

Gestión de calidad en el servicio educacional

Quality management in the educational service.

Autor **M. Sc. Elias Israel López Miranda. Director del Liceo Científico Tecnológico “En-Gadi” de la República de Guatemala**

E-mail: 'israelopezmiranda@gmail.com

Recibido noviembre 2017

Aprobado enero 2018

Resumen

El desarrollo educativo guatemalteco en la actualidad asume nuevos retos al considerar las nuevas exigencias sociales que se le impone al gremio que tiene como propósito la formación humana. La gestión de la calidad en las instituciones necesita la definición de un enfoque para la gestión del servicio educacional basado en procesos pedagógicos, todo lo cual contribuirá a formar en el personal una cultura de calidad pedagógica que asegura, sin lugar a dudas, la elevación de la calidad del servicio educacional. El artículo aborda algunos antecedentes de la gestión educacional en el contexto de las instituciones formadoras con perfil tecnológico.

Palabras clave: gestión, gestión de calidad, servicio educacional, gestión del servicio educacional

Abstract

Guatemalan educative development nowadays assume new challenges taking into account the new social requirements of the teachers involved in the human formation. That's why quality management in the institutions needs a definition of an approach to the educational service management based on pedagogical processes, in order to contribute to the formation of a quality pedagogical culture in the staff to assure, the increase in the educational service quality. The article deals with some antecedents of the educational service management in the context of the technological institutions.

Key words: management, quality management, educational service, educational service management.

Introducción

En la primera década del siglo XXI, la UNESCO ha intensificado los esfuerzos en la aplicación de políticas educativas sustentadas en el modelo de desarrollo sostenible rumbo al 2030 que sobre la base de una concepción científica posibilita elevar la calidad del servicio educacional y que a su vez, viabilice elevar la organización y el funcionamiento efectivo de las instituciones de acuerdo a las exigencias sociales, desde un enfoque directivo es asumido como: *“la manera o visión personalizada con que se modela y representa la intervención de un proceso, para ser transformado en la práctica educacional, considerando el contexto, el papel del entorno y el espacio social como factores de desarrollo”* (Sistematización del autor).

Al respecto la gestión educativa como estrategia decisiva y valiosa para la conducción y dirección de las instituciones educativas, adquiere suma importancia en los últimos tiempos, debe constituir la clave fundamental y herramienta básica para alcanzar el desarrollo y maximización de la educación guatemalteca, especialmente en la educación general.

De esta manera se necesita entonces, empoderar un servicio educacional que posibilite, transformar y sistematizar los procesos formativos, unidos a la capacitación docente para actuar con un rol directivo en disímiles esferas de la actividad y actuar en la búsqueda de nuevas alternativas y técnicas a través de procesos de calidad, actuación que exige considerar las condiciones en que los procesos se desarrollan, para lograr su transformación en la búsqueda de mayor eficiencia, efectividad y economía educacional, por tanto, cobra una gran importancia la actualización de los planes de estudio atendiendo a los adelantos científico técnicos y a las prioridades sobre las que se erige la estrategia educacional.

Sobre la base de lo expresado se cuenta el valioso significado de la gestión educativa en el nivel técnico y por ende sus efectos en la calidad de formación de los estudiantes, cuyo propósito fundamental es analizar cada una de las variables, para determinar la relación entre ambas, es decir, cómo se desarrolla la gestión educativa en el modelo formativo de los liceos guatemaltecos.

Al asumir los fundamentos del materialismo dialéctico se puede afirmar que la *gestión educativa* aporta un sistema de conocimientos imprescindibles para la interpretación, reformulación, determinación y valoración de hechos, procesos y fenómenos de carácter educativo, constituyendo un fundamento determinante para el establecimiento de estrategias y modelos de soluciones a los múltiples problemas de la realidad educativa en todas sus dimensiones, manifestándose en la formación de seres humanos más plenos e identificados con la cultura en la que se forman y a la que contribuirán a enriquecer.

