva, los sistemas educativos del mundo entero requieren un giro radical en la formación y el desempeño docente, transformar las prácticas pedagógicas caducas en innovadoras enfoques constructivistas. El maestro constructivista aprende de sus alumnos, acepta cualquier opinión por parte ellos, vive a la vanguardia de la educación, y está dispuesto a innovar. El docente del siglo XXI debe integrar las TICS para que sus estudiantes puedan lograr un mejor aprovechamiento de los contenidos en la concreción de destrezas generales y específicas de cada área de estudio; está llamado a desarrollar sesiones de aprendizaje de manera dinámica y participativa, atendiendo las diversas formas de aprendizaje de sus alumnos, tomando en cuenta las características individuales y adaptar el currículo a los contextos y particularidades de la clase y los alumnos.

La calidad en la educación describe en su estructura elementos conceptuales importantes a considerar por los docentes para su gestión en el aula: el constructivismo como teoría y método de enseñanza, la labor del docente en el aula, el proceso de enseñanza aprendizaje, el ciclo del aprendizaje ERCA, y los tipos de metodologías activas. (Taipe, 2020)

Todo proceso educativo debe caracterizarse por la mejora continua. Siendo así, implicará innovación y pertinencia de contenidos y la prestación eficiente del servicio. Lograr esto y continuar el camino hacia el éxito es la calidad de la educación. (Lucas, 2022)

Los sistemas educativos del mundo orientan sus propósitos al alcance de las dos metas educativas que encabezan la agenda política internacional: la cobertura y la calidad. En efecto, las reformas de los años 80 focalizaron la gestión, financiamiento y acceso al sistema, pero garantizar la escolaridad para todos como un derecho legítimo no es suficiente si el servicio prestado no es de calidad. Por esta razón, desde la década del 90, los intereses se

han volcado a la búsqueda de la calidad, por lo que ésta se ha constituido en bandera de varias políticas educativas en los últimos años.

A pesar de este acuerdo general por alcanzar la calidad, es difícil encontrar una definición precisa de ella y en algunos casos, las tentativas de definición no llegan más allá de presentar factores asociados tales como la preparación de los docentes, los resultados de los estudiantes en pruebas nacionales e internacionales, la infraestructura educativa, la capacidad de gestión de los rectores, la coherencia y consistencia curricular y didáctica y muchos otros factores que si bien están asociados a ella, no permiten delimitar su compleja naturaleza. No podemos desconocer que además de cubrir una amplia gama de variables, se trata de un concepto asociado a diferentes intenciones e intereses políticos, e incluso económicos. Como lo afirma González (2000, p. 50): “desde una concepción etimológica con valor absoluto ha pasado a considerarse como un concepto emergente, contextual, polivalente, e integral”. (López, 2021)

Desde 1959 hasta nuestros días se ha emprendido una estrategia cultural que ha privilegiado a la educación, la que ha tenido lugar en los diferentes escenarios de la sociedad como aspecto esencial del proceso de desarrollo de cada uno de los cubanos y cubanas. Familia, medios de comunicación, organizaciones políticas y de masas, y los centros formadores de maestros han sido sujeto y objeto de un revolucionario, creativo y complejo proceso de formación y desarrollo de acuerdo con las particularidades y necesidades mediatas e inmediatas de lo contextual y lo epocal.

La cultura alcanzada hoy por el pueblo cubano en sus dimensiones política, artística, científica, deportiva, profesional, ética, ambiental entre otras, evidencian una práctica educativa revolucionaria y sistemática, en constante transformación para darle respuesta en primera instancia a las urgentes necesidades de la sociedad cubana. (Carballo, 2021)

La educación es un poderoso instrumento que los Estados modernos han utilizado para la reproducción del estatus quo. Este incluye una estructura socio-clasista garante de privilegios exclusivos para las clases dominantes: la apropiación del trabajo de otros, el control de recursos, la ampliación del capital económico, simbólico, cultural y político, etc. No por gusto, Althusser la incluye dentro de los aparatos ideológicos del Estado. El ingreso meritocrático a instituciones educativas, la mercantilización de la educación, el currículum oculto, etc. son algunas de las concepciones y prácticas que han creado y reproducido desigualdades.

Pero la educación también ha sido un poderoso instrumento para la emancipación humana, la organización de movimientos sociales, la rebelión de las clases oprimidas, la transformación de sistemas de dominación, la movilidad social ascendente, entre otras.

La educación se materializa en diversos ámbitos de la vida cotidiana, que determinan la socialización de las personas: medios de comunicación, iglesias, familias, agencias, organismos internacionales y ONG.

Cada uno de estos espacios, a través de normas, costumbres, tradiciones o políticas institucionales, despliega recursos para formar a los individuos según sus intereses.

En el caso del Estado, esta regulación se realiza mediante políticas sociales, que en el ámbito educativo se circunscriben a procesos de decisión (relaciones de poder) en torno a los mecanismos de formulación, ejecución, coordinación, control y evaluación de las acciones y servicios educativos.

Estos procesos tienen lugar en el marco de una endoestructura (relaciones políticas entre los agentes encargados de proveer servicios y acciones educativas reguladas por el Estado) y una exoestructura (relaciones establecidas con las organizaciones de la sociedad civil, tales como las cámaras empresariales, los sindicatos, las organizaciones sociales y la iglesia que, sin pertenecer directamente al sistema educativo, hacen valer sus decisiones por diferentes canales). Dichas estructuras están permeadas por las tendencias de los sistemas político, económico y cultural. Como también refiere Capella (s.a), son directrices, criterios, orientaciones que deben inspirar los fines, la estructura, la organización, los contenidos, la generalización, la duración, la formación de docentes, la financiación, de cada aspecto del sistema educativo, en el marco constitucional, de reforma educativa o de planes de desarrollo. Comprende aspectos complejos como la orientación política del sistema educativo, la socialización política mediante la educación, las ideologías educativas, entre otros.

Las políticas educativas dentro de un mismo Estado pueden diferenciarse en respuesta a agendas locales, definidas en la lucha de clases, en luchas feministas, étnicas, etc. Con la globalización y la creación de organismos interestatales, también se han definido agendas internacionales en torno al ámbito educativo, donde destacan los Objetivos de Desarrollo del Milenio (2000-2015) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (2015-2030).

La diversidad de sistemas sociales también se refleja en los objetivos, contenidos, instrumentos y otros componentes que forman las políticas educativas. Por ello, en el caso de la Revolución cubana y su concepción del Estado para la transición socialista, las características de dichas políticas deben analizarse desde otro prisma.

Un conjunto de ideas pedagógicas constituyen la base de las políticas sociales sobre educación: 1) papel de la educación como vía para la liberación y desarrollo máximos de los individuos; 2) formación de un ciudadano consciente de los complejos problemas que afectan la propia existencia de la especie humana y del mundo en que vivimos y de su preservación; 3) concepto de la ética martiana y del pensamiento pedagógico cubano de servicio al desarrollo de la nación y la identidad nacional, desde una posición humanista, de integración solidaria y crítica de la realidad social; 4) sólida identidad nacional y de defensa del socialismo, con elevados niveles de su espiritualidad y de la comprensión de las necesidades sociales; 5) Dominio de los fundamentos de la ciencia y la técnica y del pensamiento dialéctico materialista que le garanticen una acción creativa y transformadora.

Existen políticas sociales que son transversales en la concepción de la educación de la Revolución cubana. Entre ellas destacan la solución de los problemas de la calidad de la educación sin renunciar a la educación masiva con equidad de todos los ciudadanos, la materialización en la práctica de la relación entre la unidad del sistema educacional y la diversidad mediante la cual este se manifiesta en la práctica escolar; la adecuada relación entre la centralización y la descentralización administrativa en todo el sistema educacional; la extensión gratuita de los servicios educativos desde la primera infancia; la atención a la diversidad y el enfoque de género en la educación; la coeducación; la creación de los recursos humanos y la infraestructura para extender la educación a todos los rincones del país y garantizar la formación con calidad de los profesionales para el desarrollo económico y social perspectivo; la garantía de la continuidad de los estudios al concluir el nivel básico; la extensión y universalización del principio de la combinación del estudio con el trabajo; el papel de la escuela como institución para aprender por excelencia, abierta a la comunidad y como vía para involucrar a la familia y a la sociedad en las gestiones educativas e instructivas; la intensificación del trabajo preventivo por parte de la escuela y todos los agentes comunitarios(organizaciones sociales, padres, familias, dirección de educación) para atender a niños procedentes de familias disfuncionales o con trastornos en su conducta. (Carballo, 2021)

La educación cubana en la actualidad ha estado marcada por cambios para mejorar su calidad en todas sus enseñanzas, pero no se ha logrado del todo, por lo que los educandos se han mostrado insatisfechos en cuanto a la manera de gestionar la calidad en el proceso docente educativo de las instituciones educativas por diferentes causas.

En tal sentido, la institución educativa ESBU Fructuoso Rodríguez Pérez del municipio de Limonar, no está exenta de dichas causas que provocan la insatisfacción de sus clientes que son sus educandos, para los cuales se trabaja y poder brindar los conocimientos a través de un proceso docente-educativo con mayor calidad, pero todavía falta mucho para lograr esto.

La ESBU Fructuoso Rodríguez Pérez, ha buscado desde su surgimiento lograr brindar a sus educandos un proceso docente-educativo de calidad, pero todavía necesita mejorar en cuanto a varios aspectos, algunos solucionables por ellos mismos, pero otros que no dependen de ellos, por lo que se hace difícil llevar a los educandos un proceso con calidad, como ellos merecen.

De acuerdo a lo expresado anteriormente se define como **problema de investigación**:

*La necesidad de determinar los problemas y causas que provocan la insatisfacción de los educandos con el proceso docente-educativo en la ESBU Fructuoso Rodríguez Pérez.

Para dar respuesta al problema científico planteado se traza el **objetivo general** siguiente:

*Aplicar un procedimiento que permita determinar los problemas y las causas que provocan la insatisfacción de los educandos con el proceso docente-educativo en la ESBU Fructuoso Rodríguez Pérez.

Asociado a este objetivo, se establecen como **objetivos específicos**:

1. Elaborar un marco teórico referencial donde se traten los principios y conceptos de la problemática abordada con base en la literatura actualizada.
2. Seleccionar el procedimiento para el análisis de la satisfacción de los educandos con el proceso docente-educativo.
3. Aplicar el procedimiento seleccionado para el análisis sobre la satisfacción de los educandos.
4. Proponer acciones de mejora.

Para el logro de los objetivos planteados se utilizan métodos teóricos como: inducción-deducción, histórico-lógico, análisis y síntesis. También se emplean métodos empíricos como son: encuestas, observación directa, análisis documental y herramientas como: tormenta de ideas, estadística descriptiva, método Delphi, método Kendall, diagrama causa-efecto, SPSS y paquete ofimático Microsoft Office (Word, Visio, Excel).

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos planteados, la investigación fue estructurada en tres capítulos:

Capítulo 1. Marco teórico referencial de la investigación. En un primer capítulo se analizan los diferentes aspectos teóricos relacionados con la investigación, donde se definen conceptos de calidad y procedimientos que integran el mismo.

Capítulo 2. Descripción del objeto de estudio y diseño metodológico de la investigación. En un segundo capítulo se aborda la caracterización del objeto de estudio a través de elementos como misión, visión, objeto social, composición de la fuerza laboral, entre otros, además se expone la metodología de la investigación propuesta, así como las técnicas y herramientas a emplear en la investigación.

Capítulo 3. Resultados de la Investigación. En este capítulo se presentan los resultados obtenidos por la aplicación del procedimiento elaborado en la entidad objeto de estudio.

Finalmente, se incluye un cuerpo de conclusiones y recomendaciones generales, así como un grupo de anexos imprescindibles para la mejor comprensión de los resultados.

Fueron consultadas para la realización de la presente investigación un total de 65 bibliografías. De las cuales el 60 % corresponden a los últimos 5 años, un 18.46 % son en idioma extranjero, un 7,69% corresponden a tesis, 21,81% de libros y por último un 70.5% a artículos científicos.

Desarrollo

Capítulo I: Marco Teórico Referencial

1.1 Definición de calidad

Calidad es un término manejado con bastante frecuencia en la actualidad, pero a su vez, su significado es percibido de distintas maneras. Su significado sigue siendo ambiguo y muchas veces su uso depende de lo que cada uno entiende por calidad. A continuación, se reflejan algunas de las definiciones aportadas por diferentes autores:

Características compuestas que permiten alcanzar las expectativas de los consumidores. La calidad se construye desde el inicio del diseño del producto. (Feigenbaum, 1971)

Ishikawa (1988) Supuso que la calidad es el hecho de desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad. Este producto debe ser el más económico, el más útil y resultar siempre satisfactorio para el consumidor final.

La calidad es el cumplimiento de normas y requerimientos precisos, es ajustarse a las especificaciones. Crosby (1995) la explica desde una perspectiva ingenieril como el cumplimiento de normas y requerimientos precisos. Su lema es "hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos

La calidad es la educación que se le da a un producto o servicio para que cumpla con un alto nivel en sus características al llegar hasta el cliente. (Miranda Cruz, 2021)

Tarí Guilló (2000) Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

La calidad es el logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes, que permita así a la organización ser competitivo en la industria y beneficie al cliente con precios razonables. (Celestrin, 2020)

Campos (2002). Es la facultad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas.

Deming (1989), define la calidad como "La composición total de las características de los productos y servicios de marketing, ingeniería, fabricación y mantenimiento, a través de los cuales los productos y los servicios cumplirán las expectativas de los clientes".

Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes. Esta misma norma establece que la calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes (NC-ISO-90001:2015, 2015)

Gutiérrez Pulido (2010) La calidad la define el cliente, ya que es el juicio que éste tiene sobre un producto o servicio que por lo general es la aprobación o rechazo.

Cabezón Gutiérrez (2014) La palabra calidad nos trasmite la satisfacción de un producto bien acabado y nos denota que se han superado adecuadamente todas las etapas intermedias de su fabricación

Carro Paz et al. (2015) Totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas

Alpízar Domínguez and Hernández Jaimes (2015) Calidad es considerar los productos con cero defectos, esto se dará con la percepción del servicio que brinda el producto

Benzaquen de las Casas (2018), excelencia en el producto final, el cual satisface y supera las expectativas del cliente.

Haro Arévalo et al. (2020) Calidad significa llegar a un estándar más alto en lugar de estar satisfecho con lo mediano.

La calidad es la educación que se le da a un producto o servicio para que cumpla con un alto nivel en sus características al llegar hasta el cliente (Miranda Cruz, 2021)

Calidad es un proceso de mejora continua, en donde todas las áreas de una organización participan en el desarrollo de productos y/o servicios que satisfagan las necesidades logrando así su mejor productividad (Mase, 2022)

Tipos de calidad

Los tipos de calidad según (Díaz Muñoz & Salazar Duque, 2021) son:

Calidad de diseño: se debe diseñar un producto que cumpla con todos los requisitos que garanticen la aceptación por parte del consumidor, desde su forma, envase, textura y especificaciones del mismo.

Calidad de concordancia: compara la fabricada con las características elaborada en el producto para ver si concuerdan con lo proyectado.

Aun cuando son diferentes las definiciones del término calidad, existe un denominador común en todos los criterios, el objetivo fundamental de la calidad es lograr la satisfacción del cliente.

En la actualidad no basta con ofrecer productos o servicios que tengan calidad, sino que se deben tener en cuenta los procesos de planificación, aseguramiento, control y mejora necesarios para dirigir los esfuerzos de una organización en aras de lograr resultados superiores en su desempeño.

