

XIII Asamblea General de ALAFEC

Buenos Aires, Argentina
del 9 al 12 de Octubre de 2012



**LA GESTIÓN ESCOLAR DESDE LA
PERSPECTIVA DE LOS ALUMNOS.
UN ESTUDIO DE CASO**

**XIII ASAMBLEA GENERAL DE LA ASOCIACIÓN
LATINOAMERICANA DE FACULTADES Y ESCUELAS DE
CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN.**

**Organismo de Cooperación y Estudio de la Unión de
Universidades de America Latina y e Caribe**

**TÍTULO PONENCIA:
LA GESTIÓN ESCOLAR DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS ALUMNOS. UN
ESTUDIO DE CASO**

**ÁREA DEL CONOCIMIENTO:
ADMINISTRACIÓN**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
CONTROL DE GESTIÓN**

**AUTORES
DR. RUBÉN MIRANDA LÓPEZ**

Doctor en Educación. Profe

. Domicilio de la Facultad: Blvd.
Universitarios y Av. de las Américas Módulo IV, Ciudad Universitaria, Culiacán,
Sinaloa. Tels. (667) 716-03-03, 716-03-05 y 752-00-39

DRA. DEYANIRA BERNAL DOMÍNGUEZ

Doctora en Ciencias Sociales. Profesor e investigador de tiempo completo de la
Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Sinaloa.
México. Correo electrónico: deyanirabernaldominguez@gmail.com. Domicilio de la
Facultad: Blvd. Universitarios y Av. de las Américas Módulo IV, Ciudad
Universitaria, Culiacán, Sinaloa, México. Tels. (667) 716-03-03, 716-03-05 y 752-
00-39.

LAE. RICARDO ANTEMIO RODRÍGUEZ ARMIENTA

Licenciado en Administración de Empresas. Profesor de Asignatura de la
Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Sinaloa.
México. Correo electrónico: ricardoroar@hotmail.com . Domicilio de la Facultad:
Blvd. Universitarios y Av. de las Américas Módulo IV, Ciudad Universitaria,
Culiacán, Sinaloa. Tels. (667) 716-03-03, 716-03-05 y 752-00-39

RESUMEN

La gestión escolar es un tema relevante a nivel global. Su pertinencia se basa en los paradigmas de la gestión de la calidad mediante normas internacionales. Se han realizado varios estudios sobre la importancia de esta acción en las organizaciones educativas que conlleva al éxito en el desarrollo y crecimiento de las escuelas. Ibañez, en un estudio realizado en 2008 concluye que esta gestión escolar orientada a la calidad se logra capacitando y acompañando a los involucrados en el proceso. A su vez, Rubilar desde 2003 afirmaba que en la medida que se propicie un acercamiento de los sujetos de toda la comunidad académica para reflexionar y expresar críticas, se tendrán propuestas muy valiosas para la mejora en el desempeño de la gestión escolar. Ahumada, et al. en 2009 argumenta que el sistema de gestión de calidad en una escuela la incluyen los procesos de liderazgo, gestión curricular, gestión de recursos, convivencia escolar y apoyo a los estudiantes. Del análisis teórico anterior se desprenden las categorías de análisis en esta investigación, bajo la metodología del estudio de caso; se diseña un cuestionario para su aplicación a los alumnos del noveno semestre de la carrera de contabilidad y administración, siendo un total de 112; a partir de sus respuestas, se generaliza su percepción sobre la asignación de la evaluación de las categorías de análisis. Se concentran los resultados concluyendo que la mayoría encuentra que el liderazgo, la vinculación y la gestión curricular son procesos con opción de mejora en la gestión escolar; opinan que impactarán positivamente en su formación profesional para el logro de sus expectativas en su perfil de egreso.

INTRODUCCIÓN

La administración es una corriente de pensamiento que busca orientar la vida productiva de las organizaciones, mediante diferentes enfoques siendo el más conocido el enfoque clásico que la define como las operaciones de *planear, organizar, dirigir y controlar*. Actualmente, dentro de la administración el concepto que cobra relevancia es el de gestión, que según la norma ISO 9000:2001, la define como el proceso de dirigir y controlar para el logro de los objetivos de la organización. Rubilar (2003) afirma que la gestión aparece como el desarrollo de compromiso de acción resultado de la democratización de los agentes que participan en situaciones de reflexión, crítica y propuesta. De ahí la importancia de la percepción del alumnado en relación a la gestión escolar en una institución educativa.

Los mecanismos de verificación que la mayoría de las instituciones educativas desarrollan para evaluar de manera interna los procesos a los que se somete y los términos de referencia, se sustentan en el enfoque del sistema de gestión de la calidad. Las áreas comunes que participan en estos procesos de verificación y retroalimentación son:

a) Gestión institucional, ésta contempla el conjunto de políticas y mecanismos destinados a orientar el desarrollo de la institución, desde su situación en un momento determinado hacia un futuro proyectado a mediano y largo plazo. Incluye aspectos tales como el diagnóstico estratégico de la institución, el establecimiento de prioridades institucionales, formulación de planes de desarrollo, verificación del grado de avance hacia las metas establecidas, uso de los resultados de la verificación para efectuar los ajustes necesarios (CNAP, 2004).

