

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), marzo-abril 2026,
Volumen 10, Número 2.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i2

INSTALACIÓN Y DESPLIEGUE DE LA MEJORA CONTINUA EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE NIVEL MEDIO SUPERIOR

**INSTALLATION AND DEPLOYMENT OF CONTINUOUS
IMPROVEMENT IN AN UPPER SECONDARY EDUCATION
INSTITUTION.**

Verónica Petra Hernández Pastrana

Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Iguala

Héctor Ayala Arteaga

Colegio de Bachilleres del estado de Guerrero, plantel Santa Teresa

Juan Carlos Kido Miranda

Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Iguala

Pascual Felipe Pérez Cabrera

Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Iguala

Norma Rodríguez Bucio

Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Iguala

Instalación y Despliegue de la Mejora Continua en una Institución Educativa de nivel Medio Superior

Verónica Petra Hernández Pastrana¹

veronica.hernandez@iguala.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0002-1768-0220>

Tecnológico Nacional de México/Instituto
Tecnológico de Iguala
México

Héctor Ayala Arteaga

hectogx@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-3961-4304>

Colegio de Bachilleres del estado de Guerrero,
plantel Santa Teresa
México

Juan Carlos Kido Miranda

jcarlos.kido@iguala.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0003-3375-627X>

Tecnológico Nacional de México/Instituto
Tecnológico de Iguala
México

Pascual Felipe Pérez Cabrera

pascual.perez@iguala.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0002-5432-6730>

Tecnológico Nacional de México/Instituto
Tecnológico de Iguala
México

Norma Rodríguez Bucio

norma.rodriguez@iguala.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0001-5287-0946>

Tecnológico Nacional de México/Instituto
Tecnológico de Iguala
México

RESUMEN

La mejora continua constituye un eje estratégico de la política educativa mexicana, particularmente en el marco de la Nueva Escuela Mexicana, al promover procesos sistemáticos de gestión orientados a la calidad y la equidad. El objetivo de este estudio es describir el diseño e implementación de un plan de Mejora Continua en una institución de educación media superior, con énfasis en la fase inicial de despliegue. Se desarrolló un estudio de caso con enfoque mixto, diseño no experimental y longitudinal, apoyado en herramientas de gestión y análisis estratégico como el ciclo PDCA, el análisis FODA, las matrices EFI y EFE, el análisis causal y la técnica de los cinco porqués, así como instrumentos de seguimiento mediante un plan de acción, diagrama de Gantt y tablero de resultados. El diagnóstico estratégico arrojó una puntuación de 2.08 en la matriz EFI y de 2.95 en la matriz EFE, lo que evidencia una organización con limitaciones internas que logra sostenerse principalmente por condiciones externas favorables. Los resultados muestran que la mejora continua es viable aun en contextos con restricciones de recursos, siempre que exista alineación entre misión, visión y estrategia, liderazgo directivo efectivo y disciplina en el seguimiento de los procesos.

Palabras clave: Mejora continua; FODA; Plan de acción; Despliegue estratégico.

¹ Autor principal.

Correspondencia: veronica.hernandez@iguala.tecnm.mx

Installation and Deployment of Continuous Improvement in an Upper Secondary Education Institution.

ABSTRACT

Continuous improvement constitutes a strategic pillar of Mexican educational policy, specifically within the 'Nueva Escuela Mexicana' framework, by promoting systemic management processes focused on quality and equality. This study aims to describe the design and implementation of a continuous improvement plan in highschool-level institution, centered on the initial implementation phase. A case study was conducted using a mixed-methods approach with a longitudinal, non-experimental design. The methodology was supported by strategic management tools, including the Deming cycle (PDCA), SWOT analysis, IFE and EFE matrices, causal analysis, and the 'five whys' technique. Additionally, monitoring was facilitated through action plans, Gantt charts, and balanced scoreboards. The strategic diagnosis yielded a score of 2.08 in the IFE matrix and 2.95 in the EFE matrix, indicating an organization with internal limitations that remains viable primarily due to favorable external conditions. Results demonstrate that continuous improvement is feasible even in resource-constrained contexts, provided there is alignment between mission, vision, and strategy, coupled with effective managerial leadership and process monitoring discipline.