1.1.1 Etapas de evolución de la calidad

Según, Trabancal García (2019) las etapas de evolución de la calidad son:

Primera etapa: Inspección de la calidad.

- ❖ En esta etapa el control de la calidad se enfoca al producto, se prioriza la inspección en el punto final de los procesos para determinar qué productos eran aceptados y cuáles serían rechazados; se utiliza la auto inspección del artesano (producción unitaria / pequeña serie) hasta el muestreo arbitrario en fábrica de medianas y grandes series. Se valora la calidad definida por el fabricante y solamente abarca la etapa post. productiva. Esta etapa está vigente hasta la 2da década del siglo XX.

Segunda etapa: El control de la calidad.

- ❖ El enfoque de la gestión se amplía al proceso, no solo al producto, abarca las etapas productiva y post productiva del ciclo de vida de la calidad del producto; por lo tanto, es un estadio superior en la evolución del control de la calidad, se define el control de la calidad como "la aplicación de principios y técnicas estadísticas en los procesos productivos para lograr una manufactura económica con máxima utilidad del producto por parte del usuario". Se introducen el muestreo estadístico y el control estadístico de proceso, aparecen los departamentos de control de la calidad. Surge en los años veinte del siglo XX.

Tercera etapa: El aseguramiento de calidad.

- ❖ Esta tercera etapa está caracterizada por un hecho muy importante: la implantación del nuevo concepto de control de calidad en Japón que involucra en el control de la calidad, las tres etapas del ciclo de vida de la calidad de un producto: la pre-productiva, la productiva y la post-productiva. Antes de la década de los cincuenta, la atención se había centrado en el control estadístico del proceso, ahora se reconocen procesos y actividades claves para garantizar la aptitud para el uso, que se desarrollan en la organización y particularmente en la etapa de diseño o pre-productiva. El aseguramiento de la calidad se establece mediante sistemas con el objetivo de establecer, coordinar y asegurar las actividades de la función de la calidad de forma tal de alcanzar la satisfacción del cliente externo. El mismo se establece mediante:

Aseguramiento interno: el cual da garantía en el cumplimiento de las normas o estándares de calidad en cada actividad o proceso y en que juega un papel fundamental el cliente interno como proveedor, procesador y cliente (triple roll).

Aseguramiento externo: es una consecuencia del aseguramiento interno y se materializa mediante la garantía que la organización le ofrece a los clientes de satisfacer sus necesidades.

Cuarta etapa: La gestión de la calidad.

- ❖ La gestión de la calidad incluye la planificación estratégica, la asignación de recursos y otras actividades sistemáticas, tales como la planificación, las operaciones y las evaluaciones relativas a la calidad. Aquí, se volverá a la calidad como la estrategia fundamental para alcanzar competitividad y, por consiguiente, como el valor más importante, que no debe prescindir las actividades de la alta gerencia. La calidad pasa a ser estrategia de competitividad en el momento en el que se toma como punto de partida para su planeación estratégica, los requerimientos del consumidor y la calidad de los productos de los competidores.

Se puede decir que, tanto el aseguramiento de la calidad como la gestión de la calidad tienen el mismo alcance, o sea abarcan las tres etapas del ciclo de vida del producto, pero su diferencia estriba en la Gestión, la calidad pasa a ser una función de la dirección y la misma se sustenta en el liderazgo de la alta gerencia.

Quinta etapa: Gestión de la calidad total (GTC).

- ❖ Se basa en la participación de todos los miembros de la organización e influye en todas las actividades que tienen lugar en la organización y fomentan la mejora continua de la calidad. Este enfoque ha evolucionado en los últimos años y tiende a incluir en la actualidad a los subcontratistas, suministradores, sistemas de distribución, etc. Existen modelos guías para gestionar la calidad total, que generalmente otorgan premios para promover la aplicación de esta estrategia, entre los más utilizados se encuentran: el Premio Deming, Malcom Mac bridge, EFQM, Iberoamericano, etcétera y que garantiza tanto la eficacia como la eficiencia de la organización.

1.2 Gestión de la Calidad

La gestión de la calidad se ha convertido hoy en día en una estrategia primordial para el desarrollo económico, tanto a nivel de empresarial como gubernamental, dado que impulsa la competitividad y así lograr la satisfacción del cliente.

La gestión de la calidad es un proceso de aseguramiento y mejoramiento continuo, en donde todas las áreas de la entidad participan activamente en el desarrollo de productos y servicios, que satisfagan las necesidades de los usuarios y sociedad, para lograr con ello mayor calidad, pertinencia e impacto, con eficiencia, eficacia y efectividad(Pingo Amaya et al., 2020)

Es una colección de métodos para el control de la calidad de productos y procesos. (Moreno, 2021)

La gestión de la calidad en la actualidad se ha convertido en un instrumento indispensable para las empresas de servicio y para alcanzarla deben sortear obstáculos externos e internos para satisfacer las demandas de las personas y juega un rol preponderante en el mantenimiento de la organización en el mercado de los negocios de tal manera que se cree una filosofía de servicio que busque superar las perspectivas de los clientes (Choez Zavala & Moreira Vélez, 2020).

La gestión de la Calidad debe verse como el trabajo para reforzar la formación y consolidación de un valor humano, donde lo que más importa es la satisfacción por la obra bien hecha y no solo como un conjunto de técnicas y procedimientos que se aplican para comprobar la calidad del trabajo.(León Remento, 2019)

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad como un marco hacia la mejora del desempeño de una organización. Su objetivo es servir de ayuda para que las organizaciones logren un éxito sostenido. Estos ocho principios de gestión de la calidad constituye la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia ISO 9000.

Estos son:

1. Enfoque al cliente: la prioridad ahora es dejar al cliente satisfecho. Hay que conocer las expectativas y necesidades de los clientes, ya que un cliente contento representa ganancias y más trabajo.
2. Liderazgo: todas las organizaciones necesitan líderes que guíen. Las ideologías de un líder deben de traer beneficios para todos. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
3. Participación del personal: es necesaria la implicación de todo el personal en la organización, ya que así se pueden obtener las mejores ideas, de todos los trabajadores de todas las áreas de trabajo.
4. Enfoque basado en procesos: las actividades y recursos deben ser gestionados en base a procesos estratégicos, operativos y de soporte, los cuales tienen que llevar su propio control. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
5. Enfoque fundamentado en sistemas: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
6. Mejora continua: la organización debe comprender y llevar a cabo nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para no estancarse y realizar una mejora continúa en su actividad. Se realiza al examinar los resultados que se obtienen de forma continua y se realizan las modificaciones que permitan mejoras o la superación de los problemas existentes.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: a la hora de tomar una decisión, ésta debe estar basada en hechos, datos e información que se posea, y que garantice una baja posibilidad de errores o la no existencia de ellos.

8. Relación mutuamente beneficiosa con proveedores: debe existir una correcta relación de interdependencia de manera que las condiciones y criterios para seleccionar proveedores se mantengan actualizados. Una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

1.2.1 Calidad de la gestión

La calidad en la gestión nos ayuda a reducir la improvisación dentro de nuestros procesos, en los que sepamos en cada momento el modo de actuar durante situaciones normales de funcionamiento o condiciones óptimas de funcionamiento o, por el contrario, cómo actuar ante una desviación de los requisitos establecidos (Saldaña Aguilar et al., 2020)

Según, Ramírez Betancourt et al. (2020), la calidad de la gestión “Es el logro simultáneo, de la satisfacción de los clientes y del cumplimiento exitoso de la gestión de las actividades emanadas de los procesos, departamentos y áreas, con la participación de todas las personas que interactúan con la organización.

Ramos Alfonso, (2016), entiende la calidad de la gestión como “la eficaz realización de las actividades inherentes a los diferentes procesos empresariales o institucionales que garanticen la satisfacción de sus clientes y grupos interesados de forma sostenida, lo que generará utilidades ahora y en el futuro”.

En definitiva, una empresa que garantiza la calidad de la gestión obtiene mayores beneficios que implican el logro de la satisfacción del cliente, mayor prestigio en el mercado y una mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad al gestionar los procesos y actividades que interactúan con la organización.

1.2.2 Mejora de la calidad

La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción. Estas deben incluir mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras, corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados y mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 (2015).

La mejora de la calidad está orientada a determinar la causa raíz o fuente de los problemas. Las causas de algunos problemas pueden ser determinadas por analistas individuales, pero

muchos de los problemas más complejos requieren de un proceso de resolución de problemas en grupo que utiliza herramientas particulares (como diagramas de flujo, diagrama de Pareto, diagrama causa-efecto, análisis de campo de fuerza etc.) Westgard, (2013)

Es el logro de un nuevo nivel de rendimiento, superior al nivel anterior. Se consigue con un salto adelante a los problemas de calidad. Está relacionada con el nivel o problemas crónicos y no con los esporádicos. No significa acción correctiva o regulación. (Rivero, 2019)

Carro Paz and González Gómez (2015), plantean los pasos para un análisis para mejorar la calidad de un proceso o servicio, estos son los siguientes:

1. Identificar al proceso objetivo: en general existen 4 formas de comenzar esta tarea:
 - Identificar el problema que se quiere resolver; identificar una oportunidad de mejora en un proceso en especial; identificar nuevos requerimientos de los clientes; presentación de un proceso crítico que la organización decidió atacar.
2. Nombrar un dueño del proceso: en esta etapa la dirección, el comité de calidad o el gerente que pretende mejorar procesos, establece en que área se encuentra el problema y nombra a un dueño del proceso de mejoramiento y a un equipo de trabajo para esta tarea. Este dueño será el responsable de llevar adelante la tarea de la mejora.
3. Describir el proceso: el dueño y su equipo de trabajo realizarán una descripción del proceso actual al definirse cómo se presenta y cómo se realiza lo más detalladamente posible.
4. Solucionar lo sencillo: una vez que se decidió el proceso, aparecen distintas soluciones a los problemas más obvios y que rápidamente pueden implementarse.
5. Estandarizar el proceso: definir y uniformar los procedimientos y operaciones de manera de lograr que todos los involucrados realicen las mismas de forma igual. Se definen funciones, responsabilidades e instrucciones en el trabajo.
6. Definir indicadores e instrumentos de medición: estos permiten establecer información objetiva de cómo se comporta el proceso. El equipo de trabajo deberá definir con qué indicadores trabajar, qué se medirá, quién y cuándo se hará, dónde se registrarán y qué instrumentos se utilizarán para que esta información pueda ser presentada para su evaluación.
7. Recolectar y analizar los datos: para ello se utilizarán herramientas de calidad y técnicas estadísticas disponibles.

8. Verificación del proceso: se analizará si el proceso es estable y en términos estadísticos y eficaces, es decir, si cumple con las especificaciones del cliente.
9. Oportunidad de mejora: el equipo se pregunta si es posible mejorar aún más el proceso y si es conveniente hacerlo, a través de indicadores que indiquen la calidad percibida por los clientes.
10. Mejorar: si el equipo reconoce estas oportunidades.
11. Reconocer: es importante que la dirección reconozca a los miembros del equipo por su tarea realizada.

Carro Paz et al. (2015) Plantea los pasos para un análisis para mejorar la calidad de un proceso o servicio, estos son posible.

Existen dos formas de mejora:

-Reingeniería o Kayro: Una rápida improvisación sobre el significado del término permitiría decir que reingeniería implica comenzar de nuevo, es decir, abandonar procedimientos establecidos hace mucho tiempo y examinar el trabajo que se requiere para crear el producto y entregarle algo de valor al cliente. La reingeniería no supone cambios incrementales, como por ejemplo la mejora continua, o remiendos a lo que ya existe. (Ortiz, 2022)

Champy (1996) Señalan que Reingeniería es “la revisión fundamental y el rediseño radical de los procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez”.

-Mejora continua o Kaizen: El término kaizen, se define como un medio para mejorar continuamente la vida personal, en el hogar, en la vida social y laboral; por tanto, es una actividad basada en equipos, orientada a objetivos y desplegada sistemáticamente, coordinada en la empresa por los líderes que se encargan de plantear metas (Peterson, 2019); en efecto, es un proceso que lleva a alguien a una mejora permanente de forma gradual. (Hossain, 2018)

Los beneficios de kaizen son productividad mejorada, reducción de desperdicios, ganancias, satisfacción del cliente, calidad, mejora y mayor ventaja competitiva (B. Bjeirmi, 2018)

1.3 Calidad educativa

Calidad educativa es un término que resuena cada vez con más frecuencia en los estamentos educativos desde que se tocó en el informe “A Nation at Risk”, de 1983, en torno al peligro en el cual estaba el desarrollo social del pueblo de los Estados Unidos por motivos de la educación, desde entonces muchos son los autores y escritos que resaltan la importancia de realizar controles y monitoreos a la educación, por ejemplo, plantea que por ser un concepto que abarca matices políticos, culturales, económicos y sociales tiene gran relevancia en el campo educativo.

Asimismo, expone que es un tema complejo y general, por ende, deben realizarse reduccionismos que van ligados a la necesidad de temas como la inclusión, el currículo, la diversidad entre otros. La calidad educativa da origen a debates trascendentales en la esfera educativa, pues son tantos los autores que la definen según sus características, adicionalmente el contexto histórico influye de igual forma en esta determinación, en este sentido, reafirman que para hablar de calidad educativa deben tenerse presente dos cánones, el contexto y el propósito. Lo cual se complementa con los pensamientos de quien fundamenta la razón social de la educación con base a la capacidad de los individuos en formación para contribuir a cambios significativos en el ámbito social.

Por otro lado, se manifiesta que, aunque el término calidad educativa es un componente externo a la educación, su origen tuvo lugar en el sector empresarial, no solamente suscita debates alrededor del concepto en sí, adicionalmente se coloca en la tela de análisis el sí es un servicio o un derecho, tener educación de calidad. resalta que, si bien es difícil determinar la calidad en el ámbito empresarial, desde la perspectiva materia y bienes, se complica el panorama en algo tan complejo y lleno de abstracción como lo es la educación.

Es así como, empresa e instituciones de educación determinan y ajustan según los requerimientos las directrices para indicar o no que es calidad educativa. Por ende, se fundamenta la importancia de los sistemas de gestión de calidad (SGC), en la producción de mejoras significativas en el campo social, mediante la evolución y transformación educativa en las nuevas generaciones. De esta manera, la calidad educativa se configura como un elemento fundamental en el desarrollo de las sociedades humanas, por ende, la Organización de las Naciones Unidas, fundamenta su importancia en los objetivos de

desarrollo sostenible, al indicar que una educación calidad es la base para lograr en el 2030, la finalidad de una sociedad menos pobre, igualitaria y justa.

La educación es un acto complejo en el cual intervienen distintos elementos, los saberes, las emociones, las capacidades del docente, la planta física institucional entre muchos otros, los cuales serán determinados en el transcurso de este apartado. Se establece que la calidad en la educación como la formación no solo está en la parte técnica y conceptual, sino como la capacidad institucional para garantizar una educación integral para la vida y la construcción social. Es así como se afirma que constituye en torno a la calidad educativa, la eficacia, la relevancia, la equidad y la eficiencia, como factores de gran impacto.

Por lo tanto, el camino que lleva a la calidad educativa es uno que no termina y exige una mejora constante de los procesos institucionales; siendo uno de los elementos fundamentales es la gestión pedagógica de docentes y directivos docentes, la cual conduce al análisis, mejoramiento y reestructuración curricular, con el objetivo de mejorar la pertinencia de la práctica profesional docente. Por tanto, la gestión pedagógica parte de una cualificación constante y continua, de identificar los procesos personales y no personales del proceso educativo, esto es la base para lograr una formación en armonía con las necesidades del estudiante y la sociedad.