b) Docencia, la cual contempla las políticas y mecanismos destinados a asegurar la calidad de la provisión y los resultados de los programas de formación, tales como el diseño y condiciones de enseñanza de carreras y programas, el proceso

de enseñanza, el número de docentes, el desempeño de los estudiantes y los servicios que se les ofrece, el seguimiento de egresados, la utilización de los procesos o resultados de la investigación para mejorar la calidad de la docencia.

c) Investigación, una institución debe desarrollar actividades sistemáticas de investigación de alto nivel en diversas áreas de su quehacer, expresadas en un conjunto significativo de proyectos de investigación de calidad integrados al sistema nacional de ciencia y tecnología. La evaluación se refiere a las políticas y mecanismos institucionales destinados a asegurar la calidad de la investigación de acuerdo a criterios de calidad aceptados por la comunidad científica, tecnológica y disciplinaria, la disponibilidad de recursos, la participación en fondos abiertos y competitivos, los resultados de los proyectos, la vinculación de esta actividad con la docencia de niveles de licenciatura y posgrado y el impacto de la investigación a nivel nacional e internacional (CNAP, 2004).

d) Vinculación, en una institución se debe contar con mecanismos sistemáticos de vinculación con el medio disciplinario, artístico, tecnológico, productivo o profesional, que se refieran a una parte sustantiva del quehacer de la institución y que tengan un impacto significativo en su área de influencia. La asignación de recursos suficientes, vínculos entre esta actividad con la docencia, o con la investigación, cuando corresponda, y el impacto de la actividad en la institución y en el medio externo.

e) Infraestructura y equipamiento, la evaluación se refiere a las políticas y mecanismos institucionales relativos a la satisfacción de los requerimientos de instalación, uso y actualización de los recursos físicos y didácticos asociados a las funciones institucionales que la institución ha determinado llevar a cabo, y a las necesidades de sus integrantes, tales como los académicos, docentes, estudiantes, entre otros (CNAP, 2004).

Por otro lado, un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad certificado garantiza el compromiso de la organización con la calidad y la satisfacción del cliente (Valentinuzzi, 2007).

En tanto, para la implementación del sistema de gestión de calidad, se hace necesario indagar y establecer las necesidades y expectativas de los estudiantes, así como revisar los rubros anotados en este apartado y que tienen que ver con el conjunto de áreas que deben priorizarse. Las políticas relativas a la calidad son expresadas formalmente por la alta dirección. La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad, que deben ser coherentes con la política de calidad y el compromiso de mejora continua y su logro debe poder medirse y tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, en este caso se define como las buenas practicas directivas y docentes realizadas en la escuela y que repercuten en el aprendizaje y satisfacción de los estudiantes. Lo anterior tiene que ver con la aplicación de un modelo del enfoque dirigido hacia los procesos (ver figura 1):

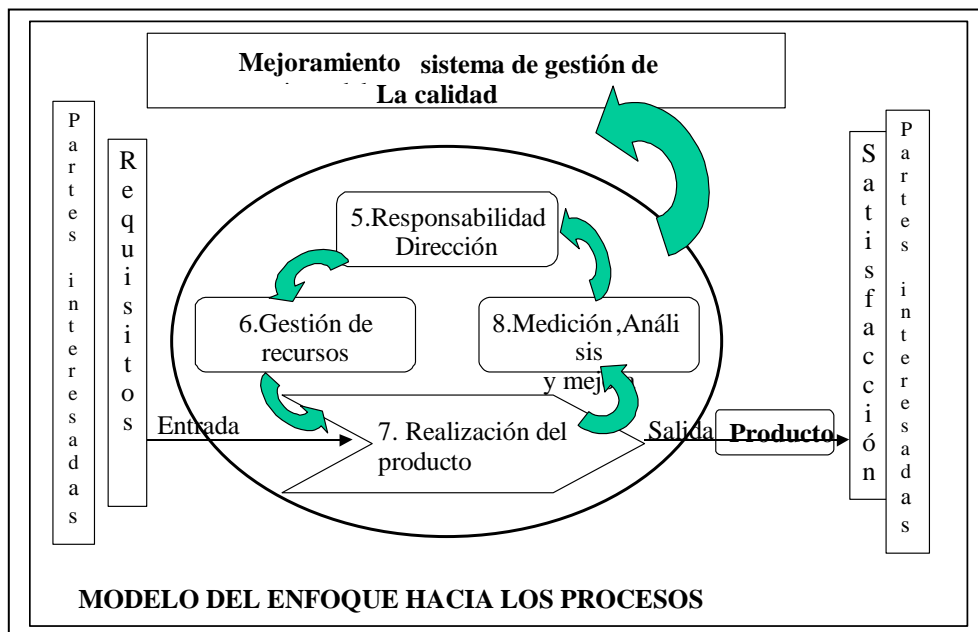


Figura 1: Modelo del enfoque hacia los procesos. Fuente: Valentinuzzi(2007).