Keywords: Continuous Improvement; SWOT; Action Plan; Strategic deployment.

*Artículo recibido 28 febrero 2026
Aceptado para publicación: 28 marzo 2026*



INTRODUCCIÓN

En el contexto mexicano, la Nueva Escuela Mexicana plantea la necesidad de fortalecer una cultura institucional orientada a la mejora continua, la equidad y la excelencia educativa, reconociendo al personal directivo y docente como actores clave en la transformación de las organizaciones escolares.

La mejora continua, entendida como un proceso sistemático, participativo y permanente de análisis, planificación, ejecución, evaluación y ajuste de las prácticas organizacionales, ha sido ampliamente aplicada en contextos industriales y empresariales; sin embargo, su adopción en instituciones educativas, particularmente en el nivel medio superior, aún enfrenta resistencias, limitaciones de recursos y debilidades en los procesos de gestión.

Desde un enfoque teórico, el estudio se sustenta en los principios de la gestión de la calidad total, el ciclo de mejora continua de Deming (PDCA), el enfoque Kaizen y el análisis estratégico organizacional, los cuales permiten identificar brechas entre la situación actual y el estado deseado de la institución, así como definir estrategias orientadas al fortalecimiento del desempeño institucional. Asimismo, se consideran aportes previos relacionados con la mejora de procesos educativos, la gestión escolar y el liderazgo directivo como factores determinantes del cambio organizacional.

En este marco, el presente artículo tiene como objetivo general instalar y desplegar un sistema de mejora continua en una institución de educación media superior que contribuya al fortalecimiento de la gestión institucional, la calidad del proceso educativo y el posicionamiento del plantel en su contexto local. El estudio se desarrolla en el Colegio de Bachilleres del Estado de Guerrero Plantel Santa Teresa, considerando sus características organizacionales, sociales y educativas, y se orienta a documentar el proceso metodológico, los resultados iniciales y las condiciones necesarias para la sostenibilidad de la mejora continua en contextos con restricciones estructurales.

METODOLOGÍA

Se adoptó un enfoque mixto con diseño no experimental y longitudinal (ciclo escolar 2024–2025). Tipo de estudio: aplicado y descriptivo-explicativo. Se realizó en el Colegio de Bachilleres del Estado de Guerrero plantel Santa Teresa (COBACH), con una plantilla de un director, diez docentes y cuatro administrativos. La institución cuenta con un grupo de alumnos de primero, uno de segundo y otro de tercer año, siendo un total de 78 alumnos.



Se inicia el trabajo convocando a toda la planta docente y administrativa del plantel para poder realizar una capacitación sobre lo que es la mejora continua y su valiosa participación en ella siguiendo el ciclo de Deming, se analiza y reestructura la misión y visión de acuerdo a la situación actual de la Institución y los objetivos a largo plazo a alcanzar, debido a que a través del tiempo existen cambios en el entorno, competencia, nuevas generaciones de alumnos, nuevo modelo educativo, cambio de personal, e infraestructura.

MISIÓN: Somos una Institución que proporciona a los jóvenes egresados de secundaria un bachillerato general de calidad, que les permita ingresar a la educación superior e incorporarse a la actividad productiva, mediante la potencialización de un perfil de egreso sustentado en el humanismo, exaltando los valores más altos de la educación, la ciencia y la cultura, para coadyuvar al desarrollo del estado y del país.

VISIÓN: Ser una opción de excelencia educativa en el nivel medio superior que atienda las necesidades de cobertura, equidad, calidad y pertinencia con la participación activa de la comunidad escolar, mediante un profundo sentido humano y que corresponda a los requerimientos de la sociedad.