En complemento a esto sostiene que la gestión pedagógica debe responder a las capacidades del docente para la innovación, la capacidad de responder ante el cambio y la participación. Por lo que el primero se refiere a la capacidad para generar respuestas inmediatas ligadas a necesidades sentidas en el universo institucional, la segunda ligada es actitudinal y deriva de la influencia de acontecimientos externos e internos y la tercera como los mecanismos de democratización que buscan generar sentido social y empoderamiento de la comunidad académica en general.

En consecuencia, se distinguen la relación directa entre la calidad educativa y las competencias docentes, afirmando que son quienes interactúan de forma directa con el estudiante quien al final es producto o materia prima de la educación.

La comprensión de la formación continua docente como un proceso reflexivo y sistemático, y la asignación de recursos económicos suficientes, son fundamentales para percibir cambios

en la praxis pedagógica y, por ende, en el desarrollo holístico de los estudiantes. La formación investigativa del docente permite vislumbrar un panorama más amplio y completo de la realidad, brindando mecanismo de entendimiento y comprensión de los fenómenos que permean el ámbito educativo, ayudando a la toma asertiva de decisiones.

Figura 1.1: elementos que influyen en la calidad educativa.



Fuente: Bolaño García y González Castro, 2023.

La calidad educativa es un concepto complejo y multidimensional que se compone de una serie de elementos interdependientes. Entre ellos, se destacan los factores económicos, la inclusión y diversidad, los valores organizacionales, las políticas públicas, la gestión pedagógica, las competencias pedagógicas, la investigación, la infraestructura, la organización, la capacidad de respuesta, la innovación, el aseguramiento del aprendizaje y el currículo como puede apreciarse en la figura 1.1.

Los factores económicos son determinantes para la calidad educativa, ya que afectan la inversión en educación, la remuneración de los docentes y la disponibilidad de recursos para mejorar la infraestructura y los programas de enseñanza. La inclusión y diversidad también son importantes, ya que los estudiantes tienen necesidades y capacidades diferentes, lo que implica adaptar la enseñanza a sus características y garantizar su participación activa en el proceso educativo.

Los valores organizacionales son esenciales en la búsqueda de la calidad educativa, ya que definen la misión, visión y objetivos de la institución educativa y orientan la formación de los estudiantes hacia valores como la responsabilidad social, la justicia y la equidad. Las políticas públicas también son fundamentales, ya que establecen las directrices para la educación y garantizan su cobertura y acceso a todas las personas sin distinción.

La gestión pedagógica y las competencias pedagógicas son esenciales para garantizar una educación de calidad, ya que los docentes deben ser capaces de planificar, ejecutar y evaluar programas de enseñanza eficaz y pertinente a las necesidades de los estudiantes. La investigación es importante para generar conocimientos y buenas prácticas en la educación, lo que permite mejorar la calidad educativa.

La infraestructura es un elemento clave para la calidad educativa, ya que debe ser adecuada y suficiente para el desarrollo de las actividades educativas y permitir el acceso a todos los estudiantes en condiciones de igualdad. La organización y la capacidad de respuesta de la institución educativa son fundamentales para garantizar la calidad educativa, ya que deben ser capaces de adaptarse a los cambios y responder eficazmente a las necesidades de los estudiantes.

La innovación es importante para la calidad educativa, ya que permite mejorar la calidad de los programas de enseñanza y adecuarlos a las necesidades del entorno y de los estudiantes. El aseguramiento del aprendizaje es esencial para la calidad educativa, ya que garantiza que los estudiantes adquieran los conocimientos y habilidades necesarios para su desarrollo personal y social. Finalmente, el currículo es un elemento fundamental para la calidad educativa, ya que define los contenidos, objetivos y metodologías de enseñanza y orienta el desarrollo de los estudiantes hacia una formación integral y coherente.

En definitiva, la calidad educativa es un concepto multidimensional que implica la conjunción y articulación de múltiples factores interdependientes que deben ser abordados de manera integrada y estratégica para garantizar una educación de calidad que forme ciudadanos responsables, críticos y comprometidos con su entorno y la sociedad.

En este orden de ideas, la evaluación se configura como un elemento primordial, para, se convierte en eje para la mejora no solo de praxis pedagógica, sino que dictaminan las estrategias a seguir en cuanto a las capacidades institucionales, potencialidades curriculares, didácticas y económicas. Motivo por el cual, las definen como, la multiplicidad de conjuntos y procesos orientados a la mejora continua de los sistemas, permitiendo visibilidad la intimidad institucional. Su influencia en la calidad educativa brinda la posibilidad de identificar elementos de gran trascendencia en pro de lograr la calidad. (Castro, 2023)

1.4 Eficacia, eficiencia y efectividad. Definiciones y relación.

Los términos eficiencia, eficacia y efectividad son utilizadas frecuentemente en el ámbito administrativo, y existe una tendencia a la interpretación de estos como la misma cosa. Sin embargo, no son sinónimos, pues difieren en cuanto a su significado y pueden tomar numerosas acepciones en dependencia del área en que se apliquen.

La eficacia no es más que la relación del grado en que una empresa realiza sus actividades y el resultado que se obtienen de las mismas, basadas en las necesidades de sus clientes. (Stepien, 2019)

La eficacia es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. (Rizo Rivas, 2019)

Según Villoldo Gómez (2021):

- Eficacia: Grado en que se logran unos objetivos predeterminados. Habitualmente la medida de la eficacia es numérica, ya que el grado de logro es mayor contra más unidades se han realizado.
- Eficiencia: Que un proceso sea eficiente supone conseguir alcanzar los resultados previstos mediante unos recursos mínimos.

Según Delgado Medina (2021):

- Eficacia: compara las tareas realizadas con las inicialmente planeadas, así, por ejemplo, compra las realizaciones, los resultados y los impactos reales con lo previsto o estimado.
- Eficiencia: Comprende el uso de recursos en relación con la exactitud y completitud para lograr los objetivos del sistema.

Según Pinagorte (2023):

.Eficacia educativa: en qué medida se es eficaz en el logro del derecho a una educación de calidad para la población.

.Eficiencia educativa: es definida con relación al financiamiento destinado a la educación.

Según Herrera (2022):

.Eficacia educativa: capacidad de producir el efecto o propósito a que esta destinado el sistema educativo, con una alta relación positiva entre lo programado, lo ejecutado y lo evaluado.

. Eficiencia educativa: capacidad de producir el máximo de resultados con el mínimo de esfuerzo, con una alta relación entre el valor de la producción y su costo.

Después de un análisis de estos términos se puede concluir que en la combinación entre la eficacia y la eficiencia está el ideal en la calidad educativa. Se deben cumplir ambos simultáneamente para lograr la efectividad y con ello, la satisfacción, tanto del cliente externo como el interno.

1.5 El proceso docente educativo y sus dimensiones.

La Pedagogía es una ciencia y como tal tiene su especificidad y su correspondiente objeto de estudio que es la educación como un proceso conscientemente organizado y dirigido.

Estudia, entre otras, las leyes de la dirección del proceso pedagógico, determina los fundamentos del contenido y de los métodos de la educación, la enseñanza y la instrucción.

Por educación entendemos el conjunto de influencias que ejerce toda la sociedad en el individuo. La enseñanza constituye el proceso de organización y dirección de la actividad cognoscitiva e incluye, por lo tanto, la actividad del profesor (enseñar) y la del educando (aprender), y es por ello que se denomina proceso de enseñanza-aprendizaje, proceso docente-educativo o simplemente proceso docente.

El proceso docente-educativo se concreta en la instrucción que expresa el resultado de la interacción profesor/educando en cuanto a la asimilación de los sistemas de conocimientos y habilidades, así como su capacidad de aplicarlos de forma creadora; y al desarrollo integral y armónico del educando. Modela su personalidad y le posibilita el desarrollo de nuevos modos de actuación que le permiten cumplir exitosamente sus funciones sociales.

Este proceso hay que analizarlo en sistema, evaluar sus componentes: objetivos, contenidos, métodos, medios y evaluación; las funciones de cada uno; sus interrelaciones e interdependencias; las entradas y salidas y su mecanismo autorregulador.

Todo ello plantea la necesidad de organizar de una forma totalmente distinta el proceso docente-educativo, con el objetivo de preparar a un individuo capaz de formarse como especialista durante toda su vida, que pueda enfrentar nuevas situaciones y problemas que ahora no existen, pero que ocurrirán en el futuro.

Las exigencias sociales en un momento dado determinan los objetivos de la educación, los cuales se concretan en el contenido, estrechamente vinculado con los métodos y los medios que se deben utilizar en el proceso docente-educativo.

La enseñanza, por lo tanto, son las interacciones entre el profesor y el educando bajo la responsabilidad y dirección del profesor, tendientes a obtener determinados cambios esperados en la conducta de los educandos.

Sus objetivos están dirigidos a ayudar a los educandos a:

- ☞ Adquirir, retener y ser capaz de emplear los conocimientos;
- ☞ comprender, analizar, sintetizar y evaluar;
- ☞ desarrollar y consolidar habilidades;
- ☞ establecer hábitos, desarrollar actitudes y compromisos.

El objeto entonces es:

El éxito del proceso docente-educativo depende en gran medida de su correcta dirección, donde ocupan un lugar destacado los métodos de enseñanza. El método se puede definir como el sistema de acciones sucesivas y conscientes del hombre, que tiende a alcanzar un resultado que se corresponde con el objetivo trazado. Su característica esencial es que va dirigido a un objetivo. El método constituye la categoría didáctica más dinámica y se manifiesta mediante la solución de tareas de carácter teórico, práctico y cognoscitivo, entre otros.

Para definir el método de enseñanza debemos tener presente, que es:

- ✓ Un conjunto de procedimientos del trabajo docente;
- ✓ una vía mediante la cual el profesor conduce a los educandos del desconocimiento al conocimiento;
- ✓ una forma del contenido de la enseñanza; y
- ✓ la actividad de interrelación entre el profesor y el educando destinado a alcanzar los
- ✓ objetivos del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Por otro lado para lograr el aprendizaje hay que facilitar un ambiente que:

- 👍 Estimule al educando a ser activo;
- 👍 enfatice en su naturaleza "individual";
- 👍 acepte que "las diferencias" son deseables;
- 👍 reconozca el derecho del educando a equivocarse;
- 👍 tolere las imperfecciones;
- 👍 estimule la apertura del pensamiento y de la verdad misma;
- 👍 haga que las personas se sientan respetadas y aceptadas;
- 👍 facilite los "descubrimientos";

- 👍 haga énfasis en la autoevaluación y la cooperación; y
- 👍 permita la confrontación de ideas.
- 👍 haga que las personas se sientan respetadas y aceptadas;
- 👍 facilite los "descubrimientos";
- 👍 haga énfasis en la autoevaluación y la cooperación; y
- 👍 permita la confrontación de ideas.

El periodo actual, caracterizado por revoluciones científico-técnica y sociales, hace que la sociedad le exija cada vez más el desempeño de un nuevo rol; que esté comprometida con los problemas de la comunidad, y aplique métodos de enseñanza-aprendizaje que cambien radicalmente la actitud de los educandos hacia una posición activa y productiva de autoestudio, autodisciplina y autocontrol; que lo forme con un pensamiento independiente, creador y responsable, que lo prepare para su actuación futura en el equipo de salud.

Ello conlleva a que el profesor asuma las funciones docentes, atencionales, investigativas y administrativas que le corresponden y desempeñe con eficiencia y eficacia su papel, para el que tiene que prepararse didáctica y profesionalmente, abandonando de manera radical la espontaneidad, el formalismo y el facilismo. (Epistemología, 2020)

El análisis del proceso de enseñanza-aprendizaje se articula a partir de tres dimensiones bien conocidas: humana, técnica y político-social.

Dimensión humana: el componente afectivo siempre está presente en el proceso de enseñanza-aprendizaje lo que explicita su importancia.

- Dimensión técnica: se refiere al proceso de enseñanza-aprendizaje considerado como acción intencional, sistemática, que procura organizar las condiciones que mejor propician el aprendizaje; aspectos como objetivos instructivos y educativos, selección del contenido, estrategias de enseñanza, evaluación, entre otros, a fin de garantizar la unidad entre instrucción y educación.
- Dimensión político-social: todo el proceso de enseñanza-aprendizaje acontece siempre en una cultura específica, trata con personas concretas que tienen una posición de clase

definida en la organización social en que viven, por tanto, a toda práctica pedagógica le es inherente una dimensión político-social.

La articulación de las tres dimensiones constituye un aspecto significativo de la concepción del proceso de enseñanza-aprendizaje de que se trate, pues resulta nociva su disociación.

El proceso pedagógico, el proceso de enseñanza-aprendizaje y el proceso docente educativo.

El término proceso pedagógico incluye los de enseñanza y educación, organizados en su conjunto y dirigidos a la formación de la personalidad; en el cual se establecen relaciones activas entre los pedagogos y los educandos y su influencia recíproca subordinada al logro de los objetivos planteados por la sociedad.

El proceso pedagógico abarca la enseñanza y la educación organizadas en su conjunto, e implica la dirección de todo este proceso al desarrollo de la personalidad. Por último, en el proceso pedagógico se tienen en cuenta los objetivos sociales, las condiciones en que tiene lugar el proceso y las relaciones que se establecen. La unidad dialéctica existente entre educación y enseñanza, así como la máxima generalidad del concepto educación, por estar presente tanto en el proceso de enseñanza que tiene lugar en la institución escolar como fuera de estas condiciones específicas.

Nótese que en todas las definiciones se habla de la unidad dialéctica entre la enseñanza y la educación, cuyo fin último es la formación o el desarrollo de la personalidad. En la primera, el proceso se ubica en la institución docente; en la segunda, se expresa en sentido general y, en la última, se declara que dicho proceso transcurre en la escuela y también fuera de esta.

Se refieren al término proceso docente-educativo y declara que: "... el proceso mediante el cual se forma sistemáticamente a las generaciones de un país le llamaremos proceso docente-educativo o proceso de enseñanza-aprendizaje". Establece la disquisición entre proceso educativo y proceso docente-educativo al declarar que el segundo se desarrolla en la institución docente, mientras el primero puede ser llevado a cabo también por la familia, los medios de comunicación masiva u otros que de manera espontánea, menos sistemática, realizan la función de educar a las nuevas generaciones. En esta obra, el autor critica a otros especialistas por identificar al proceso docente-educativo con el proceso de enseñanza-

aprendizaje, y se refiere a que si bien no están errados, reducen el primero a las actividades del profesor y los estudiantes.

Considera además al proceso docente-educativo como el objeto de estudio de la didáctica, el cual describe ampliamente cuando dice que: "... es aquel proceso que como resultado de las relaciones sociales que se dan entre los sujetos que participan está dirigido, de un modo sistémico y eficiente, a la formación de las nuevas generaciones, tanto en el plano educativo como instructivo (objetivo), con vista a la solución del problema social: encargo social, mediante la apropiación de la cultura que ha acopiado la humanidad en su desarrollo (contenido); a través de la participación activa y consciente de los estudiantes (método); planificada en el tiempo y observando ciertas estructuras organizativas (forma); y con ayuda de ciertos objetos (medio); y cuyo movimiento está determinado por la relaciones causales entre esos componentes y de ellos con la sociedad (leyes), que constituye su esencia...".

Más adelante, se refirió al proceso pedagógico como aquel que está dirigido a producir modificaciones en la personalidad del sujeto y tiene lo no sistémico. Incluye a ambos, el proceso docente-educativo y el de enseñanza-aprendizaje, y es más espontáneo. Puso como ejemplo de proceso pedagógico, una reunión de una organización de masas y los programas de la televisión, entre otros similares. En esta oportunidad reiteró que el proceso docente-educativo es lo mismo que el proceso de enseñanza-aprendizaje, el cual es sistémico, logra resultados objetivos de modo consciente y es más eficaz y eficiente.