En concordancia con lo anterior, es preciso mencionar que el objetivo de las escuelas es llegar a ser reconocidas por las autoridades como escuelas de calidad, por lo que se requiere diseñar políticas que se orienten al fortalecimiento de la gestión institucional, la docencia, investigación, vinculación, infraestructura y equipamiento, para luego promover la certificación de sus procesos. Es preciso mencionar que con base en los fundamentos de la norma de calidad general ISO 9001:2000 los elementos de mayor impacto en una organización expuestos por Valentinuzzi en 2007 son:

1. Enfoque en los procesos
2. Mejora continua
3. Satisfacción de los clientes
4. Análisis de datos
5. Objetivos de calidad en todos los niveles y funciones
6. Gestión de los recursos
7. Efectividad de entrenamiento y concientización del personal
8. Control de la producción y prestación del servicio.

De igual manera, los principios básicos de la calidad son:

1. Organización enfocada al cliente
2. Liderazgo
3. Participación de todo el personal
4. Enfoque a procesos
5. Enfoque del sistema hacia la gestión
6. La mejora continua
7. Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones
8. Relaciones mutuamente benéficas con el proveedor.

En una organización educativa los clientes son los estudiantes y los proveedores los directivos y docentes, de tal manera que el proceso de servicio educativo se enmarque en el análisis de los nuevos modelos empresariales orientados a la gestión de la calidad.

Por otro lado, (Ibañez, 2008) sostiene que la mejora en la gestión escolar con la finalidad de lograr el éxito en las organizaciones educativas se centra en la capacitación y el acompañamiento a través de facilitadores, aplicando herramientas tales como: análisis de desafíos, fortalezas, oportunidades; estrategias para definir la visión y misión; estrategias para diseñar indicadores y presentación de resultados; hojas de trabajo para elaborar el plan de acción, el trabajo de campo, para identificar actores y confeccionar un plan financiero.

Ahumada, et al. (2009) sustentan que el Ministerio de Educación en Chile en 2003, implementó un Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Gestión Escolar (SACGE), el cual propone cinco áreas de gestión: liderazgo, gestión curricular, gestión de recursos, convivencia escolar y apoyo a los estudiantes. Los equipos directivos requieren de mayor apoyo y asesoramiento por parte de supervisores y otros actores educativos para la autoevaluación en este sistema.

Por lo expuesto anteriormente, los elementos de análisis que se realiza en esta investigación sobre la gestión escolar desde la perspectiva del alumnado de la Facultad de Contaduría y Administración (FCA), considerando las siguientes variables de investigación: planeación estratégica, comunicación entre la comunidad académica, análisis de información educativa, efectividad en los procesos, evaluación del servicio educativo, análisis curricular, procesos de mejora para el aprendizaje, inversión en infraestructura y equipos, procesos administrativos, evaluación sobre liderazgo, gestión curricular, convivencia escolar y recursos.

Para ello, los objetivos de este trabajo de investigación son:

Objetivo general:

1. Identificar la percepción del alumnado de la FCA sobre aspectos relativos a la gestión escolar.

Objetivos específicos:

1. Conocer la opinión de los alumnos sobre la planeación estratégica y sus elementos, implementada en la FCA.
2. Identificar la evaluación que perciben los alumnos en los procesos administrativos, académicos y de aprendizaje en la FCA

METODOLOGÍA

La estrategia metodológica es de enfoque cualitativo. Se realizó un estudio de caso en la Facultad de Contaduría y Administración, por ser una de las unidades académicas en quienes sus directivos tienen el perfil de contadores o administradores, de ahí que se considera de las más propicias para llevar a cabo una eficiente gestión escolar, así como la implementación de procesos de calidad para la conveniente toma de decisiones de docencia, investigación, vinculación e infraestructura.

Se consideró que para conocer la manera como se realiza la gestión escolar en la unidad académica analizada, es necesario realizar investigación de campo, con los sujetos demandantes de los servicios educativos, es decir, con los estudiantes activos. La información acerca de lo que subyace en las prácticas de la gestión requiere de un diálogo entre el investigador y los informantes clave que permita explorar sus valoraciones, juicios e interpretaciones de la situación de la gestión desde un enfoque cualitativo, conociendo sus opiniones. Para ello, se aplicó una encuesta a 112 estudiantes del noveno semestre, en Noviembre de 2010, y así se lograron los objetivos de esta investigación.

El cuestionario fue codificado para realizar su registro en Hojas de cálculo de Excel y analizar la información mediante gráficas y tablas. Estuvo compuesto por 10 preguntas cerradas con la finalidad de conocer las percepciones de los encuestados en las variables de gestión escolar.

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

El análisis y presentación de los resultados se presentan de manera gráfica o en tablas para su mejor visibilidad. Se incluyen las preguntas del cuestionario, respuestas e interpretación de las mismas.

Pregunta 1. ¿Consideras que la FCA se dirige con base en una planeación estratégica de largo plazo, identificándose la visión y misión por la comunidad?