Una vez analizada la misión, visión y valores se analiza la relación entre ellas para establecer el plan de acción de la Mejora Continua. Se realiza un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) de la Institución para conocer su situación actual, fue realizada bajo una lluvia de ideas donde todos los actores del plantel estuvieron de acuerdo. Del FODA se seleccionan entre 15 y 20 Factores para realizar una ponderación del análisis interno a través de la matriz Evaluación de Factores Internos (EFI) y una ponderación del análisis externo a través de una matriz Evaluación de Factores Externos (EFE) para conocer la situación del plantel en su entorno. La ponderación que se da a cada factor debe oscilar entre 0.0 (no importante) y 1.0 (muy importante), a cada factor clave se le da una clasificación entre 1 y 4 que indique qué tan eficazmente responden las estrategias actuales de la empresa a ese factor, donde 4=la respuesta es superior, 3=la respuesta es mayor al promedio, 2=la respuesta es el promedio y 1=la respuesta es deficiente (David, 2008). Como muestra del análisis se presenta la tabla 1, la Evaluación de Factores Internos.

Tabla 1. Análisis interno EFI.



Factores Internos Clave		Ponderación	Calificación	Puntuación
Fortalezas				
1	Infraestructura	0.05	4	0.2
2	Docentes con perfil idóneo.	0.03	3	0.09
3	Planta administrativa adecuada	0.05	3	0.15
4	Única institución de nivel medio superior en la localidad	0.08	4	0.32
5	Capacitación para el trabajo atractiva	0.03	3	0.09
6	Bachillerato General y único.	0.07	4	0.28
7	Se tiene un contrato colectivo de trabajo.	0.03	3	0.09
8	Movilidad institucional.	0.04	3	0.12
9	Protocolo de escuela segura.	0.03	3	0.09
Debilidades				
1	Alto índice de reprobación.	0.07	1	0.07
2	Alto índice de deserción.	0.03	1	0.03
3	Baja eficiencia terminal	0.07	1	0.07
4	Proceso educativo de baja calidad.	0.05	1	0.05
5	Falta de infraestructura física y reforestación.	0.07	1	0.07

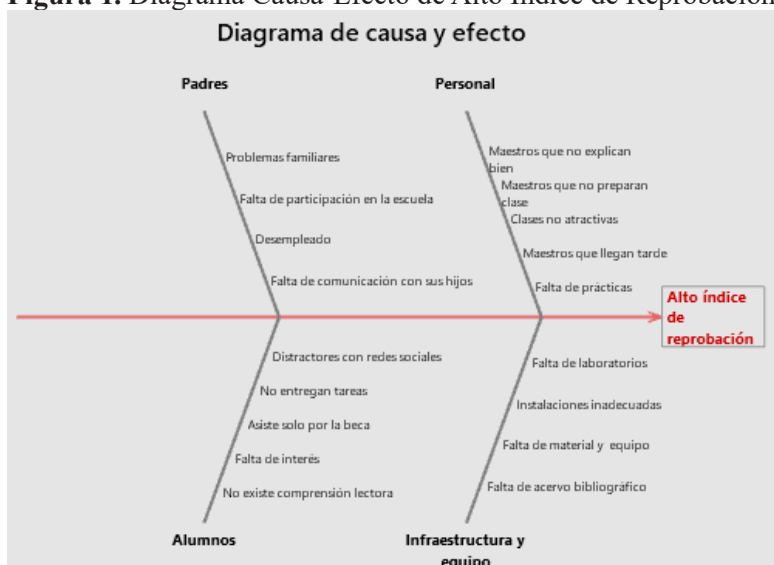


6	Falta de maquinaria y equipo.	0.07	1	0.07
7	Falta de recursos económicos.	0.07	1	0.07
8	Maestro que no cumplen su horario de trabajo.	0.03	2	0.06
9	Bajo nivel educativo en alumnos de nuevo ingreso.	0.03	1	0.03
10	Falta de gestión del director.	0.03	2	0.06
11	Falta de supervisión de clase.	0.07	1	0.07
Total		1		2.08

Fuente: Elaboración propia.