En consecuencia, este panorama permite asegurar que todas las esperanzas de satisfacer esta necesidad se centran en el perfeccionamiento de la gestión de los tradicionales sistemas educativos. No por casualidad la V Conferencia Iberoamericana de Educación, celebrada en 1995 en Bariloche, Argentina, reconoció *“la urgencia de modernizar la administración de los sistemas educativos y mejorar el desempeño de los docentes que aseguren mejor control de las políticas”* (V Conferencia Iberoamericana de Educación, 1995).

Desarrollo

Guatemala es un país que históricamente ha carecido de prácticas de enseñanza integral y de un sistema educativo que responda a las necesidades de la población. El Artículo 72 de la Constitución Política de la República de Guatemala establece que la educación tiene como fin primordial el desarrollo integral de la persona, el conocimiento de la realidad y la cultura nacional y universal. Se declaran de interés nacional la educación, instrucción y formación social y la enseñanza sistemática de la Constitución de la República y de los derechos humanos.

Este derecho humano se encuentra regulado en la legislación vigente guatemalteca, referenciado por la Constitución, así mismo por otros cuerpos normativos, desde convenciones internacionales hasta normativas reglamentarias nacionales. Si no estuviera establecida la educación como un derecho no sería posible exigir al estado la prestación de este servicio.

Las indagaciones teóricas realizadas y la sistematización de los resultados de otros estudios le permitieron identificar los siguientes núcleos epistemológicos; respecto al

perfeccionamiento de la gestión educacional en los últimos diez años se pueden encontrar trabajos que se consultaron Legorburo, (1997), Riverón, (1997, Estrella, (1998), Ramos, (2000), Rodríguez, (2000), Lavigne, (2000), Míguez, (2001), López, (2004) Arencibia Sosa, et al. (2006), Deler, (2006). Otros autores, como Escalona, (2007) y Pérez, (2000) se han referido a diferentes alternativas metodológicas para desarrollar la gestión, con un sentido abierto e institucionalizado.

En la sistematización bibliográfica se encontraron los estudios desarrollados por los autores cubanos Rodríguez, (2000) quien propuso una metodología para la gestión en la educación técnica y profesional, y de Padilla, et al. (2010) sobre las actividades para consolidar para integrar la relación formativa entre el centro educativo y la empresa o establecimientos sociales, ambos resultados asumidos como un reto en la organización de las instituciones guatemaltecas.

Si bien es justo reconocer que cada una de las investigaciones precedentes tiene el mérito de descubrir como mínimo una de las aristas que debe contemplar la solución del problema y al menos, uno de los fundamentos teóricos sobre los que debe sustentarse; también es preciso significar que en la realidad educativa guatemalteca, no existen experiencias afines que orienten una alternativa para el perfeccionamiento de la calidad del servicio educacional.

Antecedentes de la gestión del servicio educacional en el contexto de las instituciones formadoras con perfil tecnológico guatemaltecas.

Los cambios económicos, técnicos, científicos, culturales, ideológicos y políticos de las sociedades contemporáneas, les plantean a los educadores exigencias crecientes con vista a cumplir el encargo social que se les tiene encomendado. Todo ello obliga cada vez más, a estudiar los problemas educacionales a través de la concepción de calidad.

El término de gestión, ha ocupado el centro de muchas teorías epistemológicas, al valorarlo en diferentes áreas de la actividad humana.