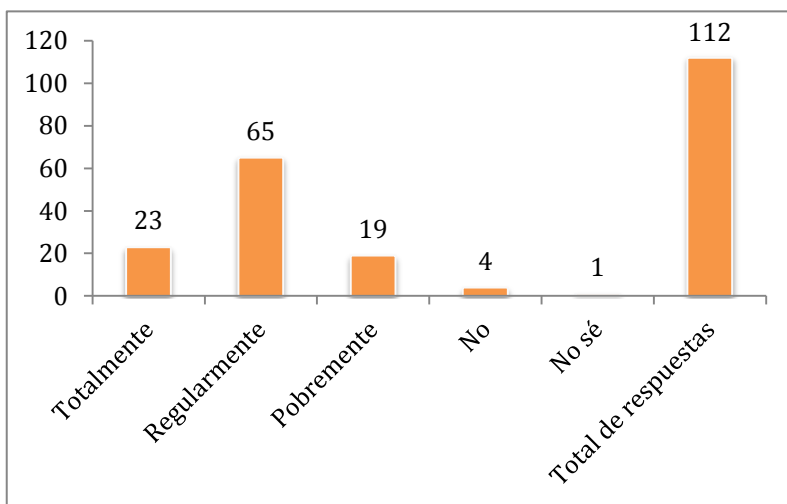


Figura 2. Planeación estratégica. Fuente: Investigación de campo (2009)

Se observa en la figura 2, que la mayoría de los encuestados, es decir el 58.04%, opinan que la planeación estratégica, visión y misión de la facultad se identifica por la comunidad regularmente. La suma de la respuesta, pobremente, no, no sé es del 33.93%; y el 20.54% conocen totalmente la planeación estratégica de la institución.

Pregunta 2. ¿Los estudiantes son tomados en cuenta para realizar la planeación de la Facultad?

Se observa en la figura 3, que la suma de las respuestas pobremente, no y no sé es el porcentaje mayor, con un 54.05%; el 19.82% opinaron que totalmente y 26.13% regularmente. Lo que nos indica que la mayor parte de los encuestados no perciben ser tomados en cuenta para realizar planeación en su escuela.

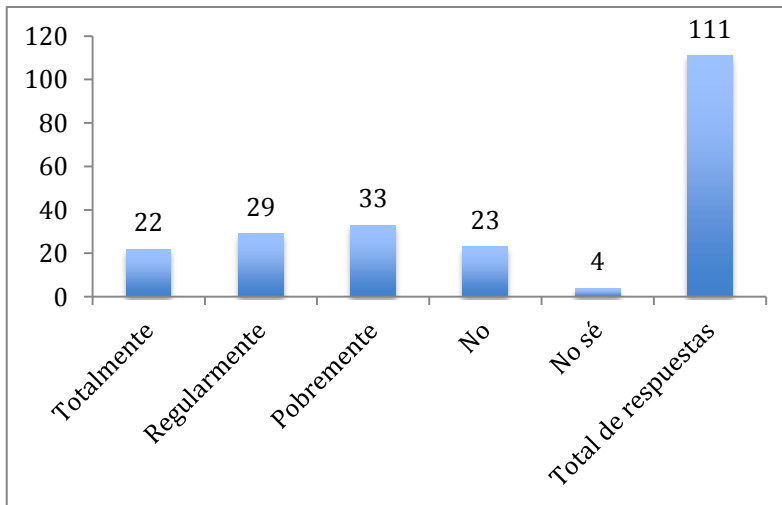


Figura 3. Colaboración de la comunidad para diseñar planes estratégicos. Fuente: Investigación de campo (2009)

Pregunta 3. ¿Existe en tu escuela un área especializada donde se analice la información interna?

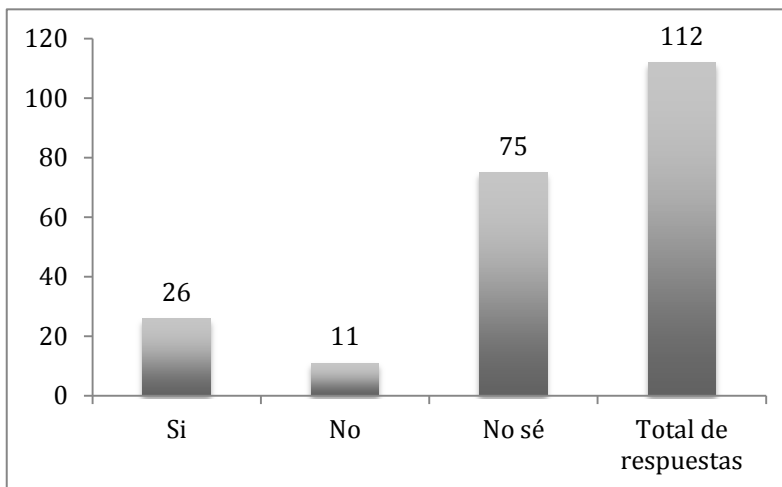


Figura 4. Área de análisis de información interna. Fuente: Investigación de campo (2009)

El desconocimiento de un área que acopie información en la facultad es del 66.96%; esto indica según observación directa, la ausencia de un área que genere información y la socialice entre la comunidad para elevar la mejora en el servicio; cabe señalar que los estudiantes que respondieron sí, quizá consideraron el área de recepción de la dirección como de análisis de información.

Pregunta 4. Evalúa con una calificación del 5 al 10 tu percepción sobre la efectividad de los procesos de análisis de información y mejora continua, liderazgo y planeación en la Facultad.