Realizado el análisis de los factores internos y externos se procedió a buscar las causas que originan las debilidades para convertirlas en Fortalezas, por ejemplo el de Alto índice de reprobación porque fue uno de los factores con una calificación baja, para ello se elaboró el diagrama de Causa y Efecto (Figura 1).

Figura 1. Diagrama Causa-Efecto de Alto Índice de Reprobación.



Fuente: Elaboración propia



Otra técnica utilizada fue la de los 5 porqués en la determinación de la causa raíz que originan la causa de falta de Prácticas de Laboratorio.

¿Por qué no se realizan prácticas de laboratorio?

Por qué no hay material ni equipo

¿Por qué no hay material ni equipo?

Por qué las autoridades educativas no los proporcionan a los planteles

¿Por qué las autoridades educativas no los proporcionan a los planteles?

Por qué no existe la gestión del director ante las instancias correspondientes

¿Por qué el director del plantel no gestiona ante las instancias correspondientes?

Por qué el maestro no solicita el material a utilizar

¿Por qué el maestro no solicita el material a utilizar?

Por qué no tiene interés de hacer prácticas o por desconocimiento de metodología de prácticas a implementar.

Para eliminar la causa raíz de falta de elaboración de prácticas de laboratorio, se determina capacitar a los profesores, lo que conlleva a preparar las clases, hacerlas más interesantes para elevar la asistencia, participación y trabajo de los alumnos.

Es así como se llega a la causa raíz que produce un efecto el cual deber ser eliminado o mejorado a través de acciones que se propongan en el FODA (Tabla 2), las que se establecerán en el plan de acción de la Mejora Continua. Determinadas las causas se tomaron las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas analizadas en la Auditoria externa EFE e interna EFI claves para la realización de las estrategias del FODA, dichas estrategias originadas deben estar alineadas con la visión de la Institución.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La puntuación ponderada total más alta posible para una organización, sin importar el número de oportunidades o amenazas clave de una matriz EFE es de 4, indica que la Institución u organización responde de manera extraordinaria a las oportunidades y amenazas existentes en su ramo, es decir las estrategias de la organización aprovechan eficazmente las oportunidades existentes y minimizan los posibles efectos de las amenazas externas. La puntuación ponderada promedio es de 2.5 y la más baja de 1.0 que indicaría que no se están aprovechando las oportunidades ni evitando las amenazas externas.



El plantel COBACH Santa Teresa con un resultado de 2.08 en la Evaluación de Factores Internos y de 2.95 en la matriz EFE (Evaluación de Factores Externos), se traduce en una sobrevivencia de la escuela gracias a las oportunidades que el gobierno federal genera para la población de bajos recursos; el plantel se mantiene con la matrícula existente, si existiera otra Institución de nivel medio superior en la comunidad existiría la amenaza latente de no poder subsistir debido a la falta de alumnos.

El plan de acción.

El plan de acción es la programación de las actividades o estrategias de mejora que se realizarán durante el periodo de la fase de despliegue, para posteriormente ser ejecutadas por la planta docente y administrativa del plantel, con el objetivo de que se familiaricen y visualicen las estrategias como parte de una mejora, donde desarrollen y potencialicen sus habilidades y compromiso con la institución y comunidad.

A continuación se muestra para fines ilustrativos el plan de acción de las estrategias 1, 10 y 11 (Tabla 3), en total en el proyecto se plantearon 24 estrategias en el FODA (se presentan 19 de ellas) . El plan contempla el objetivo, la estrategia, estrategias secundarias, tiempo de realización, responsable(s), recursos e indicador de medición.