Estas acotaciones, sin lugar a dudas, reafirman la necesidad de buscar claridad en el asunto.

En este sentido de identificar tipos de procesos con terminologías diferentes, pero con fines muy similares; plantean que el proceso educativo suele también definirse como proceso pedagógico y que ambos contribuyen a la formación y desarrollo de la personalidad, pero en su obra se refiere, generalmente, al primer término, y no así al segundo.

Los autores identifican al proceso pedagógico como aquel proceso educativo donde se pone de manifiesto la relación entre la educación, la instrucción, la enseñanza y el aprendizaje, encaminado al desarrollo de la personalidad del educando para su preparación para la vida. Para comprender mejor esta concepción, y observando el nivel de generalidad que se le concede al incluir procesos específicos como el docente-educativo y el de enseñanza-

aprendizaje sin llegar a identificarlos indistintamente y con la preferencia de utilizar el último término.

En cuanto a distinguir al llamado proceso docente-educativo del proceso de enseñanza-aprendizaje, existe cierta incertidumbre en relación al primer término. Así, se encuentra muy poca información en cuanto a la justificación de esa denominación, es decir, ¿por qué docente?, ¿por qué educativo?, ¿cuál es el origen de este término?, ¿que vigencia tiene?, ¿por qué en los países del área latinoamericana y en otros europeos no se utiliza actualmente, y sí el de proceso pedagógico, y más aún el de enseñanza-aprendizaje?.

De igual forma, los autores consideran interesante analizar que la comprensión tradicional del término "docente" está referido a la enseñanza, a la labor del profesor con sus alumnos, y que esta incluye tanto lo instructivo como lo formativo; se debe significar que se reduce la significación de dicho término al entender necesario adicionar lo educativo como si este no fuera parte de lo docente.

Una vez presentada parte de la indeterminación que en el plano teórico-metodológico tiene el término docente-educativo, es prudente identificarlo como un proceso pedagógico escolar, o sea, el que ocurre en el contexto de la institución como un todo, aunque los autores consideran que es preferible no hacer uso de él por las razones apuntadas.

Los autores sostienen además, que el proceso pedagógico está encaminado al desarrollo de la personalidad del educando en su preparación para la vida, tanto desde lo individual como lo social. En tal sentido, se impone analizar los objetivos formativos dentro del proceso pedagógico y su influencia en la formación de la personalidad de los educandos. (autores, 2022)

1.6 El cliente

El cliente es la persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto o idea, a cambio de dinero u otro artículo de valor, por lo que son estos los que determinan la calidad del producto o servicio.

La NC ISO 9000:2015 define cliente como la persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

El cliente es una persona, empresa u organización que compra o adquiere de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos o servicios. (Contreras, 2019)

El termino cliente designa a una persona (física o moral) que adquiere un producto o servicio ofrecido por una empresa. (Aguirre, 2021)

Vázquez (2021), expone que son aquellas personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que mi empresa puede satisfacer.

1.6.1 Tipos de clientes

Según Mcalister (2015) existen clientes externos, internos, actuales y potenciales que a continuación se explican:

-Cliente externo: es alguien que es impactado por el producto o servicio de una organización, pero no forma parte de ella.

-Cliente interno: es alguien que está conectado directamente al producto (transformación) o prestación de servicios de una organización.

De manera general los clientes se dividen en dos grandes categorías que dependen de: 1) su relación actual con la empresa u organización y 2) de la posible relación que puedan tener en el futuro con ella. En ese sentido, se clasifican de la siguiente manera:

-Clientes actuales: Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que le hacen compras a la empresa de forma periódica o que lo hicieron en una fecha reciente. Este tipo de clientes es muy importante porque es el que genera el volumen de ventas actual, por tanto, es la fuente de los ingresos que percibe la empresa en la actualidad y es la que le permite tener una determinada participación en el mercado.

-Clientes potenciales: Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que no le realizan compras a la empresa en la actualidad pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad para comprar. Este tipo de cliente es el que dará lugar a un determinado volumen de ventas

en el futuro (a corto, mediano o largo plazo) y, por tanto, se les puede considerar como la fuente de los ingresos futuros.

Alpízar Domínguez and Hernández Jaimes (2015), comparten otros criterios, al definir los clientes como:

- **Clientes actuales:** son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que le hacen compras a la empresa de forma periódica o que lo hicieron en una fecha reciente. Este es el tipo de cliente que genera el volumen de ventas actual, por tanto, es la fuente de los ingresos que percibe la empresa en la actualidad y es la que permite tener una determinada participación en el mercado.
- **Clientes potenciales:** aquellos que no realizan compras a la empresa en la actualidad pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad para comprar.
- **Clientes leales:** estos son la base de su negocio, aunque representen solo un 20% del total de los clientes, representan un 50% del total de sus ventas.
- **Clientes especializados en descuentos:** este tipo de clientes compra su producto o servicio de forma regular, pero basados en la cantidad de descuentos que su empresa le ofrece.
- **Clientes impulsivos:** esta categoría de consumidores guía mucho sus compras de acuerdo a sus impulsos, estos clientes no entran a una tienda convencidos de comprar algún producto en particular o marca en particular, pero se dejan llevar.
- **Clientes basados en las necesidades:** han identificado una necesidad y buscan un determinado artículo porque lo necesitan.
- **Clientes errantes:** este tipo de clientes no tienen una necesidad o deseo en mente cuando entran a una tienda.

Es necesario que el cliente interno reciba un producto adecuado del anterior eslabón de la cadena para hacer bien su trabajo, con el fin de que el cliente externo pueda recibir finalmente la calidad que cumple con sus necesidades y expectativas (Gutiérrez Malpartida, 2021)

1.6.2 Satisfacción del cliente y su importancia

La satisfacción del cliente es un estado emocional, existe una significativa relación entre la satisfacción y la lealtad del cliente, dado que involucran juicios cognitivos entendidos como la

evaluación sobre el servicio percibido frente a sus expectativas, y afectivos es decir, las diferentes emociones que intervienen en los diferentes puntos de contacto: felicidad, enojo, decepción, frustración, por lo que son respuestas de la prestación del servicio. Un cliente satisfecho, es aquel que está contento con el servicio y/o producto ofertado, está a gusto con la organización dado que sus necesidades son cubiertas, por ende, cubre sus expectativas (Carrera, 2021)

Por otro lado, cuando un cliente se encuentra en un estado de “satisfacción del cliente” tiende a repetir su comportamiento de compra, generando un estado de “lealtad del cliente” (Ahrholdt, 2017). Por tanto, la satisfacción y lealtad del cliente mantienen un vínculo fuerte.

La satisfacción del cliente se está convirtiendo en uno de los objetivos esenciales para cualquier empresa que busque una relación a largo plazo con el cliente, llegando a considerarse como la principal prioridad de la organización.(Nguyen, 2016)

La lealtad del cliente constituye uno de los mejores indicadores para medir el éxito y rentabilidad de una empresa (Knajehzade, 2016)

Figura 1.1 Nivel de satisfacción del cliente



Fuente: elaboración propia.

1.7El servicio

Los servicios son interacciones sin interrupciones que involucran a clientes y proveedores de servicios. Estos servicios pueden considerarse como servicios superiores que no se pueden tocar, pero requieren recursos tangibles y cualquier instrumento valioso que facilite el proceso de resolución de problemas para los clientes. (Troncos Vilchez, 2020)

Bustinza (2020). Actividades que se desarrollan a cambio de una retribución económica en un periodo de tiempo. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos.

En definitiva, el significado de servicio es tan amplio como importante. Por ello, vamos a ver las características de los mismos.

Según Galán (2016) las características más importantes de los servicios son las siguientes:

- Intangibles: No se pueden ver, ni tocar. No son como un bien que lo tocamos, lo utilizamos, lo guardamos.
- Indivisibles: Aunque se pueden comprar paquetes de servicios por separado, hay una unidad mínima indivisible. Cuando vamos a un hotel, estamos pagando por un servicio. Podríamos incluso pagar por horas, pero el servicio es ese. No podemos tener medio cuerpo dentro del hotel y medio cuerpo fuera.
- Heterogéneos: Son muy diversos y variados. A eso nos referíamos con la amplitud de su significado. Podemos encontrar servicios relacionados con la consultoría, la banca, la contabilidad, hostelería u ocio.
- No se pueden conservar: Por norma general, no se pueden almacenar los servicios. En este sentido, prestación del servicio y consumo son simultáneos. Por ejemplo, si un camarero nos atiende en un restaurante (sector servicios), no podemos almacenar ese servicio o guardarlo. Por ejemplo, un billete de avión con una fecha determinada (a menos que cambiemos la fecha), si no lo utilizamos se pierde. Ese avión ya no vuelve a viajar ese día a esa misma hora. Puede que lo haga otro día, pero no en ese instante.

Todas las características de los servicios se relacionan entre sí.

1.7.1 Calidad del servicio

En ocasiones a nivel empresarial se utilizan los términos satisfacción y calidad como sinónimos y aunque los investigadores han realizado diferentes intentos para diferenciar ambos conceptos, la relación entre ambos no está clara, a continuación se relacionan los diferentes criterios que existen sobre el tema.

Oliver (1980) establece que la satisfacción (o insatisfacción) de un cliente viene determinada por la impresión que este experimenta después de una compra, como resultado de la disconformidad, positiva o negativa, entre las expectativas del cliente y los sentimientos derivados de su experiencia.

La diferencia entre ambos conceptos se centra en que la calidad de servicio es una valoración global, semejante a una actitud; mientras que la satisfacción, bajo el enfoque tradicional, está relacionada con una transacción en específica. Por otra parte, una diferencia esencial se centra en los estándares de comparación usados por los clientes. (Parasuraman, 1988)

Silva-Treviño (2021), nos da a conocer que la calidad del servicio es considerada como una alternativa para que las organizaciones puedan crear ventajas competitivas y sostenibles en un entorno económico, volátil y globalizado.

La calidad del servicio es un sistema altamente empleado por todas las organizaciones, las cuales buscan posicionamiento, liderazgo, pero además principalmente la satisfacción de sus consumidores, lo cual es un factor determinante para toda empresa prestataria de un servicio, tomando mucha relevancia al respecto. (Durán, 2017)

Según Ruset (2004), la calidad de la atención es un juicio que realiza el cliente después de recibir el servicio y comparar sus expectativas con el servicio recibido.

Dimensiones de la calidad del servicio según Alfonso (2021). Los clientes evalúan la calidad de servicio por medio de 5 componentes:

- **Confiabilidad:** Es la capacidad de ofrecer un servicio de una manera exacta, segura y consciente.
- **Respuesta:** Es la capacidad para brindar un servicio puntual.
- **Seguridad:** Conocimiento y cortesía de empleados, así como la habilidad para transmitir seguridad.
- **Empatía:** Atención personalizada y cuidadosa a clientes.
- **Tangibles:** Aspectos físicos del servicio.

En este ámbito se hace manifiesto que la responsabilidad social de las empresas va más allá de obtener utilidades, haciéndose necesario mantener un equilibrio entre el bienestar empresarial y de la sociedad, bajo este contexto, la supervivencia de las organizaciones depende del apoyo y respeto obtenido de la comunidad donde se desenvuelve, de allí la necesidad del intercambio equitativo, entre ambos integrantes, por ello las organizaciones deben ser socialmente responsables, combinando en un forma equilibrada los aspectos legales, éticos, morales y ambientales.

1.8 Conclusiones Parciales

1- Se realiza un estudio de las concepciones de la calidad expresadas por algunos investigadores del tema y por los denominados gurúes de la calidad y se puede evidenciar cómo ha evolucionado a través del tiempo.

2-A pesar de la existencia de cierta diversidad en las definiciones citadas por los autores sobre calidad, todas convergen en que la satisfacción del cliente es el mayor propósito de cualquier organización.

3-La mejora de la calidad es vital cuando se aplica en el momento indicado, ya que soluciona problemas y da un salto de calidad que incide directamente en el cliente, tanto interno como externo.

4-Para llegar a la calidad de la educación es pertinente desarrollar sistemas de gestión y de medición que se enmarquen en competencias y procesos de certificación de altos estándares. Además, se debe darle alto valor a la importancia de potenciar el cuidado, el respeto y el cariño por la infancia para lograr avances verdaderamente significativos.

5- El término proceso docente educativo expresa la unión de lo instructivo y lo educativo, evidencia la tendencia de mantener vigente la idea de esa unidad. Sin embargo, el término docente incluye lo instructivo y lo formativo pero se adiciona lo educativo como si no fuera parte de lo docente, en consecuencia, es preferible utilizar el término proceso de enseñanza-aprendizaje.

Capítulo II. Caracterización del objeto de estudio y metodología de la investigación

En el presente capítulo se realiza una caracterización del objeto estudio. Se describen además las principales técnicas y herramientas a emplear en la investigación, para analizar la satisfacción de los educandos con el proceso docente-educativo en la secundaria básica Fructuoso Rodríguez Pérez. Además se explica la metodología a aplicar para resolver el problema científico y así el dar respuesta al objetivo general.

2.1 Caracterización de la Institución Educativa Fructuoso Rodríguez Pérez.

La ESBU Fructuoso RRodríguez Pérez se creó el 1 de septiembre del 2009, ubicada en la comunidad Fructuoso Rodríguez Pérez en el municipio de Limonar, es una de las tres secundarias que tiene el municipio.

El estado constructivo general de la Institución es de mampostería y placa, está en buen estado, la carpintería de las puertas esta en mal estado; cuenta con 5 aulas, 1 dirección, secretaria docente, 2 salones de profesores, 1 biblioteca, 1 laboratorio de computación, 1 laboratorio de física, 1 laboratorio de biología-química, 1 local de administración y 1 cátedra de educación física.

Misión: dirigir, asesorar y preparar a los docentes del centro para avanzar en la calidad y rigor del proceso docente-educativo en función de la formación integral de los adolescentes, de conjunto con los organismos, entidades, la familia y la comunidad.

Valores Compartidos: la ESBU Fructuoso Rodríguez Pérez cuenta con un programa de formación para el desarrollo de una cultura integral que tiene como objetivo incidir en los trabajadores para que su actuación se perfile con un elevado nivel cultural y ético, fomentando entre estos los valores compartidos por la organización con vista a eliminar todo vestigio de prácticas negativas, que no sólo lesionan la cultura, sino la moral y el prestigio de los propios trabajadores y de nuestra organización. Estos valores son:

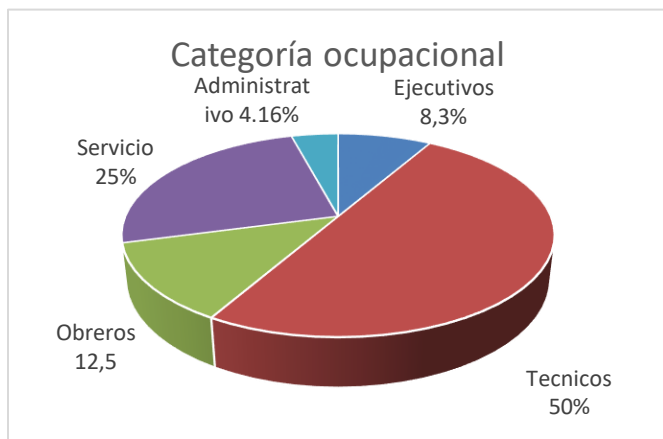
- ✓ **Profesionalidad:** sistema de actuación colectiva que se distingue por su competitividad, rigor, flexibilidad y ética en el desempeño de las funciones.
- ✓ **Pertenencia:** compromiso moral que nos induce a cumplir, identificación total con la organización y su efectividad.