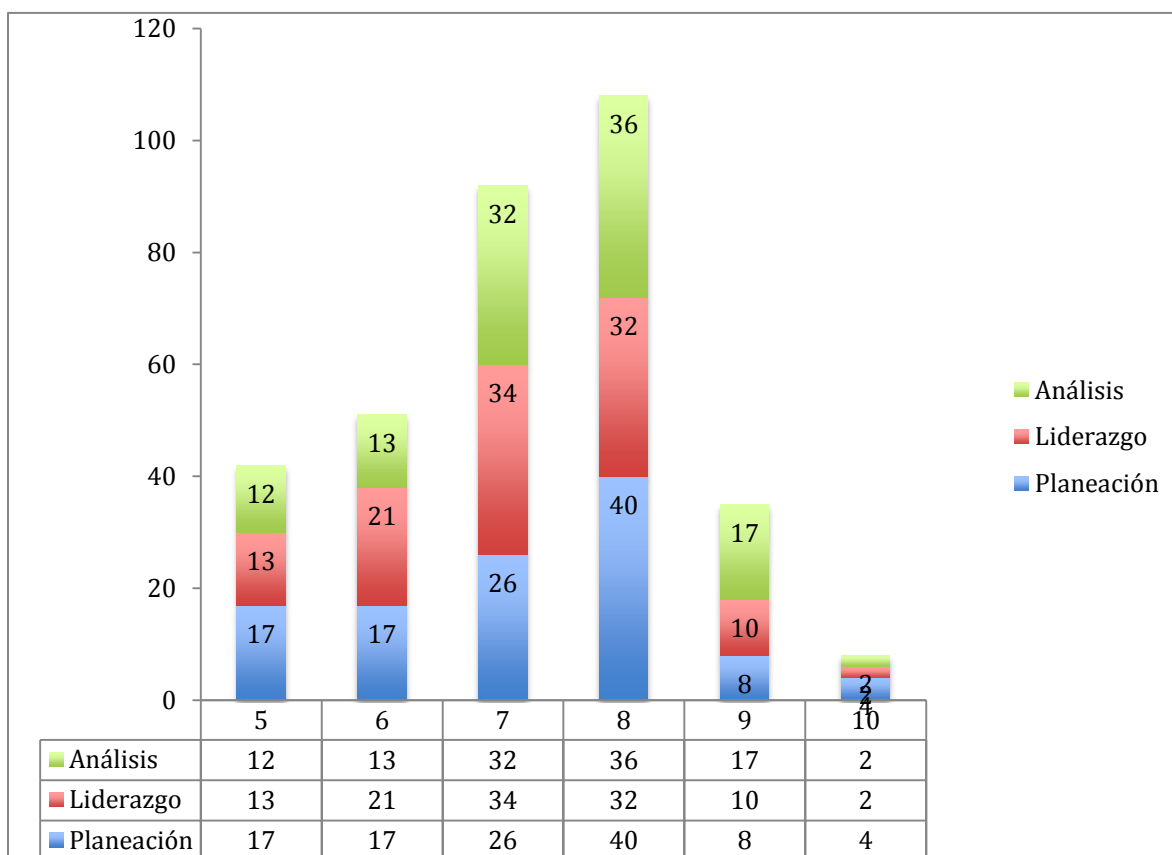


Figura 5. Percepción de la efectividad de procesos de análisis, liderazgo y planeación. Fuente: Investigación de campo (2009).

Según los resultados que se observa en la figura 5, los encuestados respondieron que le otorgan un 8 en su mayoría al proceso de análisis de información y mejora continua; siguiéndole el 7 con el 28.57%. El 10.71 % le asignaron una evaluación de 5.

Por el contrario, en el aspecto de liderazgo fue el de menor evaluación, con un 7 en su mayoría, siguiéndole en importancia el 8 en un 28.57 %. El 11.61% reprobó este aspecto.

El 34.19% de los encuestados opinaron que las actividades de planeación en la escuela está evaluada con un 8 de calificación; sólo el 3.42% indicó la excelencia y el 18.80% reprobó a la institución en ese rubro.

Pregunta 5. Evalúa del 5 al 10 tu percepción sobre la calidad en el servicio educativo que recibes en relación a lo siguiente: a) programa educativo, b) preparación técnica del docente, c) calidad pedagógica del docente, d) atención docente al alumnado con problemas de aprendizaje, e) atención de las autoridades administrativas y f) trato de las autoridades administrativas.

Tabla 1. Evaluación de los servicios educativos. (%)

Evaluación	a)	b)	c)	d)	e)	f)
5	9.91	8.93	6.31	7.27	7.14	9.82
6	9.01	2.68	6.31	4.55	19.64	11.61
7	19.82	18.75	18.92	27.27	26.79	32.14
8	39.64	40.18	44.14	39.09	28.57	27.68
9	18.92	24.11	20.72	19.09	17.86	14.29
10	2.70	5.36	3.60	2.73	0.00	4.46
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente. Investigación de campo (2009).

Se observa en la tabla 1 que la mayoría considera que los programas de estudio son de calidad con una valoración de 8, siguiéndole en orden de importancia según la percepción la calificación de 7. Lo mismo sucede en promedio entre 8 y 7 de evaluación para los rubros de atención de los maestros a los alumnos que tienen problemas de aprendizaje, y la atención y trato de las autoridades administrativas. Los aspectos que mejor evalúan los estudiante, en su mayoría fueron la opinión que tienen respecto a sus maestros en relación a su preparación técnica, profesional y pedagógica, brindándoles una evaluación entre 8 y 9.