Tabla 2. Matriz FODA

	Fortalezas	Debilidades
Análisis Interno	1. Infraestructura	1. Alto índice de reprobación
	2. Docente con perfil idóneo	2. Alto índice de deserción
	3. Planta administrativa adecuada	3. Baja eficiencia terminal
	4. Única institución de nivel medio superior en la localidad	4. Proceso educativo de baja calidad.
	5. Capacitación para el trabajo atractiva	5. Falta de infraestructura física y reforestación
	6. Bachillerato general y único	6. Falta de maquinaria y equipo
	7. Se cuenta con Contrato Colectivo de Trabajo	7. Falta de recursos económicos
	8. Movilidad institucional	8. Maestros que no cumplen con su horario
	9. Protocolo de escuela segura	9. Bajo nivel educativo en alumnos de nuevo ingreso
		10. Falta de gestión del director
		11. Falta de supervisión de clase



Análisis Externo Oportunidades	Estrategias FO	Estrategias DO
1. Becas del gobierno federal.	E1. Participar activamente en las olimpiadas del conocimiento con las materias de matemáticas, física, biología, todos los años (F2, O4)	E9. Capacitación continua a docentes en el uso de las TICS y en su perfil académico para elevar el nivel académico. (D1, D4, O5)
2. Ahorro económico de traslado a otras escuelas.	E2. Captar el 90% de egresados de la secundaria de la localidad. (F4, O2)	E10. Promocionar a los alumnos de nuevo ingreso e inscritos en la institución el programa de becas Benito Juárez para disminuir en un 50% el índice de deserción (D2, O1).
3. Internet satelital.	E3. Implementar al 100% el programa de escuela segura con la portación obligatoria del uniforme (F9, O2)	E11. Realizar talleres de reforzamiento de autoconstrucción del conocimiento (D1, D2, O5)
4. Olimpiadas del conocimiento.	E4. A través de las redes sociales difundir las actividades académicas, deportivas y culturales que se realizan en la institución. (F1, O3)	E12. Continuar con el programa de tutorías y asesorías (D1, D2, D3, O5)
5. Capacitación por parte de la COSFAC	E5. Implementación de proyecto de redes sociales (TikTok) denominado ayúdame a mejorar mi escuela. (F1, O3)	



Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA
1. Escuelas de nivel medio superior en Iguala, Guerrero	E22. Capacitación continua a personal docente y administrativo para que sea eficaz y eficiente el proceso educativo a fin de eliminar la mala imagen de la institución. (F2, F3, A3)	E14. Implementar el mantenimiento a las instalaciones al final de cada ciclo escolar (pintura) (D5, D10, A3)
2. Problemas económicos en las familias	E23. Adquisición de bibliografía para ampliación del acervo bibliográfico o virtual de la biblioteca y ayudar así a las familias con problemas económicos en la literatura empleada por los educandos. (F1 , A2)	E16. Aplicar al 100% el programa de COBACHGRO-VERDE en la institución. (D5, A3)
3. Mala imagen de la institución	E24. Realizar reuniones con padres de familia y en las secundaria de la localidad para mostrar los proyectos de la Institución y motivar al alumnado a estudiar en el COBACH Santa Teresa (F2, F4, A2, A3)	E17. Implementación del programa 5´S en el plantel. (D5, A3)

Fuente . Elaboración propia.



Tabla 3. Plan de acción

Objetivo	Estrategia (meta)	Qué se va a hacer (estrategias secundarias)	Tiempo de realización	Responsable de realización	Recursos	Indicador de medición
<p>Posicionar a la institución como una de las mejores opciones de nivel medio superior</p>	<p>E1.- Participar activamente en las olimpiadas del conocimiento en matemáticas, física y biología que organiza la Universidad Autónoma de Guerrero (UAGRO), todos los años (F2, O4)</p>	<p>Seleccionar mínimo 3 alumnos que deseen participar en las olimpiadas al inicio del ciclo escolar.</p>	<p>Seleccionar a los alumnos del 22 al 31 de agosto del 2024 y asesorar todos los jueves desde septiembre 2024 hasta mayo 2025</p>	<p>Profesor 1 Profesor 2 Profesor 3</p>	<p>Libros, computadoras, calculadora, software, hojas, pizarrón, viáticos para asistir a la ciudad de Chilpancingo</p>	<p>Cuestionario, exámenes y posición ganada en las olimpiadas</p>