- ✓ **Cohesión:** modo de actuación en el trabajo donde prime el colectivismo y la integración, con un enfoque sistémico.
- ✓ **Optimismo:** confianza en el éxito de la entidad

Actualmente la entidad cuenta con 24 trabajadores, a continuación, se muestran desglosados por categoría ocupacional, nivel escolar, edades y sexo.

Del total de trabajadores hay 2 ejecutivos, 12 técnicos, 1 administrativo, 6 servicios, 3 obreros.

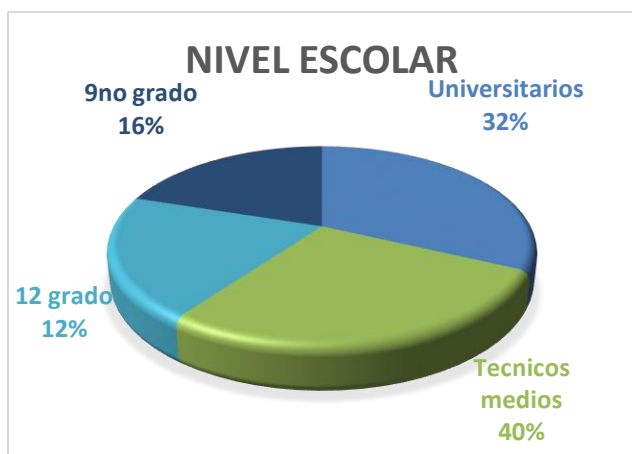
Gráfico 2.1 Composición de la plantilla por categoría ocupacional.



Fuente: elaboración propia.

De nuestra plantilla tenemos 8 universitarios, 7 técnicos medios, 5 12do grado, 5 9no grado

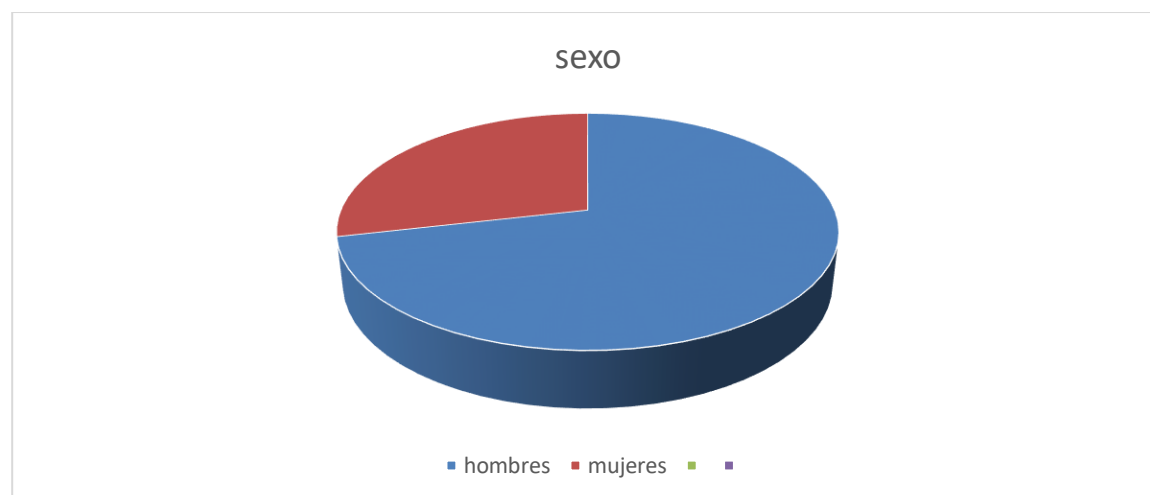
Gráfico 2.2 Composición de la plantilla por nivel escolar.



Fuente: elaboración propia

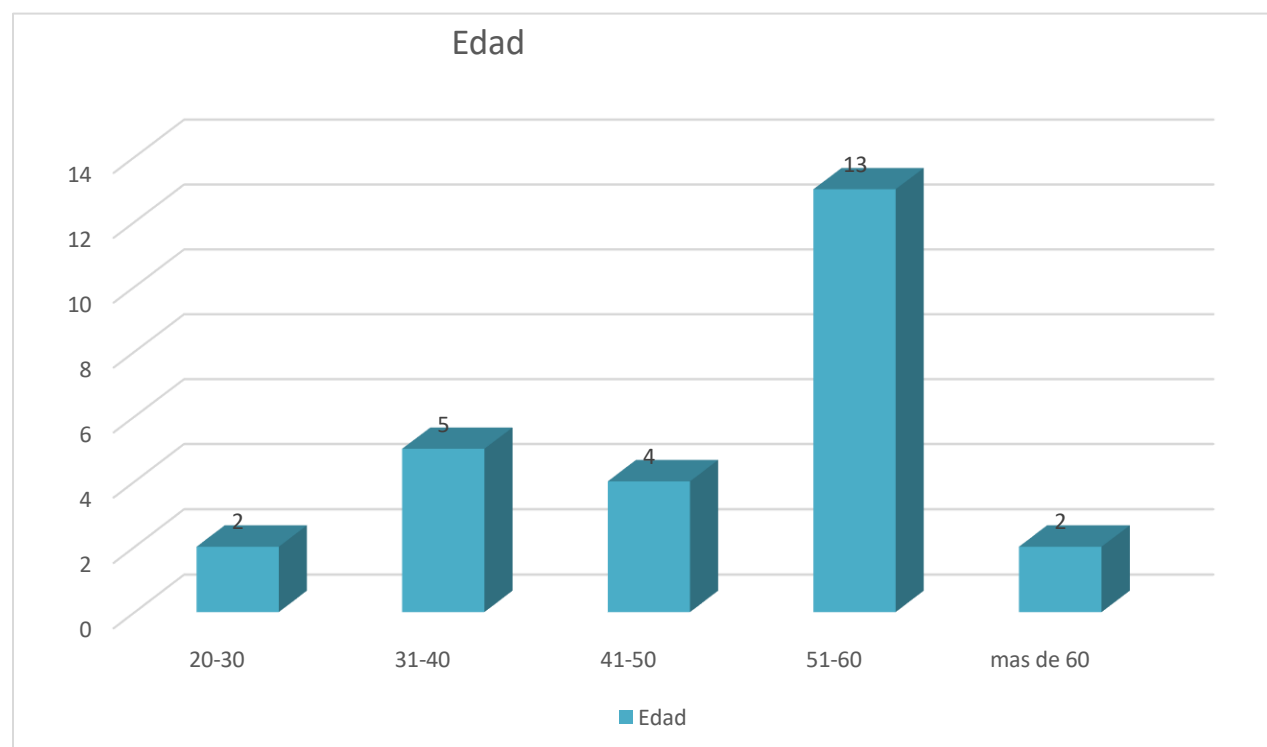
Según el sexo, hay 18 mujeres y 8 hombres.

Gráfico 2.3 Composición de la plantilla por sexo



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 2.4 Composición de la plantilla por edad



Fuente: elaboración propia.

2.2 Caracterización del entorno

A continuación, se muestran los resultados del estudio realizado por la organización para definir la situación competitiva de la empresa en su mercado (situación externa) y las características internas (situación interna) a través de la aplicación de la matriz DAFO.

2.2.1 Análisis interno

Fortalezas

- Espectro de profesionales calificados constituyen un alto potencial para el desarrollo del proceso docente educativo en la institución.
- Biblioteca escolar posee valiosa fuente de conocimientos para los educandos.
- Amplia experiencia profesional para dar cumplimiento a la misión de la organización.
- Instrucción sistemática a todos los trabajadores y directivos en materia de SST
- Laboratorios de Física, biología-Química e Informática a disposición de los educandos.
- Se adoptan medidas higiénico-sanitarias para evitar propagación de pandemias o enfermedades infecciosas
- La organización propicia un equilibrio armónico entre las actividades que ejecuta y el Medio Ambiente
- Se adoptan medidas para disminuir el consumo de energías: electricidad y agua (patrullas clic, auto apagones).

Debilidades

- Existencia de equipamiento obsoleto y mal estado técnico
- Carencia de algunos recursos necesarios para ejecutar los servicios de limpieza y elaboración de alimentos.
- No se cuenta con acceso a internet, de ningún tipo.
- Existencia de medios de protección que no poseen la calidad adecuada
- Bajo Coeficiente de Disponibilidad Técnica (CDT)
- No se cuenta con un local para la educación física.

2.2.2 Análisis externo

Oportunidades

- Gran beneficio para la comunidad de que sus hijos estudien si transportarse hacia la capital municipal.
- Favorece a los padres trabajadores de la comunidad.
- Constituye la base para formación de profesionales, técnicos y científicos para la comunidad.
- Encadenamiento con Organismos de la comunidad en la formación vocacional.
- Realización de investigaciones y concursos de historia local.
- Brinda servicios a la circunscripción en tiempos de elecciones.
- Amplia participación en el cuidado del medio ambiente desde concursos hasta la recogida de materia prima.

Amenazas

- Carreteras en muy mal estado por lo que el transporte es escaso y no permite la llegada a tiempo de los educandos que viajan.
- Ocurrencia de desastres naturales: Tormentas, huracanes, u otros desastres asociados al cambio climático.
- Recrudescimiento de medidas del bloqueo que limitan la entrada de combustible al país.
- Existencia de medios de protección en el mercado que no poseen la calidad adecuada.
- Altos precios golpean la adquisición de las meriendas de los educandos.

2.3 Metodología de la investigación

Para evaluar cuantitativamente y cualitativamente la eficacia de la calidad de la gestión del proceso en cuestión con enfoque externo, el autor tomó como base el procedimiento de Ramírez Betancourt (2017).

Este procedimiento posee un grupo de ventajas respecto a los demás que determinan su aplicación, entre las que se encuentran:

1. Permite obtener una evaluación de la eficacia como satisfacción de los clientes en cada uno de los procesos claves; así como de la organización.
2. Permite evaluar de forma cuantitativa el nivel de satisfacción de los clientes externos de cada uno de los procesos claves, así como de la organización.
3. Puede ser llevado a cabo partiendo de la utilización de la encuesta como instrumento de medición del nivel de satisfacción de los clientes o en el caso de evaluaciones realizadas por la propia organización para evaluar la eficacia de la calidad de la gestión de la organización mediante determinados índices.

El procedimiento fue adecuado a las condiciones de la investigación tal como se expone a continuación con el desarrollo de sus 3 etapas: 1) Evaluación del nivel de satisfacción del cliente externo, 2) Evaluación cuantitativa y cualitativa de la eficacia, 3) Análisis Causal de la satisfacción y Propuesta de acciones de mejora.

Etapas.
Etapa 1. Evaluación del nivel de satisfacción del cliente externo.

Se utilizará como instrumento de medición la encuesta, debiéndose seguir los pasos siguientes para el diseño de la misma.

1er.paso: diseño del instrumento de medición.

Para el diseño del instrumento de medición (encuesta) se deberán seguir los pasos siguientes:

➤ Elaboración del párrafo introductorio, donde se especifica quién hace la encuesta, qué objetivo tiene la misma y cuál es el formato de respuestas, el cual incluye el tipo de escalas a utilizar:

- a)** Dicotómica
- b)** De valores.
- c)** De importancia.
- d)** Diferencial
- e)** Likert.

➤ Confección del formato de preguntas, las cuales pueden ser:

- a) Abiertas: Cuando se quiere recoger algún criterio o sugerencia.
- b) Cerradas: Cuando se utilizan escalas.

Las preguntas deben tener un orden lógico, cuidando de no mezclar preguntas negativas con positivas, deben ser consecuentes con la escala seleccionada, además de ser objetivas, medibles y de fácil interpretación.

Se debe elaborar al final una pregunta de control que brinde una evaluación general, ajustada a la escala, la cual permitirá comprobar la validez de la encuesta y por último una pregunta para medir el por ciento de encuestados insatisfechos, se emplea en este caso una escala dicotómica.

En esta investigación se utilizará una escala Likert del 1 al 5 y las preguntas en lo adelante (ítems) se seleccionarán a partir del Método Delphi, para lo cual se seguirá el procedimiento siguiente:

- Seleccionar los expertos, los cuales deben ser 9 a 25, además designar el facilitador.
- Obtener el criterio individual de cada uno de los expertos, sobre los ítems que ellos consideran deben conformar la encuesta.

Tabla 2.1. Ítems propuestos por los expertos.

Fecha		Lugar	
Facilitador			
Objetivo			
Participantes			
Resultado de los expertos			

Fuente: elaboración propia.

- Analizar las propuestas y elaborar un resumen, el cual se envía nuevamente a cada uno de los expertos, para que voten en (SI) o (NO), por cada uno de los ítems que aparecen en el resumen.
- Analizar los resultados individuales de cada ítem, al tener en cuenta la cantidad de votos negativos obtenidos y seleccionar los que conformarán la encuesta, para ello se utilizará la expresión siguiente:

$$C = 1 - \frac{v_n}{v_t} \geq 1 - \alpha$$

Dónde:

Vn- Cantidad de votos negativos

Vt - Total de votos

$1-\alpha \geq 0.80$

Se seleccionan los ítems que cumplan la condición anterior.

Con los ítems que resultaron seleccionados se conforma la encuesta.

2º.paso: análisis de fiabilidad y validez del instrumento.

Durante este paso se selecciona una muestra aleatoria simple, con el objetivo de aplicar una encuesta piloto a los clientes externos de la organización, previamente y se determinará el tamaño de muestra a partir de la fórmula que se muestra a continuación:

$$n = \frac{N Z^2 P Q}{e^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

n – Tamaño de muestra.

N – Tamaño de muestra finito y conocido.

Z – Nivel de confianza.

e – Error de muestreo.

Nota: Se recomienda emplear $P= Q=0.5$ si no se tienen estadísticas anteriores.

Se comprobará la fiabilidad (condición necesaria pero no suficiente) a partir del Alfa de Cronbach, donde el valor de este debe ser mayor de 0.7, para considerarse fiable el instrumento. Lo que implica que está libre de errores aleatorios, lo que da a entender por tanto que posee una escala consistente.

Al determinar el tamaño de muestra a aplicar la encuesta se inicia con una representación de 25 encuestas, con las que se determinará si el instrumento es válido y fiable.

Se comprobará la validez de la encuesta, que esté libre de errores aleatorios y sistemáticos, lo que implica que realmente este mide lo que el investigador pretende, para ello se utiliza el coeficiente de correlación R^2 , el cual al igual que el alfa debe ser mayor de 0.7, efectuar también la prueba F para el análisis de varianza para demostrar que realmente hay correlación, por lo que F debe ser menor que el valor designado como nivel de significancia (1-nivel de confianza).

Una vez demostradas la fiabilidad y validez del mismo se procede a procesar el total de encuestas hasta completar el tamaño de muestra.

Etapa 2.Evaluación cuantitativa y cualitativa de la eficacia.

1º.paso: evaluación cuantitativa de la eficacia.

Tabular las encuestas y calcular los estadígrafos del promedio general de percepción de cada ítem en particular, así como el por ciento de clientes insatisfechos, para ello se empleará los software SPSS y Excel.

2º.paso: evaluación cualitativa de la eficacia.

La evaluación cualitativa reviste una gran importancia, ya que cuando se refiere a un valor cuantitativo meramente, no se llega en todos los casos a lo que las personas desean oír sobre la calidad de una determinada producción o servicio y en el caso sobre la calidad de la gestión; por ejemplo resultaría muy complicado de entender a veces cuando se dice la calidad de algo es 2,5; 3,9; 4,7; a diferencia, si se dice es mala, regular, buena o muy buena se entiende mejor, no sin pensar que la evaluación cuantitativa no es necesaria, por el contrario esta permite en el caso arribar a la cualitativa. En la investigación se obtendrá la evaluación cualitativa a través del índice cualitativo Qk.