Pregunta 6. ¿Los programas de estudio hasta hoy han sido idóneos para formarte profesionalmente según la expectativa que tenías cuando te inscribiste en esta escuela? Evalúa entre 5 y 10.

Se muestra en la figura 6 que la expectativa que tenían al ingresar a la escuela es evaluada en su mayoría por un 8, representado por el 44.33% de los encuestados. El 25.77% de los encuestados consideran un 7 en la percepción de su evaluación respecto a lo que esperaban.

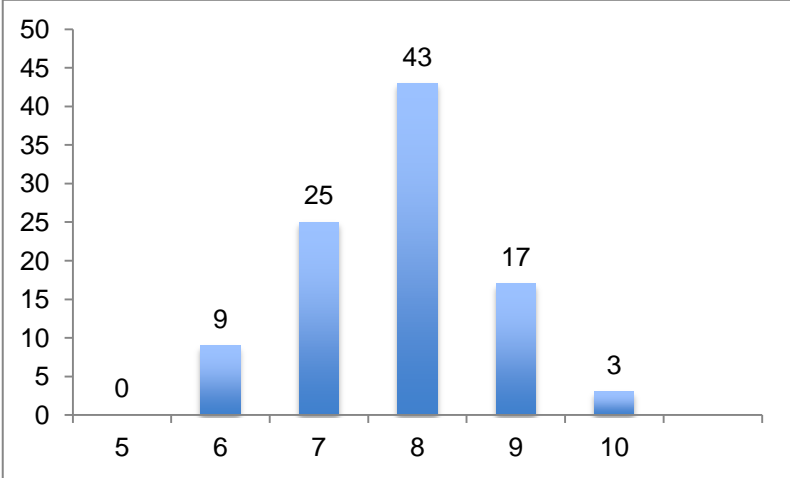


Figura 6. Expectativa de la escuela para tu formación profesional. Fuente: Investigación de campo (2009).

Pregunta 7. ¿Existe algún programa que consideres efectivo para mejorar el aprendizaje de los estudiantes?

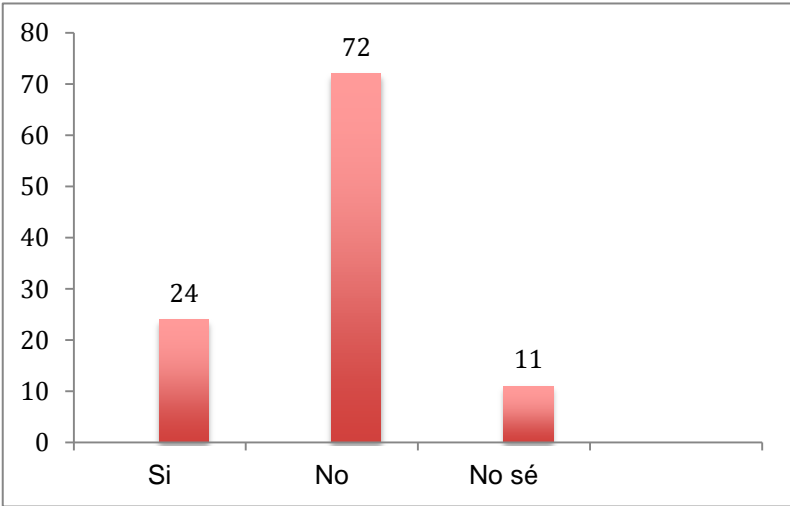


Figura 7. Programa efectivo para mejora en el aprendizaje. Fuente: Investigación de campo (2009).

Se analiza en la figura 7 que el alumnado no percibe en un 67.29% que exista en su escuela un programa efectivo para enfrentar los problemas de aprendizaje; aunado a que el 10.28 % desconoce la existencia de un programa de esta naturaleza. El 22.43% menciona que sí existe un programa efectivo, tales como cursos de regularización, asesorías, diplomados, tutorías, conferencias y simposium.

Pregunta 8. ¿Consideras que la inversión en infraestructura y equipamiento es la adecuada para el fortalecimiento de tu formación profesional?

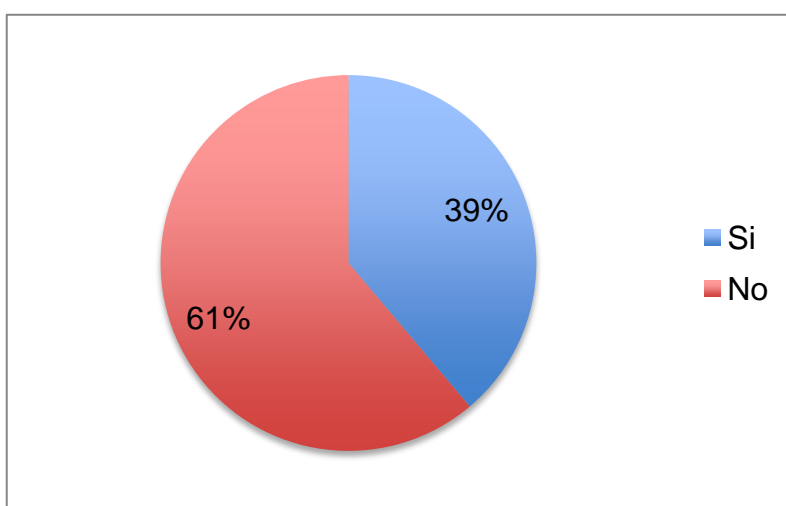


Figura 8. Impacto en la formación profesional de la infraestructura y equipamiento. Fuente: Investigación de campo (2009).