Objetivo	Estrategia (meta)	Qué se va a hacer (estrategias secundarias)	Tiempo de realización	Responsable de realización	Recursos	Indicador de medición
Disminuir el índice de reprobación y deserción	E10. Promocionar a los alumnos de nuevo ingreso y que ya están inscritos en la institución el programa de becas Benito Juárez para disminuir en un 50% el índice de deserción (D2, O1).	Pláticas con los alumnos de primero, segundo y tercer grado sobre la importancia de mantener un promedio adecuado para recibir oportunamente las becas Benito Juárez.	En la primera semana de inicio de semestre y durante los periodos de reporte de avance	Profesor 4 Profesor 5 Administrativo 1 Administrativo 2	Folletos, computadora, hojas, proyector.	Reportes de evidencia e indicadores de evaluación



Objetivo	Estrategia (meta)	Qué se va a hacer (estrategias secundarias)	Tiempo de realización	Responsable de realización	Recursos	Indicador de medición
Disminuir el índice de reprobación y deserción	E11. Realizar talleres de reforzamiento de autoconstrucción del conocimiento (D1, D2, O5)	Elaborar plan semestral de talleres de acuerdo a los índices de deserción en las materias	Realizar los talleres en las horas de tutorías programadas	Docentes responsables de las materias	Computadora, calculadora, hojas, proyector, pintarrón, plumones	Listado de alumnos aprobados

Fuente: Elaboración propia

Definido el plan de acción, se formó el equipo de mejora o de calidad y comienza el despliegue y seguimiento de actividades, este seguimiento debe ser por lo menos semanal y para ello se utilizará el diagrama de Gantt que nos ayudara si se encontraron bloqueos o contratiempos en la implementación del plan de acción. Para ello las actividades estarán en un principio en color gris para posteriormente marcarlas con colores verde si fueron realizadas, rojo si no se realizaron, si no se completó y tiene algún avance se utilizara un color amarillo, en la figura 2 se muestra el Diagrama de Gantt para la estrategia 9.



Figura 2. Diagrama de Gantt

Estrategia:	Agosto.												
No:	Actividad o sub estrategia	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Responsable	% de avance
E9.- Capacitación continua a docentes en el uso de las TICS y en su perfil académico para elevar el nivel académico.	Capacitación semestral de todos los docentes a través de la COSFAC en los cursos referentes a las materias que imparte.											Toda la planta docente.	100%

Fuente: Elaboración propia.

Para el seguimiento y control de las actividades de las estrategias se genera un tablero de resultados (Tabla 4 con la estrategia 1) que nos informara el desempeño de la cadena de valor de nuestras actividades para posteriormente generar las gráficas de rendimiento y realización de los indicadores de desempeño de la Mejora.



Tabla 4. Tablero de resultados

Objetivo:	Posicionar a la institución como una de las mejores opciones de nivel medio superior					
Estrategia	Sub estrategia	Fecha de realización	Ultima fecha de medición	Porcentaje de avance de cumplimiento	Causas por la cual no se realizo	Responsable
E1.- Participar activamente en las olimpiadas del conocimiento con las materias de matemáticas, física, biología, todos los años.	Seleccionar mínimo 3 alumnos que deseen participar en las olimpiadas de matemáticas al inicio del ciclo escolar.	22 de Agosto de 2024.	3 de septiembre de 2025.	100%	Ninguna.	Profesor 1 Profesor 2 Profesor 3

Fuente. Elaboración propia.