-Cálculo del índice cualitativo Qk.

El índice cualitativo Qk, el cual se calculará mediante la expresión siguiente:

$$Qk = \frac{Efi - 3}{0.66}$$

donde: Qk representa el índice cualitativo y Efi el valor cuantitativo de la eficacia.

-Obtener la evaluación cualitativa.

Para obtener la evaluación cualitativa de la eficacia de la calidad de la gestión de cada uno de los procesos y de la organización se entra con el valor de Qk en la tabla 2.2 que se muestra a continuación:

Tabla 2.2. Evaluación cualitativa Qk.

Índice cualitativo (Qk)	Evaluación cualitativa
[- 3.03 a - 1.51)	Muy mala
[- 1.51 a 0.00)	Mala
[0.00 a 0.75)	Regular
[0.75 a 2.27)	Buena
[2.27 a 3.03]	Muy buena

Fuente: Ramírez Betancourt (2017).

El objetivo de esta evaluación radica en poder comparar de forma cualitativa la eficacia de la calidad de la gestión entre los procesos de la propia organización o entre otras organizaciones.

Etapa 3. Análisis causal de la satisfacción.

1º.paso: determinación de los ítems que más afectaciones provocan.

Se determinan los ítems con mayores afectaciones a partir del criterio de los clientes reflejado en las encuestas una vez procesada, estos ítems serán los que cuyo valor estén por debajo del valor cuantitativo promedio obtenido.

2º.paso: aplicación del coeficiente de Kendall para realizar la gran expansión a partir de priorizar los ítems más afectados.

Estos ítems serán priorizados mediante el método de los expertos con el coeficiente de rango de Kendall, los ítems que den valores de cero o negativo serán llevados al diagrama causa efecto para realizar la gran expansión.

3º.paso: determinación de las sub causas a partir de la tormenta de ideas.

Se determinan las sub causas que inciden de manera negativa en los ítems seleccionados, mediante las diferentes pequeñas expansiones, y para ello se utiliza una tormenta de ideas no estructurada.

4º.paso: aplicación del diagrama causa efecto para determinar los elementos (causas) que afectan el enfoque externo (efecto).

5º.paso: proponer acciones correctivas.

Proponer un grupo de acciones correctivas para que sean utilizadas por los grupos de mejora.

2.3.1 Herramientas utilizadas en la investigación

Encuesta o Cuestionario

Es un método de recogida de datos por medio de preguntas, cuyas respuestas se obtienen en forma escrita u oral, es decir, es un método que estudia determinados hechos o fenómenos por medio de lo que los sujetos expresan sobre ellos. Debe ser realizada solo cuando estén definidos claramente los objetivos para los que se elabora y las condiciones de su aplicación. Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, integrada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, ideas, características o hechos específicos.

Método Delphi

Se basa en la consulta a personas que tienen grandes conocimientos sobre el entorno en el que la organización desarrolla su labor. Estas personas exponen sus ideas y finalmente se redacta un informe en el que se indican cuáles son, en su opinión, las posibles alternativas que se tendrán en el futuro.

El método Delphi pretende extraer y maximizar las ventajas que presentan los métodos basados en grupos de expertos y minimizar sus inconvenientes. Para ello se aprovecha la sinergia del debate en el grupo y se eliminan las interacciones sociales indeseables que existen dentro de todo grupo. De esta forma se espera obtener un consenso lo más fiable posible del grupo de expertos. Este método presenta tres características fundamentales:

-Anonimato: durante un Delphi, ningún experto conoce la identidad de los otros que componen el grupo de debate. Lo que impide la posibilidad de que un miembro del grupo sea influenciado por la reputación de otro de los miembros o por el peso que supone oponerse a la mayoría.

-Iteración y realimentación controlada: la iteración se consigue al presentar varias veces el mismo cuestionario. Como, además, se van presentando los resultados obtenidos con los cuestionarios anteriores, se consigue que los expertos vayan conociendo los distintos puntos de vista y puedan ir modificando su opinión si los argumentos presentados les parecen más apropiados que los suyos.

-Respuesta del grupo en forma estadística: la información que se presenta a los expertos no es sólo el punto de vista de la mayoría, sino que se presentan todas las opiniones indicando el grado de acuerdo que se ha obtenido.

Otros aspectos a tener en cuenta son:

- Seleccionar los expertos, los cuales deben ser nueve o más, además designar el facilitador, los expertos pueden ser seleccionados a partir de su experiencia y conocimiento o puede utilizarse algunos de los métodos existentes para la selección de expertos.
- Explicar a los expertos la importancia de proponer ítems, que permitan obtener una evaluación que abarque lo más posible, los problemas que puedan incidir en la satisfacción de los clientes.

- Obtener el criterio individual por escrito de cada uno de los expertos, sobre los ítems que ellos consideran deben conformar la encuesta.
- Analizar las propuestas y elaborar un resumen, el cual se envía nuevamente a cada uno de los expertos, para que voten en (SI) o (NO), por cada uno de los ítems que aparecen en el resumen.
- Analizar los resultados individuales de cada ítem, al tener en cuenta la cantidad de votos negativos obtenidos y seleccionar los que conformarán la encuesta, para ello se utilizara la expresión siguiente:

$$\frac{(1 - Vn)}{Vt} > 1 - error$$

Dónde:

Vn- cantidad de votos negativos

Vt- total de votos

Se seleccionarán los ítems que cumplan la condición anterior. Con los ítems que resultaron seleccionados se conforma la encuesta.

Software SPSS

El comúnmente conocido por los profesionales de la estadística SPSS (Software Statistical Package for the Social Sciences), es un paquete informático de gran integridad de operaciones estadísticas. Su aplicación ha sido difundida hacia una variada gama de estudios y procesamiento de información de trabajos científicos en todo el mundo.

Este paquete es capaz de realizar cálculos matemáticos y de aplicar modelos estadísticos a información proveniente de diversas disciplinas. Contiene herramientas estadísticas para determinar distribuciones de frecuencia, medidas de tendencia central y medidas de dispersión. Desarrolla modelos con distribuciones Binomial, Normal y Poisson. Aplica pruebas de hipótesis y de significación. Además, realiza cálculos de correlación y regresión que entre otras cosas permiten determinar la fiabilidad y validez de modelos de gestión. Es capaz de segmentar variables y determinar la relación que pueda existir entre ellas. Aplica análisis desde el punto de vista cuantitativo, determinación de coeficientes estadísticos entre otros.

El software es de gran flexibilidad y compatibilidad con tabuladores electrónicos para el intercambio de información. Posee un ambiente visual de fácil operación que permite al usuario concentrarse plenamente en la gestión estadística del modelo que está trabajando.

Método del Coeficiente Kendall

Este método consiste en unificar los criterios de un grupo de especialistas con conocimientos de la problemática sometida a estudio, de manera que cada interrogante del panel vaya ponderado según el orden de importancia que cada cual entienda a criterio propio y así determinar la nomenclatura de las características o causas en cuestión. Para ello se requiere de un procedimiento matemático que se basa en la suma de la puntuación para cada característica que será:

$$\sum_{i=1}^m A_i \quad \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^m A_{ij}$$

Se halla el factor de concordancia (T) a través de la fórmula siguiente:

$$T = \frac{1}{K} \left(\sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^m A_{ij} \right)$$

Las características o causas se seleccionan mediante el criterio que plantea que serán seleccionados los índices que cumplan la siguiente condición:

$$\sum_{i=1}^m A_i \leq T$$

Además para recoger los índices según criterios gráficos y analíticos señalados anteriormente, debe cumplirse que:

$W \geq 0.5$, lo que equivale a decir, que existe concordancia de criterios entre todos los miembros que conforman el panel de experto, por lo que el estudio realizado es confiable.

Las fórmulas empleadas son las siguientes:

$$\Delta = \left(\sum_{i=1}^m A_i - T \right) \quad W = \frac{12 \sum \Delta^2}{m^2(k^3 - k)}$$

Donde:

A_{ij} : Ponderación de la característica o causas i , según el experto j .

K: Número de índices.

m: Número de expertos.

T: Factor de concordancia.

W: Coeficiente de concordancia

Tabla 2.3 Método de Kendall.

	Expertos							$\sum a_{ij}$	Δ	Δ^2
	1	2	3	4	5	...	M			
K										
1										
2										
...										
K										
								$\sum \sum a_{ij}$		$\sum \Delta^2$

Fuente: **(Ramírez Betancourt (2017))**.

Un aspecto muy importante a tener en cuenta es la validación del conocimiento de los expertos para lograr una alta confiabilidad y concordancia del estudio.

Los expertos no deben de exceder de 13 y en un mínimo de 7 expertos.

Si $W < 0.5$ se repite el estudio, pero esto no indica que los expertos no sean expertos, solamente que hubo dificultades en la explicación y preparación del método, de haber un número de expertos $m \geq 7$ y el estudio no ser válido, entonces se pueden eliminar los que más variación introducen en el estudio, respetando siempre $m \geq 7$.

Nota: En caso de que algún experto considere que dos o más ítems tienen el mismo nivel de importancia, se otorgará la misma puntuación a estos, pero posteriormente se deberá variar el orden de la ponderación, y se suprimen aquellos que fueron marcados con igual puntuación.

Tormenta de ideas

La tormenta de ideas es una técnica para la generación de ideas. Un grupo de personas va exponiendo sus ideas a medida que le va surgiendo, de modo que cada uno tiene la oportunidad de ir perfeccionando las ideas de otros.

La disciplina en la tormenta de ideas, se mantiene gracias a cuatro reglas básicas. No obstante, la informalidad del proceso genera una atmósfera de libertad. Las reglas son las siguientes:

- No evaluación.
- Aliente las ideas atrevidas.
- Tome las ideas de otros y contribuya a ellas.
- Luche por la cantidad.

El líder del grupo presenta el problema, por el cual se solicitan ideas. Se deben estimular ideas específicas y tangibles, no ideas abstractas u opiniones. El líder se asegura que todos los participantes comprendan el problema, el objetivo de la sesión y el proceso que se va a seguir.

Existen tres métodos para la tormenta de ideas:

-Rueda libre: es el más utilizado. Los miembros del grupo exponen sus ideas espontáneamente y el registrador anota las ideas a medida que son expuestas.

-Round-Robin: el líder o el registrador pide a cada miembro por turno, una idea. Los participantes pueden dar su opinión en cualquier vuelta. La sesión continúa hasta que todos los participantes hayan dado su opinión.

-Tira de papel: el líder pide a los participantes que escriban sus ideas en una pequeña tira de papel o en una ficha. Las ideas se recopilan y organizan.

Diagrama Causa – Efecto

Un diagrama de causa y efecto es útil para ayudarnos a clasificar las causas de dispersión y organizar las relaciones mutuas. Veamos a grandes rasgos los pasos necesarios para construir un diagrama de causa y efecto.

1º.paso: decidir la característica de calidad (oscilación durante la rotación de la máquina) que se desea mejorar y controlar. En este caso, se ha determinado que la mayoría de los defectos que presentan las piezas producidas en nuestras fábricas, se deben a una rotación oscilante. Para eliminarla es preciso hallar sus causas.

2º.paso: escribir la característica de calidad a la derecha. Trazar una flecha gruesa de izquierda a derecha.

3º.paso: indicar los factores más importantes que pueden causar la oscilación, trazar las flechas secundarias en dirección a la principal. Se recomienda reunir los posibles factores causales de dispersión más generales en grupo, como materias primas (materiales), equipos (máquinas o herramientas), métodos de trabajo (operaciones) y métodos de medición (inspección). Cada grupo forma una rama.

4º.paso: incorporar en cada una de estas ramas los factores detallados que se pueden considerar causas. Estas formarán las ramificaciones menores. En cada una de ellas añadir factores aún más detallados trazando cada vez más pequeña. Si se tienen presente los siguientes elementos, será imposible no dar con la causa del problema.

5º.paso: por último, es preciso verificar que todos los factores que pueden causar dispersión están incluidos en el diagrama. Si lo están y se han quedado adecuadamente ilustradas las relaciones entre causas y efectos, el diagrama está completo.

NOTA: para elaborar un diagrama de causa y efecto, los miembros de su equipo deben intercambiar opiniones con toda franqueza (método de la discusión intensiva, tormenta de ideas).

Microsoft Excel

La hoja de cálculo Excel de Microsoft es una aplicación integrada en el entorno Windows cuya finalidad es la realización de cálculos sobre datos introducidos en la misma, así como la representación de estos valores de forma gráfica.

Una tabla en Excel es un conjunto de datos organizados en filas o registros, en la que la primera fila contiene las cabeceras de las columnas (los nombres de los campos), y las demás filas contienen los datos almacenados. Es como una tabla de base de datos, de hecho, también se denominan listas de base de datos. A estas capacidades se suma la posibilidad de utilizarla como base de datos. Excel trabaja con hojas de cálculo que están integradas en libros de trabajo. Un libro de trabajo es un conjunto de hojas de cálculo y otros elementos como gráficos, hojas de macros, etc. El libro de trabajo contiene 16 hojas de cálculo que se pueden eliminar, insertar, mover, copiar, cambiar de nombre. La unidad básica de la hoja de cálculo es una celda. Las celdas se identifican con su encabezamiento

de columna y su número de fila. La hoja de cálculo se completa introduciendo texto, números y fórmulas en las celdas. Con Excel pueden hacerse distintos tipos de trabajos: Hojas de Cálculo, Bases de Datos y Gráficos.

2.5 Conclusiones parciales

- 1- En la caracterización de la ESBU Fructuoso Rodríguez Pérez, se describe el proceso objeto de estudio y se determina la composición de la fuerza laboral.
- 2- Se propone aplicar un procedimiento para el análisis de la satisfacción de los educandos con el proceso docente-educativo en la Institución educativa Fructuoso Rodríguez Pérez.
- 3- Se implementa el uso de herramientas informáticas como el software SPSS y el Excel, los cuales procesan la información de manera más rápida y precisa.

Capítulo III. Implementación del procedimiento de evaluación de la eficacia de la calidad de la gestión con enfoque externo

En este capítulo se exponen los principales resultados alcanzados en el análisis de la satisfacción de los educandos con el proceso docente educativo en la ESBU Fructuoso Rodríguez Pérez.

En el caso de la investigación el período de tiempo seleccionado fue desde enero a marzo.

3.1 Aplicación del procedimiento para la evaluación de la gestión de la calidad con enfoque externo

Etapa 1. Evaluación del nivel de satisfacción del cliente externo.

Paso 1. Diseño del instrumento de medición.

Para el diseño del instrumento de medición (encuesta) los miembros del consejo de dirección de la institución, funcionaron como expertos en la selección de los ítems de la encuesta, que se utilizará para medir la satisfacción de los educandos, mediante la utilización del método Delphi.

Fueron propuestos inicialmente para ser empleados en la encuesta 22 ítems, los cuales se relacionan a continuación en la tabla 3.1

Tabla 3.1. Ítems propuestos por los expertos.