En los estudios realizados por Carbonell Pérez, y Gómez Cannet, (2013), se aprecia una mirada de la gestión unida a los procesos directivos esencialmente realizados. En el contexto científico y académico, es cada vez más frecuente la referencia a conceptos como los de *gestión de proyectos*, para indicar el proceso de planificación, organización, ejecución, control y evaluación de planes y programas

científicos y académicos dirigidos a resolver determinados problemas y alcanzar determinados objetivos; *gestión didáctica*, para indicar el proceso que direcciona las prácticas didácticas en el proceso de enseñanza aprendizaje, *gestión del conocimiento*, para declarar el proceso dirigido a la búsqueda, promoción, transferencia de conocimientos, tecnologías y experiencias alcanzadas por determinadas instituciones para que puedan ser utilizados como recursos disponibles; *gestión de riesgos*, para estudiar los supuestos que deben ser cumplidos para alcanzar los resultados institucionales, así como los peligros o dificultades ambientales, institucionales, económicas, sociales, políticas o de cualquier otro tipo que pueden hacer que no se alcancen los objetivos previstos, *gestión ambiental*, para proyectar las acciones orientadas al cuidado y preservación del medio ambiente y gestión social, dirigida a promover espacios de interacción entre los diferentes actores sociales en un contexto determinado.

En el caso de Guatemala, se evidencia la utilización del término *gestión* en diferentes sectores de la vida económica y social, pero de manera especial, en las instituciones educacionales, se constata el uso del término para indicar la administración de los procesos que desarrollan en función del cumplimiento de su encargo social.

El estudio documental realizado muestra que el vocablo *gestión*, proviene del latín *gestión*, que significa acción y consecuencia de dirigir, administrar o gestionar algo y esto corrobora que también se vincula al significado de hacer *diligencias y trámites* para la ejecución de los procesos de la institución o para resolver determinados problemas que afectan el cumplimiento de los objetivos.

En la sistematización bibliográfica realizada al analizar a Hernández Pérez, 2016, se pudo encontrar un movimiento de ideas en torno al abordaje de la gestión como objeto investigado o teoría del saber humano, a saber:

- Capacidad humana para la administración Cassaus, (2000).
- Método de aprendizaje Martínez LLantada, (1999)
- Valor estratégico de la eficiencia Harneker, (1995)
- Proceso cognitivo de construcción personal. Gimeno Sacristan, (1984)

- Procedimiento de mejoramiento y transformación de la realidad. Valle Lima, y García Ramis, (2001,1999)
- Condición del proceso científico investigativo. Ruiz Aguilera, y De la Torre Saturnino, (2000,1997)
- Acción de dirección. Bringas Linares, Carbonell Pérez, Gómez Cannet, Fraga Cedré, (1997, 2013)

Como el listado de sinónimos es relativamente amplio, el abanico de significados que se le pueden atribuir al término gestión es también elevado, pues al mismo tiempo que significa acción y efecto de tramitar, negociar, promover, significa también dirección.

La *gestión* como disciplina, según Cassasus, (2000), surge en la segunda mitad del pasado siglo, como resultado del desarrollo de la ciencia de la administración y alcanzó mayor impulso a partir de los años 60. Esta es una de las razones principales para la conformación de una visión reduccionista del término *gestión*, al examinarlo desde la dimensión económica y administrativa, en detrimento de un enfoque integrador y sistémico.

Como disciplina relativamente nueva, sus primeras formulaciones reconocen dos fuentes principales íntimamente relacionadas; una de ellas, es consecuencia de la sistematización de las experiencias acumuladas por los directivos, al reflejar los aprendizajes adquiridos en la actividad práctica de dirección de organizaciones que habían logrado determinados niveles de éxito; por ello, no es casual que estos trabajos, por lo general, tengan un enfoque funcionalista y estén caracterizados por la utilización de los estudios de caso, el estudio de prácticas exitosas o de fracaso desde las vivencias personales de los directivos.

La otra, es el resultado del desarrollo de modelos y estrategias, que fundamentan cómo debe dirigirse una organización y han ejercido una influencia significativa de la gestión en el ámbito educativo como por ejemplo: la dirección estratégica, la administración por objetivos, la teoría de la calidad total, la reingeniería y las teorías de la comunicación, sin dejar de desconocer la influencia recibida de otras provenientes de las denominadas teorías estructuralistas.

