
**COMUNICACION Y GESTION DE CALIDAD: INTERVENCION DIAGNÓSTICA
EN UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL DE LA CIUDAD DE SANTIAGO**

**MARÍA SOLEDAD HERNÁNDEZ ANGUITA
MAGÍSTER EN PSICOLOGÍA SOCIAL
MENCIÓN EN GESTIÓN Y DESARROLLO DE ORGANIZACIONES**

RESUMEN

El objetivo prioritario de este trabajo es destacar la importancia que tiene una mirada estratégica de la comunicación, como base para la implementación de las prácticas de gestión de calidad en un establecimiento escolar.

Con esta finalidad se considera una metodología mixta, iniciando el diagnóstico con la aplicación del cuestionario de autoevaluación de la implementación de las prácticas de gestión de calidad, elaborado por Soria y Martínez (2009), al personal del centro escolar bajo estudio, se identifican los alcances estratégicos, realizando una triangulación con técnicas cualitativas, a personal clave, alumnos y apoderados. A partir de ahí se diseña un método bajo un enfoque sistémico y holístico y se presenta una propuesta de intervención basada en las deficiencias más críticas encontradas.

Los resultados de la autoevaluación muestran que todas las dimensiones analizadas presentan algún grado de criticidad; cerca del 48%, de los indicadores utilizados en las mediciones, están en un rango crítico y el 10% altamente crítico. Las dimensiones comunicación e información y formación, alcanzan niveles altamente críticos; y, Apoyo de la Dirección y Proceso de Dirección, críticos. La triangulación permite confirmar, agudizar, y en ocasiones demostrar, una clara discrepancia en las percepciones internas y de quienes reciben el servicio.

El programa de mejora, considera como intervenciones centrales, Comunicación e Información y Comunicación Estratégica, Liderazgo, Formación y Planificación Estratégica. Como asesoría complementaria, se sugiere ajustes y diseño de la estructura en base a equipos y una intervención a la cultura.

Se concluye que el análisis desde la institución educativa, favorece la implementación de un sistema de gestión escolar estratégico, bajo el enfoque de calidad total, viabilizando el logro de una competencia comunicativa con sus públicos, siempre que se haya considerado a la comunicación como eje de la estrategia del centro.

Palabras claves: educación, gestión escolar, comunicación y gestión de Calidad