Fecha	6 de enero 2024	Lugar	ESBU Fructuoso Rodríguez Pérez
Facilitador	Daiquelin Leovet Cazañas		
Objetivo	Identificar los ítems que tributan al análisis de la satisfacción de los educandos con el proceso docente educativo.		
Participantes	Daiquelin Leovet Cazañas Yannady Piedra Pérez Yamile Quintana Gómez Rosmari Montero Segura Ibisleidis Tabio González Osmin Hernández Santana Marisleydis Alemán Boza Yaremis García Almeda Olga Zoe Francés Santana Yenedith Vega Orosco Yunaisis Guillen Campos		
Resultado de los expertos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trato recibido a sus familiares por parte de nuestros docentes. 2. Se interesan los docentes en resolver los problemas que puedan presentarse. 3. Tiempo que demora la institución en cumplir con proceso docente educativo. 4. Aseguramiento técnico, material y financiero que se necesita para desarrollar el proceso docente educativo en la institución. 5. Uso y desarrollo de las nuevas tecnologías de la información en la institución. 6. Formación, superación, atención y estimulación del personal docente. 7. Calidad en la elaboración de los alimentos en la institución. 8. Limpieza y organización escolar en el centro. 9. Tiempo que se dedica al auto estudio y los campamentos de repaso para dar tratamiento a las diferencias individuales. 10. Cumplimiento de la interdisciplinaria e intermateria desde la clase en el proceso docente educativo. 		

	<p>11. Campana por el cuidado del medio ambiente.</p> <p>12. Cumplimiento del trabajo preventivo en la institución.</p> <p>13. Imagen de nuestra institución en nuestra comunidad.</p> <p>14. Calidad de la documentación en la biblioteca y laboratorio de informática del centro.</p> <p>15. Imagen de nuestra institución en relación a la apariencia de sus locales.</p> <p>16. Muestra interés nuestra institución en reconocer los derechos de los educandos.</p> <p>17. Trato recibido por parte de nuestros trabajadores.</p> <p>18. Como educando se siente satisfecho de recibir docencia en dicha institución.</p> <p>19. Calidad de las clases impartidas por los docentes de la institución a sus educandos.</p> <p>20. Profesionalidad de los trabajadores de la institución.</p> <p>21. Confianza transmitida por los miembros del consejo de dirección de la institución al realizar su trabajo.</p> <p>22. Discreción y respeto de los docentes hacia los educandos.</p>
--	---

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 3.2 se muestra el resultado del criterio de cada experto sobre los ítems que ellos consideraron que deben conformar la encuesta, en el que se tiene en cuenta los votos negativos, a partir de que $1 - V_n/V_t \geq 0.80$.

Tabla 3.2. Resultado del criterio de cada experto.

No	Ítems	Sí	No	1-Vn/Vt
1	Trato recibido a sus familiares por parte de nuestros docentes.	9	2	0.82
2	Se interesan los docentes en resolver los problemas que puedan presentarse.	6	5	0.55
3	Tiempo que demora la institución en cumplir con proceso docente educativo.	9	2	0.82
4	Aseguramiento técnico, material y financiero que se necesita para desarrollar el proceso docente educativo	10	1	0.91
5	Uso y desarrollo de las nuevas tecnologías de la información en la institución.	11	0	1.00
6	Formación, superación, atención y estimulación del personal docente.	9	2	0.82

7	Calidad en la elaboración de los alimentos en la institución.	10	1	0.91
8	Limpieza y organización escolar en el centro.	9	2	0.82
9	Tiempo que se dedica al auto estudio y los campamentos de repaso para dar tratamiento a las diferencias individuales.	10	1	0.91
10	Cumplimiento de la interdisciplinariedad e intermateria desde la clase en el proceso docente educativo.	10	1	0.91
11	Campana por el cuidado del medio ambiente.	9	2	0.82
12	Cumplimiento del trabajo preventivo en la institución.	9	2	0.82
13	Imagen de nuestra institución en nuestra comunidad.	9	2	0.82
14	Calidad de la documentación en la biblioteca y laboratorio de informática del centro.	9	2	0.82
15	Imagen de nuestra institución en relación a la apariencia de sus locales.	9	2	0.82
16	Muestra interés nuestra institución en reconocer los derechos de los educandos.	9	2	0.82
17	Trato recibido por parte de nuestros trabajadores.	11	0	1.00
18	Satisfacción de los educandos en recibir docencia en dicha institución.	7	4	0.64
19	Calidad de las clases impartidas por los docentes de la institución a sus educandos.	10	1	0.91
20	Profesionalidad de los trabajadores de la institución.	9	2	0.82
21	Confianza transmitida por los miembros del consejo de dirección de la institución al realizar su trabajo.	5	6	0.45
22	Discreción y respeto de los docentes hacia los educandos.	3	8	0.27

Los ítems seleccionados para la encuesta son:

- 1) Trato recibido a sus familiares por parte de nuestros docentes.
- 2) Tiempo que demora la institución en cumplir con proceso docente educativo.
- 3) Aseguramiento técnico, material y financiero que se necesita para desarrollar el proceso docente educativo
- 4) Uso y desarrollo de las nuevas tecnologías de la información en la institución.
- 5) Formación, superación, atención y estimulación del personal docente.
- 6) Calidad en la elaboración de los alimentos en la institución.
- 7) Limpieza y organización escolar en el centro.
- 8) Tiempo que se dedica al auto estudio y los campamentos de repaso para dar tratamiento a las diferencias individuales.

- 9) Cumplimiento de la interdisciplinariedad e intermateria desde la clase en el proceso docente educativo.
- 10) Campana por el cuidado del medio ambiente.
- 11) Cumplimiento del trabajo preventivo en la institución.
- 12) Imagen de nuestra institución en nuestra comunidad
- 13) Calidad de la documentación en la biblioteca y laboratorio de informática del centro.
- 14) Imagen de nuestra institución en relación a la apariencia de sus locales.
- 15) Muestra interés nuestra institución en reconocer los derechos de los educandos.
- 16) Trato recibido por parte de nuestros trabajadores
- 17) Calidad de las clases impartidas por los docentes de la institución a sus educandos.
- 18) Profesionalidad de los trabajadores de la institución

Con los resultados obtenidos se procedió a conformar la encuesta (ver anexo 2).

Paso 2. Análisis de fiabilidad y validez del instrumento.

Se determinó la cantidad de educandos que se seleccionaron para la encuesta, lo que arrojó una cifra de 11 encuestados en el período, estos educandos se muestran a continuación en la tabla 3.3.

Tabla 3.3. Educandos encuestados en el período.

No	Educandos
1	Liander Céspedes Torres 9no grado
2	Suleimis Pino Berriel 9no grado
3	Dainelis Padrón Guillen 9no grado
4	Yenedith Vega Orozco 9no grado
5	Sheily Del Valle Ramírez 8vo grado
6	Ana Lía García Marrero 8vo grado
7	Yahir López García 8vo grado
8	Yinnia Rodríguez Suarez 8vo grado
9	Yosleydis García Valladares 7mo grado
10	Dayan Cartaya Rodríguez 7mo grado
11	Milena Yero Arana 7mo grado

Fuente: elaboración propia.

Se toma como población las 9 encuestas que fueron realizadas en el período objeto de estudio.

Se comprobó la fiabilidad y validez de la encuesta mediante el alfa de Cronbach (tabla 3.4) y el coeficiente de correlación R cuadrado (tabla 3.5) respectivamente, donde se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.719 y un R cuadrado de 1 por lo que las encuestas son fiables y válidas, lo que implica que están libres de errores aleatorios y sistemáticos, sus resultados son confiables. En las tablas que siguen se muestran los resultados obtenidos mediante el Software SPSS.

Tabla 3.4. Análisis de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,719	,730	18

Fuente: salida del SPSS.

Tabla 3.5. Validez del modelo a partir de R cuadrado.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticas de cambios			
					Cambio de cuadrado de R	Cambio en F	df1	df2
1	1,000 ^a	1,000	.	.	1,000	.	8	0

Fuente: salida del SPSS.

Etapa 2. Evaluación cuantitativa y cualitativa de la eficacia.

Paso 1. Evaluación cuantitativa de la eficacia.

Las encuestas fueron tabuladas y se calcularon los estadígrafos del promedio general de satisfacción con la institución educativa, de cada ítem en particular, así como el % de educandos insatisfechos y para ello se empleó el software SPSS y EXCEL. Se obtienen los resultados siguientes:

Tabla 3.6 Evaluación cuantitativa del nivel de satisfacción de los educandos (promedio general)

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Media de los Items	3,556	3,111	4,111	1,000	1,321	,066	19

Fuente: salida del SPSS.

Como puede apreciarse la Tabla 3.6 el cliente da una evaluación cuantitativa promedio de la calidad del servicio de 3.56 en la escala utilizada de 1 a 5, lo que evidencia que aún existen reservas de eficacia de los diferentes procesos, con valores mínimos promedio de 3.11 y máximos de 4.11.

Tabla 3.7. Valores promedio de satisfacción.

	Media	Desviación estándar	N
Trato recibido a sus familiares por parte de nuestros docentes.	3,56	,527	11
Tiempo que demora la institución en cumplir con proceso docente educativo.	3,33	,500	11
Aseguramiento técnico, material y financiero que se necesita para desarrollar el proceso docente educativo	3,22	,667	11
Uso y desarrollo de las nuevas tecnologías de la información en la institución.	3,44	,882	11
Formación, superación, atención y estimulación del personal docente.	3,44	,527	11
Calidad en la elaboración de los alimentos en la institución	3,67	,707	11
Limpieza y organización escolar en el centro.	3,78	,667	11
Tiempo que se dedica al auto estudio y los campamentos de repaso para dar tratamiento a las diferencias individuales.	3,33	,707	11

Cumplimiento de la interdisciplinariedad e intermateria desde la clase en el proceso docente educativo.	3,67	,707	11
Campana por el cuidado del medio ambiente	3,78	,667	11
Cumplimiento del trabajo preventivo en la institución	3,44	,527	11
Imagen de nuestra institución en nuestra comunidad	4,00	,707	11
Calidad de la documentación en la biblioteca y laboratorio de informática del centro.	3,44	,527	11
Imagen de nuestra institución en relación a la apariencia de sus locales.	3,33	,707	11
Muestra interés nuestra institución en reconocer los derechos de los educandos.	4,11	,601	11
Trato recibido por parte de nuestros trabajadores	3,56	,527	11
Calidad de las clases impartidas por los docentes de la institución a sus educandos.	3,56	,527	11
Profesionalidad de los trabajadores de la institución	3,11	,782	11
Valoración de la calidad del servicio general	3,78	,667	11

Fuente: salida del SPSS.

En la tabla 3.7 se muestran los valores promedio de ítem que fueron evaluados en la encuesta por los educandos, donde se señalan 9 ítems con valores inferiores al promedio, lo que implica que el 47% de los ítems de la encuesta se encuentran por debajo de la media.

Los ítems por debajo de la media son:

- Tiempo que demora la institución en cumplir con proceso docente educativo.
- Aseguramiento técnico, material y financiero que se necesita para desarrollar el proceso docente educativo
- Uso y desarrollo de las nuevas tecnologías de la información en la institución.
- Tiempo que se dedica al auto estudio y los campamentos de repaso para dar tratamiento a las diferencias individuales.
- Cumplimiento del trabajo preventivo en la institución
- Calidad de la documentación en la biblioteca y laboratorio de informática del centro.
- Imagen de nuestra institución en relación a la apariencia de sus locales.

- Formación, superación, atención y estimulación del personal docente.
- Profesionalidad de los trabajadores de la institución.

A continuación, se muestra en la tabla 3.8 el por ciento de clientes insatisfechos:

Tabla 3.8. Por ciento de educandos insatisfechos con el proceso docente educativo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No	2	18.8	18.8	18.8
Sí	9	81.2	81.2	100.00
Total	11	100.0	100.0	

Fuente: salida del SPSS.

Como puede apreciarse en la tabla 3.8 se muestran los resultados del % de clientes insatisfechos a partir de la aplicación del software SPSS, donde se puede observar que existe un 18.8% de clientes insatisfechos que no recomiendan el servicio, además de generar una imagen negativa del servicio.

Paso 2. Evaluación cualitativa de la eficacia.

Paso 2.1. Cálculo del índice cualitativo Q_k .

Para el cálculo de la evaluación cualitativa de la calidad de la gestión se tomó el valor cuantitativo promedio obtenido mediante el procesamiento de la encuesta, para aplicar la fórmula que sigue.

$$Q_k = \frac{3.56 - 3.0}{0.66}$$

$$Q_k = 0.8484$$

Paso 2.2. Obtener la evaluación cualitativa.

Se obtiene el valor cualitativo de la eficacia de la calidad de la gestión mediante la tabla 2.2. Evaluación cualitativa Q_k , donde como puede apreciarse el valor está en el rango de (0.75 a 2.27) y por tanto evaluada de buena.

Etapa 3. Análisis causal de la satisfacción

Paso 1. Determinación de los ítems que más afectaciones provocan.

Se tomaron los 9 ítems que se encuentran por debajo del valor cuantitativo promedio. Para ello fueron seleccionados en la tabla 3.7 los ítems siguientes:

- Tiempo que demora la institución en cumplir con el proceso docente educativo.
- Aseguramiento técnico, material y financiero que se necesita para desarrollar el proceso docente educativo
- Uso y desarrollo de las nuevas tecnologías de la información en la institución.
- Tiempo que se dedica al auto estudio y los campamentos de repaso para dar tratamiento a las diferencias individuales.
- Cumplimiento del trabajo preventivo en la institución
- Calidad de la documentación en la biblioteca y laboratorio de informática del centro.
- Imagen de nuestra institución en relación a la apariencia de sus locales.
- Formación, superación, atención y estimulación del personal docente.
- Profesionalidad de los trabajadores de la institución.

Paso 2. Aplicación del coeficiente Kendall para realizar la gran expansión a partir de priorizar los ítems más afectados (Anexo 3).

$$T = \frac{1}{9} \times 524 = 58.222 \approx 58$$

$$W = \frac{12 \times 6380}{11^2 \times (9^3 - 9)} = \frac{76560}{87120} = 0.8787 \approx 0.88$$

Mediante el uso del método Kendall son priorizados por los expertos los ítems para llevar cabo la gran expansión. Como el coeficiente de concordancia de Kendall (W) arroja un valor mayor que 0,50 los resultados obtenidos por el panel de expertos son confiables por lo que son seleccionados para la gran expansión los siguientes ítems:

- 1) Tiempo que demora la institución en cumplir con el proceso docente educativo.
- 1) Uso y desarrollo de las nuevas tecnologías de la información en la institución.
- 2) Tiempo que se dedica al auto estudio y los campamentos de repaso para dar tratamiento a las diferencias individuales.
- 3) Formación, superación, atención y estimulación del personal docente.

Paso 3. Determinación de las sub-causas a partir de la tormenta de ideas.

Posteriormente mediante la tormenta de ideas se identifican las posibles sub-causas asociadas a los problemas priorizados. Estas son:

- ✓ Poca información para realizar trabajos investigativos.
- ✓ Elevada carga de conocimientos en horarios de bajo rendimiento

- ✓ Falta de preparación de algunos educadores
- ✓ Poca estimulación al personal docente
- ✓ Bajos salarios de los trabajadores
- ✓ Mala calidad de las redes móviles y telefónicas.
- ✓ Falta de atención a las diferencias individuales por parte de los docentes.
- ✓ Poca o ningún acceso a las redes sociales por parte de la institución.
- ✓ Locales y aulas con poca iluminación y ventilación.
- ✓ Poca motivación en las secciones de la tarde.
- ✓ Falta de interés de los padres por el estudio de sus hijos.

Paso 4. Aplicación del diagrama causa efecto donde se plasman los ítems que fueron priorizados por los expertos como resultado de la aplicación del método Kendall y así determinar las causas que inciden en cada uno de ellos (Anexo 4).

Paso 5. Propuesta de acciones correctivas.