El autor Cassasus, caracteriza a la gestión como: *“la manera de generar la relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo, las capacidades, la gente, articulando los recursos de que se disponen de manera de lograr lo que se desea. es la generalización de recursos y procesos en una organización para que ocurra lo que se ha decidido que ocurra, tanto hacia el interior de la organización como hacia el entorno”* (Cassasus, 2000).

Aquí se puede apreciar una perspectiva integradora del término gestión, al vincularlo a la proyección del desarrollo institucional, al sistema de relaciones, a los métodos y estilos interactivos para la conducción de procesos, así como al funcionamiento de la estructura organizacional, a las competencias directivas y a los sistemas de trabajo, de modo que es inobjetable la amplitud otorgada al significado del término *gestión*.

Ya desde años anteriores Agyriss, y Schon, (1973), había situado la interacción entre las personas en la organización en el centro de la atención de la *gestión*, destacando que las organizaciones aprenden como resultado de la acción de las personas y desde este enfoque, caracterizan a la *gestión* como (...) *“la capacidad de articular representaciones mentales de los miembros de una organización, para generar y mantener conversaciones para la acción”*. (Agyriss, & Schon, 1973) Esta visión de la gestión, vincula su significado a la conducción de los procesos de carácter científico entre los miembros de la organización y ofrece también una visión renovada del término.

El anterior panorama muestra la evolución del término que ha ido produciendo de manera progresiva su resignificación, al incorporar nuevos significados que no la circunscriben a la acción de tramitar, promover la búsqueda de recursos o de administrarlos, como tradicionalmente se ha enfocado, al incluir aspectos esenciales de la dirección de procesos, como la dirección de los recursos humanos, científicos, materiales y financieros, los valores organizacionales, el sistema de relaciones institucionales, la proyección estratégica y como parte de esta, los procesos de planificación y control en esferas tan diversas como la científica, política, económica, social y educativa. También la gestión se explica a partir del desarrollo socio económico, de la ciencia y la tecnología, desde las tendencias hacia el desarrollo sostenible, la cultura para la paz y la democratización en las organizaciones y de manera especial en las instituciones educacionales, los

procesos de gestión demandan el desarrollo de profesionales altamente competentes y comprometidos, no solo para asegurar desempeños exitosos para potenciar sus roles sociales.

La perspectiva de la *gestión* desde la visión del desarrollo científico define también la orientación y las características del proceso de formación de las personas considerando que la creación de las condiciones organizativas y ambientales propicias para la educación, son parte consustancial de este enfoque del desarrollo. Esto conforma una nueva visión de la *gestión educativa* desde una alternativa humanista del desarrollo que sintetiza el compromiso de todos los actores sociales como componentes activos del desarrollo educativo, para asegurar el progreso social, económico, tecnológico, ambiental y cultural de las actuales y futuras generaciones y es este precisamente, uno de los ejes fundamentales para asegurar la sostenibilidad social, económica, ambiental y cultural. La gestión como acción de la actividad educativa se asume como un proceso orientado al *“funcionamiento y desarrollo de la institución, dar direccionalidad al servicio educativo basado en normativas científicas legales, generales, técnicas, aportadas por la pedagogía, la didáctica y otras ciencias de la educación, el currículo, las políticas educativas y los planes educativos, que promueve la mejora continua, la capacidad interna y la competencia colectiva para dar respuesta a los retos y gestionar los cambios de modo eficaz. Es considerada, también, como una disciplina científica que aborda estudios educacionales”* (Graffe, 2000).