Según se analiza en la figura 8, el 61% de los estudiantes no consideran adecuada la inversión en infraestructura y equipamiento para su fortalecimiento profesional, en cambio el 39 % se mostraron de manera positiva en este rubro.

Pregunta 9. Evalúa de 5 al 10 la efectividad en los siguientes procesos: a) control escolar, b) apoyo didáctico, c) servicio social, d) intendencia, e) centro de cómputo, f) biblioteca y g) vinculación.

Se observa en la tabla 2, que el proceso menos efectivo según la percepción de los encuestados es la poca o nula vinculación que tiene su escuela con el sector

productivo y social, pues el 70.54% le otorgan una calificación de 6 puntos. El mejor evaluado para ellos es el servicio de biblioteca, la mayoría le asignó un promedio entre 9 y 10. El departamento de biblioteca fue el mejor evaluado, pues se observa que 30.36% de las respuestas le asignaron la máxima calificación. El departamento que reprobó con 5 en su mayoría fue el de servicio social con el 12.50%, le siguen con el 9.82% de respuestas con evaluación de 5, los procesos de control escolar y apoyo didáctico; esto da cuenta de las áreas de oportunidad de mejora que tendría los procesos de la unidad académica analizada. El proceso de intendencia está entre 7 y 8 en su evaluación, sin embargo, se observa que el 13.39 % de las respuestas es de 6 puntos.

En suma, los procesos entre 7 y 8 en su mayoría son: control escolar, apoyo didáctico, servicio social e intendencia. Entre 8 y 9 el departamento del centro de cómputo; entre 9 y 10 la biblioteca y entre 6 y 7 el de vinculación.

Tabla 2. Evaluación de la efectividad en los procesos (%)

Evaluación	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)
5	9.82	9.82	12.50	8.04	4.46	0.89	3.57
6	8.93	9.82	4.46	13.39	5.36	1.79	70.54
7	31.25	23.21	23.21	19.64	17.86	8.04	14.29
8	33.93	34.82	35.71	31.25	34.82	23.21	7.14
9	9.82	15.18	15.18	16.96	25.89	35.71	0.89
10	6.25	7.14	8.93	10.71	11.61	30.36	3.57
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente. Investigación de campo (2009).

Pregunta 10. ¿Cuál de estos elementos de gestión escolar consideras que debieran mejorar para cubrir tus expectativas de perfil de egreso?: a) liderazgo, b) gestión curricular, c) gestión docente y de investigación, d) vinculación, e) gestión de recursos, f) convivencia escolar y g) apoyo a los estudiantes.

Según la figura 9, se analiza que el 26% de los encuestados consideran que el elemento de la gestión escolar de mayor importancia que debiera mejorar para

considerar su paso por la escuela con mayor éxito y con ello se cubra su expectativa de perfil de egreso, es el liderazgo de sus directivos. En segundo lugar con el 19% la vinculación tendría que mejorar y 18% la gestión curricular. Los elementos de gestión escolar que perciben como menos importantes para la mejora es son la gestión docente y de investigación con el 11% así como el apoyo a los estudiantes; y con menor grado de importancia según su opinión está la gestión de recursos y la convivencia escolar.

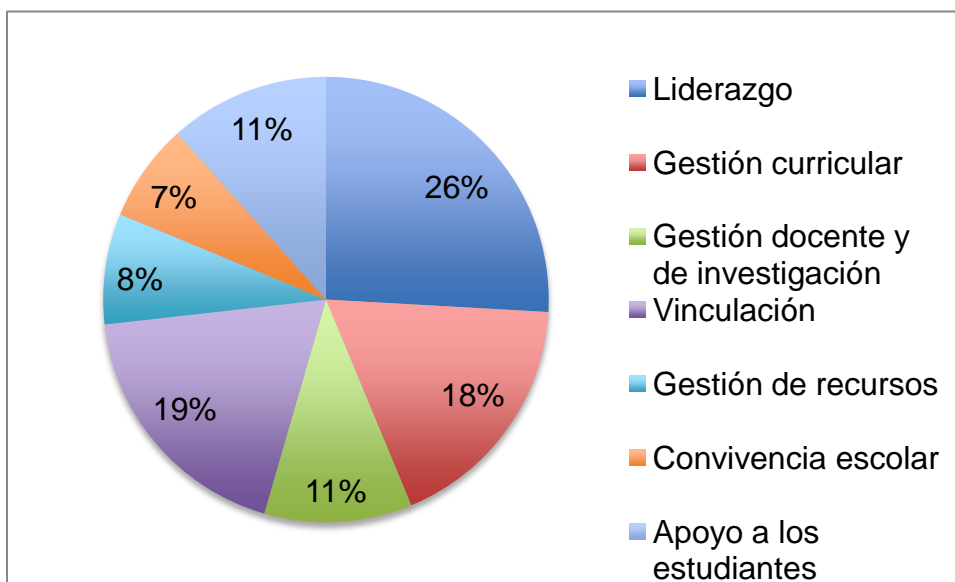


Figura 9. Aspectos de mejora en la gestión escolar según la percepción de los encuestados. Fuente: Investigación de campo (2009).