1. Confeccionar horario docente con una sola sección de clases en la mañana y en la tarde actividades deportivas y recreativas.
2. Trazar un plan anual de actividades para la atención y estimulación a los trabajadores.
3. Planificar acciones para un control más sistemático de la atención a las diferencias individuales desde la clase y los campamentos de repaso.
4. Concientizar en la familia, la importancia que tiene el estudio para sus hijos, en un futuro como profesional a través de un plan de actividades diseñado con este fin.
5. Plantear a las organizaciones pertinentes la necesidad de tener acceso a las redes móviles ya sea 3G o 4G para el desarrollo de tareas investigativas en el centro.
6. Potencializar con la ayuda de la familia las casas de estudio, desde la casa, dándole tareas a la familia, para que se involucre en el estudio de sus hijos.
7. Planificar actividades encaminadas a desarrollar el aprendizaje fuera de clases, en horarios de la tarde (concursos de conocimientos, neurona intranquila, tesoros escondidos, etc.)

3.2 Conclusiones parciales

1. Se diseñó la encuesta para evaluar la satisfacción de los educandos y determinar los principales problemas que afectan a la calidad del proceso docente educativo en la institución educativa ESBU Fructuoso Rodríguez Pérez.
2. Se aplicó el procedimiento seleccionado.

Conclusiones

1. Se cumple con el objetivo general de la investigación al efectuarse el análisis de la eficacia de la calidad de la gestión con enfoque externo.
2. A partir del estudio bibliográfico realizado se pudo conceptualizar los diferentes aspectos teóricos relacionados con la investigación.
3. El cliente promedio se encuentra satisfecho, con un valor cuantitativo de la media de 3.56 y una evaluación cualitativa de buena, no obstante, existe un 18.8% de clientes insatisfechos, por lo que aún se presentan reservas de eficacia en el proceso.
4. Se identificaron los problemas de mayor incidencia en la eficacia de la calidad de la gestión, destacándose el tiempo que demora la institución en cumplir con proceso docente educativo, el uso y desarrollo de las nuevas tecnologías de la información en la institución, el tiempo que se dedica al auto estudio y los campamentos de repaso para dar tratamiento a las diferencias individuales y la formación, superación, atención y estimulación del personal docente.
5. Se realizó una propuesta de acciones para la mejora de la calidad.

Recomendaciones

1. Aplicar el procedimiento descrito en otras instituciones educativas del municipio y de la provincia en aras de determinar los problemas que inciden en la eficacia de la calidad de la gestión.
2. Valorar las propuestas de acciones de mejora presentadas a partir del resultado de la investigación.
3. Realizar el estudio periódicamente para comprobar la efectividad de las medidas aplicadas

Referencias bibliográficas

1. Aguirre, M. F. (2021). El cliente: definición de uno de los actores del éxito empresarial. *APPVIZER*.
2. Ahrholdt, G. R. (2017). Enhancing service loyalty: The roles of delight, satisfaction, and service quality. *Journal of Travel Research*, 56(4), 436-450.
3. Alfonso. (2021). Calidad del servicio, elementos, dimensiones y modelos de evaluación. *Administración y Marketing*.
4. Alpízar Domínguez, A. J., & Hernández Jaimes, L. (2015). *Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en estelaris mueblerías, 2015* [Tesis en opción al título de Licenciado en Administración, Universidad Autónoma del Estado de México]. Tejupilco, México.
5. autores, D. d. (2022). El proceso pedagógico y los objetivos formativos en la Educación. *EDUMECENTRO*.
6. B. Bjeirmi, U. K. T. S. O. (2018). Critical success factors for Kaizen implementation in the Nigerian construction industry. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 67(9), 1816-1836.
7. Benzaquen de las Casas, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Revista universidad y empresa*, 20(35), 281-312.
8. Bustinza, C. (2020). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente del Restaurant Turístico Tulipans Puno *Universidad Nacional Del Altiplano*. (Puno Perú)
9. Cabezón Gutiérrez, S. (2014). *Control de Calidad en la producción industrial* Universidad de Valladolid]. <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/13153>
10. Campos, G. P. y. M. A. C. (2002). *Gestión de la calidad* (UPC ed.).
11. Carballo, R. J. G. y. E. V. (2021). *Educación en Cuba : criterios y experiencias desde las ciencias sociales*.
12. Carrera, S. (2021). Estudio para mejorar la satisfacción del cliente postventa de Indurama Universidad de Azuay. (Cuenca Ecuador)
13. Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2015). *Administración de la calidad total* Universidad Nacional de Mar del Plata].
14. Castro, B. G. y. G. (2023). Hacia la construcción de calidad educativa un concepto determinante para el desarrollo social: un análisis bibliográfico. (Colombia)

15. Celestrin, A. D. A. (2020). *Análisis de la eficacia de la calidad de la gestión con enfoque externo en el restaurante Varadero 60* [Trabajo de diploma en opción al título de ingeniero industrial, Universidad de Matanzas sede Camilo Cienfuegos].
16. Contreras, V. F. C. y. H. M. (2019). Definiciones y criterios de clientes. *TECNM*.
17. Crosby, P. B. (1995). *Hablemos de Calidad*. McGraw Hill.
18. Champy, H. (1996). *Reingeniería*.
19. Choez Zavala, F. N., & Moreira Vélez, E. M. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios-Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 264-281.
20. Delgado Medina, J. E. (2021). Modelo de Calidad de Servicios Basado en la Iso/lec 25011 para un Sistema de gestión de aprendizaje: Una aplicación en la industria. . (Pontificia Universidad Católica del Perú-CENTRUM Católica]. San Miguel, Perú.)
21. Deming, W. E. (1989). *Out of the crisis* (D. Santos, Ed.). Mass.
22. Díaz Muñoz, G. A., & Salazar Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, (39), 19-36.
23. Durán, G. V. (2017). Estrategias gerenciales para la formación de equipos de trabajo en empresas constructoras del Caribe Colombiano. *Revista Espacios*, 38(13), 24-39.
24. Epistemología. (2020). El Proceso Docente-Educativo. *Educación e instrucción*.
25. Feigenbaum, A. V. (1971). *Control total de la calidad*. Edición Revolucionaria.
26. Galán, S. (2016). Servicio. *Economipedia.com*.
27. Gutiérrez Malpartida, B. T. S. O. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica*, 2(1), 43-45.
28. Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad total y productividad* (3ra Edición ed.). McGraw Hill Educación.
29. Haro Arévalo, M. J., Condo Cambal, J. N., & Cachiguango Araque, V. E. (2020). Gestión de la calidad en empresas de servicios: evaluación de la empresa inmobiliaria Crea en la provincia de Pastaza. *Revista Investigación Operacional*, 4(3).
30. Herrera. (2022). La eficiencia y la eficacia en la educación. *Red social X*.

31. Hossain, H. (2018). Improvement of effectiveness by applying pdca cycle or kaizen: an experimental study on engineering students. *Journal of Scientific Research*, 10(2), 159-173.
32. Ishikawa, K. (1988). *¿ Qué es el control total de la calidad? La modalidad japonesa. 1ª*. Editorial Norma. .
33. Knajehzade, N. (2016). The antecedents of customer loyalty: A moderated mediation model of customer relationship management quality and brand image. *Journal of Retailing and Consumer Services*,, 30(1), 262-270.
34. León Remento, C., Menéndez Cabeza, A., Rodríguez Socarás, I., López Estrada, B., Quesada Leyva, L., & Nicolau Pestana, E. . (2019). Primeros pasos para implementar un sistema de gestión de la calidad en la universidad médica *Scielo*, 23.
35. Lòpez, S. M. D. (2021). La calidad educativa : màs allà de la eficiencia y la eficacia. *Corpoeducaciòn*, 5. (Colombia)
36. Lucas, A. (2022). Definiciòn, factores e indicadores de la calidad de la educaciòn. *Prueba Luca*, 17.
37. Mase, J. (2022). Calidad. *Acavir*.
38. Mcalister. (2015). External and Internal Customers.
39. Miranda Cruz, M., Romero Flores, M., Chiriboga Zamora, P., Tapia Hermidia, L., & Fuentes Gavilánez, L. . (2021). *La calidad de los servicios y la satisfacción de cliente, estrategias de marketing digital.. Caso de estudio hacienda turística rancho Alausí* *Dominio de las Ciencias* (Vol. 7) [Caso de estudio hacienda turística rancho Alausí *Dominio de las Ciencias*].
40. Moreno, M. A. J. G. y. C. (2021). Plan de Mejoramiento de la Calidad en la Gestión de Procesos según la Normativa ISO 9000 para el Taller Automotriz El Gringo. *Ingeniería Mecánica Automotriz, Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca*. (Cuenca Ecuador)
41. NC-ISO-90001: 2015 Sistemas de gestiòn de la calidad. Fundamentos y vocabulario (2015).
42. Nguyen, N. (2016). Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. *Journal of Competitiveness*, 5(16).

43. Oliver. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
44. Ortiz, R. F. (2022). *Reingeniería de procesos I* (U. N. d. Sur, Ed. Vol. I).
45. Parasuraman, Z. B. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Qualitative. . *Journal of Retailing and Consumer Services*, 64(Primavera), 12-40.
46. PCC. (2016-2021). Propuesta de Visión de la Nación, Ejes y Sectores Estratégicos. In PCC (Ed.), *Conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista” y el “Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta 2030*. Cuba.
47. Peterson, A. D., & Chin, J. F. (2019). A Collaborative Scheme with vendor in Kaizen.
48. Pinagorte, I. (2023). Calidad de la educación. *Red social X*.
49. Pingo Amaya, P. M., Poicon Lenin Félix, E. C., Vargas Rojas, S., & Tito Díaz, L. P. (2020). Gestión de la calidad: un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 632-647.
50. Ramírez Betancourt, F. D. (2017). Evaluación Integral de la Calidad de los Servicios. *Revista Avanzada Científica*, 13(1).
51. Ramírez Betancourt, F. D., El Assafiri Ojeda, Y., Salgado Cepero, G., & Cruz Hernández, L. (2020). Análisis de la eficacia de la gestión con enfoque externo en el sector privado. *Revista Avanzada Científica*, 41(3).
52. Ramos Alfonso, Y., Acevedo Suárez, J. A., Ramírez Betenacourt, F., & García Rodríguez, E. (2016). Modelo de gestión de la eficiencia basado en los costos de la calidad con enfoque generalizador. *Ingeniería Industrial*, 37(1), 59-69.
53. Rivero, C. D. (2019). *Análisis de la eficacia de la calidad de la gestión con enfoque externo en el bar KY Medio* [Trabajo de diploma en opción al título de Ingeniero Industrial, universidad de Matanzas sede Camilo Cienfuegos]. Matanzas.
54. Rizo Rivas, M. (2019). Eficiencia, eficacia, efectividad: Son lo mismo. *Forbes*.
55. Ruset, L. Z. (2004). Return on marketing: Using custom equity to focus marketing strategy. *J Marketing*, 68, 109-127.
56. Saldaña Aguilar, C. M., Alvarado Palomino, G. P., & Rios Suarez, H. M. (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 613-634.

57. Silva-Treviño, M.-H., Tello-Leal & Delgado-Rivas. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. . (Mèxico)
58. Stepien, A., & Barnó, L. (2019). *Eficiencia y productividad en arquitectura* (3ra ed.). Arquia banca.
59. Taípe, M. D. (2020). Metodologías activas en el proceso de enseñanza- aprendizaje. *Revista científico educacional de la provincia Granma*, 16, 464.
60. Tarí Guilló, J. J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva* (P. U. d. Alicante, Ed.).
61. Trabanca García, D. (2019). *Evolución de la calidad a través de la Norma ISO 9001* [Universidad de Oviedo].
62. Troncos Vilchez, M. J. O. C. (2020). Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente de la empresa Transporte Cruz del Sur Carga S.A.C Santa Anita 2018 [Planeamiento estratégico y desarrollo institucional. (Universidad Peruana de las Américas. Perú)
63. Valdivia, E. P. (2021). La formación docente universitaria en Cuba: sus fundamentos desde una perspectiva desarrolladora del aprendizaje y la enseñanza. *Scielo*, 41(1).
64. Vázquez, M. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del restaurante Grill Home Chepén Universidad César Vallejo. *Chepen*. (Perú)
65. Villoldo Gómez, A. (2021). Eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión. . *Gestiopolis*.

Anexos

Anexo 1. Coeficiente Kendall.

No	Características	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E _{aij}	Δ	Δ^2	
1	Tiempo que demora la institución en cumplir con el proceso docente educativo.	2	3	2	2	3	1	2	3	4	3	3	28	-30	900	
2	Aseguramiento técnico, material y financiero que se necesita para desarrollar el proceso docente educativo.	6	5	4	4	7	8	9	8	8	6	4	69	11	121	
3	Uso y desarrollo de las nuevas tecnologías de la información en la institución.	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	30	-28	784	
4	Tiempo que se dedica al auto-estudio y los campamentos de repaso para dar tratamiento a las diferencias individuales.	3	4	3	3	2	4	2	2	4	3	4	34	-24	576	
5	Cumplimiento del trabajo preventivo en la institución.	8	9	8	7	8	7	9	8	9	8	8	89	31	961	
6	Calidad de la documentación en la biblioteca y laboratorio de informática del centro.	6	7	7	8	6	7	8	7	6	8	7	76	18	324	
7	Imagen de nuestra institución en relación a la apariencia de sus locales.	9	8	7	9	9	8	7	9	6	8	7	87	29	841	
8	Formación, superación, atención y estimulación del personal docente.	4	3	2	1	1	2	2	1	3	4	2	25	-33	1089	
9	Profesionalidad de los trabajadores de la institución.	9	8	7	8	6	7	7	9	8	8	9	86	28	784	
													$\Sigma \Sigma a_{ij}$	524	$\Sigma \Delta^2$	6380

Anexo 2. Encuesta de satisfacción de los educandos.

Institución educativa ESBU Fructuoso Rodríguez Pérez						
Marque con una x considerando su percepción respecto a sus expectativas sabiendo que:						
1=Mucho menos de lo esperado.		4=Mas de lo esperado.				
2=Menos de lo esperado.		5=Mucho más de lo esperado.				
3=Igual a lo esperado.						
No	Ítems	Calificación otorgada				
		1	2	3	4	5
1	Trato recibido a sus familiares por parte de nuestros docentes.					
2	Tiempo que demora la institución en cumplir con el proceso docente educativo.					
3	Aseguramiento técnico, material y financiero que se necesita para desarrollar el proceso docente educativo.					
4	Uso y desarrollo de las nuevas tecnologías de la información en la institución.					
5	Formación, superación, atención y estimulación del personal docente.					
6	Calidad en la elaboración de los alimentos en la institución.					
7	Limpieza y organización escolar en el centro.					
8	Tiempo que se dedica al auto- estudio y los campamentos de repaso para dar tratamiento a las diferencias individuales.					
9	Cumplimiento de la interdisciplinariedad e intermateria desde la clase.					
10	Campana por el cuidado del medio ambiente.					
11	Cumplimiento del trabajo preventivo en la institución.					
12	Imagen de nuestra institución en nuestra comunidad.					
13	Calidad de la documentación en la biblioteca y laboratorio de informática del centro.					
14	Imagen de nuestra institución en relación a la apariencia de sus locales.					
15	Muestra interés nuestra institución en reconocer los derechos de los educandos.					
16	Trato recibido por parte de nuestros trabajadores.					
17	Calidad de las clases impartidas por los docentes a sus educandos.					
18	Profesionalidad de los trabajadores de la institución.					
	Pregunta de control					
19	¿Cómo valoras la calidad del proceso docente educativo en general?					
	Recomendarías nuestra institución educativa a otros educandos: Si _____ No _____ ¡Muchas gracias!					

Anexo 3. Diagrama causa-efecto.