La gestión por procesos en los sistemas educativos ofrece una respuesta a los desafíos sociales. Proporciona los medios para asegurar que la orientación a procesos sea una de las fuerzas impulsoras en la organización, que los procesos se correspondan con la estrategia y que se ejecuten sin errores y se mejoren continuamente con el fin de obtener resultados permanentes. Para lograr este propósito, resulta de vital importancia el compromiso y el apoyo del personal docente de las instituciones junto con la actitud impulsora de la máxima dirección. Este modelo de gestión concibe a la organización como una red de procesos interrelacionados que contribuyen a la satisfacción de todos. Es un enfoque de gestión importante característico de instituciones educativas innovadoras, especialmente de las que basan su sistema de gestión en la calidad, pues

proporciona las bases para establecer la mejora continua y la innovación, elemento fundamental para mantener la perspectiva de la calidad del servicio educacional.

La gestión por procesos es una labor que realizan las organizaciones para su mejor desempeño, y tiene una gran relación con el servicio educacional, con el propósito de aumentar los resultados organizacionales a través de la descripción de los procesos, su medición y la gestión de su mejora. Esto significa conducirla a una situación o estado más ventajoso que el que presenta.

El servicio ha sido conocido como un conjunto de operaciones o tareas integradas que una persona u organización realiza en beneficio de otra, teniendo en cuenta sus necesidades, y que no están necesariamente ligadas a la venta. Acerca de la definición del término en cuestión, diversos autores han planteado: *“un servicio es un trabajo realizado por otros.”* (Juran, 1985). *“Un servicio es cualquier actuación que una parte puede ofrecer a la otra, esencialmente intangible, sin transmisión de propiedad. Su presentación puede ir o no ligada a productos físicos.”* (Kotler, 1991). *“Los servicios son actividades de naturaleza intangible en las que participan un proveedor y un cliente, generando satisfacción para este último”.* (Lehtinen, 1993). *“El servicio viene dado por los resultados generados por las actividades en interfaz entre el suministrador y el cliente y por las actividades de los suministradores internos para satisfacer las necesidades del cliente”* (Norma ISO 9000:2000).

Elementos comunes a resaltar, en estas definiciones, acerca del término servicio: es una actividad. Existen dos partes en su realización. Es esencialmente intangible. Satisface determinada necesidad de los clientes. La naturaleza de los servicios se deriva de varias *características* distintivas. De acuerdo con Kotler (1991), tales características son:

Intangibilidad. Los servicios son intangibles. No se pueden experimentar por los sentidos antes de la compra. Para reducir la incertidumbre, el comprador buscará signos que evidencien la calidad del servicio, fijándose en el lugar, personas, equipo, material de comunicación, símbolos y precios de venta.

Carácter inseparable. Los servicios se producen y se consumen al mismo tiempo. Dado que el beneficiario está presente en la prestación del servicio, la interacción suministrador-cliente es una característica importante y, tanto el suministrador como el beneficiario, afectan el resultado final del servicio.

Variabilidad. Los servicios son altamente variables, ya que dependen de quién los suministre, cuándo y dónde.

El servicio incluye todas las actividades que representan tanto la respuesta a la necesidad principal del beneficiario como a sus deseos (basados principalmente en aspectos de conducta). En la práctica, el estudiante usualmente, posee poco conocimiento del componente técnico y su evaluación no tiene validez real; probablemente, podrá evaluar el componente de conducta, puesto que éste, se relaciona con sus sensaciones. La comprensión de las características del servicio, así como el conocimiento de la forma de pensar de los sujetos, de sus necesidades y comportamiento, es fundamental para el éxito de cualquier negocio de este tipo.

La calidad es el sello de garantía que se ofrece a los estudiantes, es el medio para obtener los resultados deseados, proporcionando satisfacción. Según Ishikawa, (1988), *“la calidad es todo lo que alguien hace a lo largo de un proceso para garantizar que un beneficiario, fuera o dentro de la organización obtenga exactamente aquello que desea en términos de características intrínsecas, costos y atención que arrojarán indefectiblemente satisfacción”* (Ishikawa, & Thomis, 1999). Este concepto está estrechamente ligado a las exigencias con respecto a la satisfacción de sus necesidades. Un producto que posee funciones que satisfacen las necesidades del cliente, es un producto de calidad.