CONCLUSIONES

En este estudio, la planeación estratégica implementada en la escuela es percibida por la mayoría de los estudiantes, sin embargo, consideran que no son tomados en cuenta para dichas planeaciones institucionales. Es importante resaltar que para proponer alternativas de involucramiento de todas las partes interesadas para la mejora de la gestión escolar, se recomienda con base en la opinión de Contreras en 2009, que los subdirectores sean una pieza clave para lograr el nexo de comunicación entre la dirección, los docentes y los alumnos, así como que todos deben estar capacitados e informados, para apropiarse y conocer los principios de convivencia y acciones encaminadas para el mejor control y

eficiencia en la escuela. De igual manera, Ibañez, en 2008 afirma que la gestión escolar orientada a la calidad se logra capacitando y acompañando a los involucrados en el proceso. A su vez, Rubilar desde 2003 afirma que en la medida que se propicie un acercamiento de los sujetos de toda la comunidad académica para reflexionar y expresar críticas, se tendrán propuestas muy valiosas para la mejora en el desempeño de la gestión escolar.

En la investigación de campo, se percibe la falta de información interna de la Facultad; lo que conlleva que la opinión sobre la efectividad en los procesos de análisis de la información y la planeación sea evaluada con 8 puntos. Los encuestados consideran que el aspecto sobre el liderazgo es el proceso de menor efectividad.

La gestión escolar alude al *management* según cita Castro en 2006 a Stephen Ball. Esta actividad en las organizaciones educativas implica un cambio en su naturaleza. Las características de la gestión son que: a) se orienta a la eficiencia, viabilidad y control, b) implementa una estructura organizacional para un mejor control y comunicación de tareas y relaciones lineales, c) tecnifica el control de toda la organización y en lo individual y d) persigue el mejor método posible para alcanzar los logros de mayor control y eficiencia. De aquí se desprende que la eficiencia en una escuela sean los logros del aprendizaje de sus docentes y alumnos; en este estudio solo el 44.3% asigna un 8 a los programas de estudio que impactan en su formación profesional; el 67.29% no percibe un programa efectivo para enfrentar problemas de aprendizaje; el 61% no consideran adecuada la administración de recursos aplicados en infraestructura y equipamiento para su desarrollo profesional.

Los procesos determinantes en cualquier escuela como son la vinculación, servicio social, control escolar, apoyo didáctico e intendencia no son muy efectivos según los encuestados. Los procesos mejor evaluados fueron la biblioteca y el

centro de cómputo, percibiendo esto como una fortaleza para el logro del objetivo de cualquier escuela.

Ahumada, et al. en 2009 argumenta que el sistema de gestión de calidad en una escuela la incluyen los procesos de liderazgo, gestión curricular, gestión de recursos, convivencia escolar y apoyo a los estudiantes. La mayoría encuentra que el liderazgo, la vinculación y la gestión curricular son procesos con opción de mejora en la gestión escolar; opinan que impactarán positivamente en su formación profesional para el logro de sus expectativas en el perfil de egreso. La línea pendiente para futuras investigaciones sería conocer qué tipo de líder es el que consideran el mejor en un ambiente escolar; cabe señalar, que según los resultados de la investigación de Contreras, 2009, se concluye que debiera ser un líder-amigo.

Al final, es imperante mencionar que la gestión escolar en la unidad objeto de estudio, cuenta con varios puntos de interés cruciales en la mejora continua de algunos procesos, para el logro de la eficiencia y control educativos, basados en los principios y elementos básicos según las normas de calidad internacionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AHUMADA-FIGUEROA, L., GALDAMES-POBLETE, S., GONZÁLEZ-TORRES, A., & HERRERA-CABALLERO, P. (2009). El funcionamiento del equipo directivo durante un proceso de autoevaluación institucional en el marco de políticas de aseguramiento de la calidad de la gestión escolar en Chile. (Spanish). *Universitas Psychologica*, 8(2), 353-369.

CASTRO, A. (2006). La gestión escolar en cuestión. (Spanish). *Cuadernos De Educación*, 4(4), 225-233.

CNAP, (2004). Acuerdo de Acreditación Institucional No. 2, Pontifica Universidad Católica de Chile. Chile.

CONTRERAS, P. (2009). Liderazgo directivo en la gestión escolar desde el enfoque político de la escuela. (Spanish). *Educación* (10199403), 18(34), 55-72.

IBÁÑEZ, G. (2008). Muchas preguntas y muchas respuestas sobre la gestión escolar. (Spanish). *Sinéctica*, (30), 1-7.

RUBILAR, F. (2003). El discurso y la acción de la gestión escolar y de las practicas curriculares: una mirada investigativa en tiempos de reforma. (Spanish). *Praxis Educativa*, (7), 7-15.

VALENTINUZZI, R. (2007). Introducción a la norma ISO 9001:2000. Recuperado de <http://www.engormix.com/MA-ganaderia-carne/articulos/introduccion-norma-iso-9001-t1794/p0.htm>