En la fase de implementación se deben de establecer los mecanismos de comunicación para poder transmitir la información a todos los actores de la Mejora, esto nos va a permitir generar la cultura y el sentido de pertenencia al plantel y al programa de mejora que motivará a la comunidad escolar a valorarlo y tener claro los objetivos, para ello se instalaran tableros donde se colocaran todos los reportes, gráficas, diagramas de Gannt, KPI, etc; se generaran tarjetas código QR que nos permita en cualquier momento recordar el procedimiento del plan, esto se hace con el objetivo de seguir con el proceso de gestión del cambio que nos permita consolidar el programa de Mejora Continua.

En esta fase de despliegue o implementación debemos de tener revisiones constantes, recorridos gemba, acciones correctivas con el uso de metodologías como 5 porqués, 8Ds, DMAIC, Trabajo Estándar que nos permitan alinear los indicadores con las acciones y estas con la misión.

CONCLUSIONES

El estudio de caso desarrollado evidencia que la implementación de un sistema de mejora continua en instituciones de educación media superior es factible y pertinente, incluso en contextos caracterizados por limitaciones de recursos materiales, financieros y organizacionales. La aplicación articulada de herramientas de diagnóstico estratégico, análisis causal y gestión visual permitió ordenar la acción institucional, priorizar problemáticas críticas y orientar la toma de decisiones hacia objetivos estratégicos claramente definidos.

Los resultados obtenidos a partir de las matrices EFI y EFE reflejan una organización con debilidades internas significativas, particularmente en infraestructura, procesos pedagógicos y gestión directiva, que logra sostener su operación principalmente por factores externos favorables. Este hallazgo subraya la necesidad de fortalecer la capacidad interna de gestión como condición indispensable para la sostenibilidad institucional y la mejora de los resultados educativos.

Asimismo, el despliegue del plan de acción mostró que la efectividad de la mejora continua depende de manera crítica del liderazgo directivo, del compromiso del personal docente y administrativo, y de la existencia de mecanismos sistemáticos de seguimiento y evaluación del desempeño. La mejora continua no debe concebirse como un conjunto aislado de acciones, sino como un proceso cultural que requiere disciplina organizacional, aprendizaje institucional y gobernanza de la información.



Finalmente, se concluye que la mejora continua constituye una estrategia indispensable para preparar a las instituciones educativas frente a escenarios de cambio constante. Su carácter cíclico y permanente permite no solo corregir desviaciones, sino también generar procesos de transformación organizacional sostenida. Futuras investigaciones deberán profundizar en la evaluación de impactos a mediano y largo plazo sobre indicadores académicos clave, así como en la consolidación de modelos de mejora continua adaptados al contexto educativo latinoamericano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- David, F. R. (2008). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- Gaziel, H., Warnet, M., Mayo, & Cantón, I. (2000). *La calidad en los centros docentes del siglo XXI*. Madrid: La Muralla S.A.
- Imai, M. (2009). *Kaizen*. México: Grupo Editorial Patria.
- Ipinza, F. D. (2008). *El proceso estratégico. Un enfoque de gerencia*. México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- Juste, R. P., Rupérez, F. L., Ortiz, M. D., & Fernández, P. M. (2008). *Hacia una educación de calidad, Gestión, instrumentos y evaluación*. Madrid España: Narcea S.A.
- Mayagoitia, S., & Tovar, J. (2022). *El cubo, Guía para la mejora continua y transformación organizacional*. México: Alfaomega.
- Pulido, H. G., & Salazar, R. d. (2013). *Control Estadístico de la Calidad y Seis Sigma*. México: McGraw Hill.
- Rupérez, F. L. (2005). *La Gestión de Calidad en Educación*. Madrid: La Muralla, S.A.
- Schargel, F. P. (1997). *Cómo transformar la Educación a través de la Gestión de la Calidad Total, Guía Práctica*. Madrid España: Díaz de Santos S.A.