La calidad está compuesta por tres parámetros (Ortiz, 2001)

Calidad de diseño: es el grado en que el diseño de servicio refleja las necesidades del beneficiario. Todos los requisitos tienen que formar parte del servicio desde el mismo diseño.

Calidad de conformidad: es el grado en que el servicio cumple con el standard de planificación.

Calidad de uso: es el grado en que el usuario es capaz de asegurar la continuidad de uso del servicio. Los servicios que fallan, son objeto de revisión y rediseño.

Necesidad e importancia de la gestión de calidad en la actividad en los liceos educativos

En la actualidad los enfoques sociales sobre la gestión educativa, orientan su caracterización hacia la actividad que desarrollan las instituciones y otras agencias sociales. La gestión educacional como actividad, se materializa en vías, formas y

acciones de gestión; dígame organización, planificación, ejecución y control del sistema educativo, se trata de un enfoque de la dirección como actividad. De ahí, la importancia de perfeccionarla como herramienta administrativa de las principales líneas de las transformaciones educacionales en ajuste a la dinámica de los procesos socio-educativos.

Aquí juega un importante papel la Pedagogía que ha sido definida de múltiples maneras, se asume, que como ciencia, es el núcleo de las Ciencias de la Educación y *“es la ciencia que permite de forma consciente y sistemática estructurar, organizar y dirigir en el marco institucional-escolar y extraescolar y en otras formas de organización, el proceso educativo (enseñanza)”* (Chávez Rodríguez, 1999).

De esta manera se evidenciaría así, una perspectiva humanista y desarrolladora de la educación, que da pauta para materializar una visión diferente del proceso educativo, el cual es solo posible desarrollar desde la concepción de dirección del cambio, el cual refleja la zona de incertidumbre entre el estado actual y el deseado y se revelan como criterios imprescindibles para la medición del impacto del servicio educacional, sobre la base de las áreas claves del éxito educativo:

1. Eficiencia educativa.
2. Funcionalidad del sistema de trabajo.
3. Desempeño profesional.
4. Eficacia directiva.
5. Reconocimiento social.

Lo anterior permite contextualizar las acciones desde los referentes del servicio educacional, que según la doctora Martínez LLantada, *“representa el resultado condicionado por la eficiencia en la formación integral, el desempeño en la profesión y la gestión de la política educativa, que sobre la base de las expectativas y percepciones, revelan juicios de satisfacción que reflejan indicadores para medir la calidad del modelo de influencia en el proceso educativo. Considera los momentos de la verdad entre lo ideal-esperado y lo real-percibido/vivenciado”* (Martínez LLantada, 2001)

Los liceos educativos guatemaltecos, son los escenarios principales para materializar los principios y fines educativos, entendidos como aquellas verdades, proposiciones o ideas que norman el pensamiento y la conducta educativa en el nivel técnico y profesional.

CONCLUSIONES

El desarrollo de la gestión de calidad desde el servicio educacional en el contexto educativo guatemalteco, revela la necesidad de contextualizar el proceso de gestión en las instituciones de la educación técnica y profesional, por lo que necesita la definición de un enfoque para la gestión del servicio educacional basado en procesos pedagógicos, todo lo cual contribuirá a formar en el personal una cultura de calidad pedagógica que asegura, sin lugar a dudas, la elevación del proceso formativo con sentido integrador donde intervienen las agencias sociales implicadas en el desarrollo. El análisis valorativo revela a la gestión educacional desde el enfoque interinstitucional con un sentido flexible, contextualizado y transformador, lo que posibilita aprovechar las potencialidades y reducir el impacto de las limitaciones desde indicadores de calidad.

Bibliografía

- Agrys, y Schon, (1973). *La organización en la competitividad institucional*. Ediciones Bolonia.
- Añorga, J. (1995). *Glosario de términos de educación avanzada*. (Material impreso). La Habana: Editado por el Centro de Educación Avanzada.
- Arencibia Sosa, V. et al. (2000). *Proyectos de Investigación Educativa: Una alternativa en la gestión de la actividad científica*". La Habana: I.S.P.E.J.V
- Carbonell Pérez, J E y Gómez Canett. (2013). *La dirección en la educación*. La Habana: UCPEJV.
- Cassasus, J (2000). *Acerca de la práctica y la teoría de la gestión: Marcos Conceptuales para el análisis de los Cambios en la Gestión de los Sistemas*". Recuperado: www.scribd.com/doc/12667410/gestionbuscadelsujeto. Consultado el día 15 de agosto de 2013
- Chávez, J. (2003). *Aproximación a la teoría pedagógica cubana*. La Habana: ICCP.

Chávez, J., Suárez, A., y Permuy, L. D. (2005). *Acercamiento necesario a la pedagogía general*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Colectivo de autores, (1980). *La dialéctica y los métodos científicos de la investigación*. Moscú: Academia de Ciencias de la URSS.

Colectivo de autores. (1980). *Pedagogía. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Constitución de la República de Guatemala. (2001). Fondo de Naciones Guatemaltecas. Ciudad de Guatemala.

Delgado Fernández, M. (2014). *Innovación en la Administración Pública*. En: Compendio de lecturas de temas de Administración Pública. La Habana: Escuela Superior de Cuadros del Estado y del Gobierno.

Escalona Serrano, E. (2008). *Estrategia de introducción de resultados de investigación en el ámbito de la actividad científica educacional*. (Tesis en opción al grado científico de Doctor). ICCP. La Habana.

García Ramis, L. et al. (1996). *Los retos del cambio educativo*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Gimeno Sacristian, J. (1984). *Gestión administrativa*. España.

Graffe, G. J. (2000). *Gestión de Instituciones Educativas*. Mimeo. Caracas: Escuela de Educación, FHE – UCV.

Harnecher, M. (1985). *Estrategia y táctica*. La Habana: Ediciones taller popular.

Hernández Pérez, Y. (2013). *La gestión científico-pedagógica como actividad profesional de dirección: un problema social de la ciencia*. (Monografía en opción al mínimo de candidato en Problemas Sociales de la Ciencia). La Habana: ICCP.

Hernández Pérez, Yanet. (2013). *La gestión científica como actividad profesional de dirección: un problema social de la Ciencia*. (Monografía en opción al mínimo de candidato en Problemas Sociales de la Ciencia). La Habana: ICCP.

Ishikawa, T. (1999). *Calidad y desarrollo humano*. Canadá: Ediciones THOMIS.

Jurán Ortiz, JC. (1999). *Servicio y calidad*. Trinidad, Bolivia: Editorial UTB.

Kother, Kromiro Shaft (1989). *Servicio de calidad y expectativas del cliente*. Montevideo. Uruguay: Editorial Universo.

López, J. (1996). *El carácter científico de la Pedagogía en Cuba*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Martínez Llantada, M. (1998-2011). *Calidad educacional, actividad pedagógica y creatividad*. La Habana: Editorial Academia.

Ortiz Puentes, R. (2001). *Necesidades de productos y clientes*. Perú: Porland Publicaciones.

Padilla Roque, JA (2010). *La relación empresa entidad formadora de técnicos profesionales*. (Tesis en opción al título académico de Máster). La Habana

Rodríguez Hernández, P (2000). *La escuela en el camino hacia el siglo XXI*. (Material en soporte digital). La Habana.

Ruiz Aguilera, A. (1998). *Metodología de la investigación educativa*. (Material en soporte digital). La Habana: I.C.C.P.

Sistematización del autor. (s.f.).

V Conferencia Iberoamericana de Educación. (1995). Buenos Aires. Argentina

Valle Lima, A D. (2001). *La dirección en Educación Apuntes*. La Habana: Instituto de Central de Ciencias Pedagógicas. Ministerio de Educación de Cuba.