

EDUCACION MEDIA SUPERIOR, REGION 1, CETMAR 08, MAZATLAN, SIN.

Gestión de Calidad para los Centros Educativos de Educación Media Superior.

ING. GUADALUPE DIAZ JIMENEZ

gdiazj2001@hotmail.com

Las sociedades actuales se caracterizan por estar sometidas a cambios de naturaleza estructural, continuos y relativamente rápidos. La creciente influencia social del progreso científico-tecnológico, con el carácter abierto de las economías y el considerable aumento en el grado de internacionalización en las relaciones económicas y sociales, constituyen tan sólo algunas de las causas que, junto con sus interacciones, permiten explicar esa situación de cambio permanente en la que estamos instalados.

Ante esta situación de cambio permanente, cada vez resulta más necesario para las organizaciones articular estrategias que permitan adaptarse a esta nueva dinámica, haciendo de ella más que una amenaza, un estímulo y una oportunidad para la mejora y la competitividad.

El sistema educativo constituye un subsistema del sistema social, razón por la cual está afectado indiscutiblemente por estas mismas circunstancias, en las cuales han de operar los centros educativos. Como sucede con frecuencia en el seno de los sistemas altamente complejos, las relaciones entre el sistema socioeconómico y el sistema educativo tienen un carácter circular, toda vez que no sólo el dinamismo del marco social fuerza la evolución de la institución, sino que una adecuada adaptación de ésta a los cambios del contexto constituirá, a su vez, una fuente indiscutible de progreso económico y social.

En este contexto dinámico y complejo, característico de las sociedades del conocimiento y de la información, aumentan las expectativas individuales y sociales con respecto a la educación y a la formación; por ello, no basta con recurrir a algunas ideas aisladas sobre la calidad, sino que se hace imprescindible disponer de un marco orientador suficientemente amplio y, a la vez, suficientemente contrastado que sirva de guía en la búsqueda de ese necesario incremento de calidad del sistema educativo. La gestión de calidad, constituye una referencia adecuada que incluye valores, principios y procedimientos y porque es considerada en los ambientes especializados en el estudio de las organizaciones como la estrategia de progreso por excelencia para las próximas décadas.

El concepto de gestión se aleja de esa visión restringida, propia de la orientación burocrático-administrativa, para adquirir un significado más global, comprensivo de la gestión de los recursos, de las personas, de los procesos y de los resultados, elementos que, en interacción recíproca, se dan en toda organización.

Los procesos de enseñanza y aprendizaje, que constituyen, en buena medida, la razón de ser de nuestros centros educativos, no pueden aislarse del resto de los procesos que tienen

lugar en su seno y que están afectados por un conjunto de relaciones mutuas entre ellos. Así, por ejemplo, la efectividad de la labor docente de un profesor no es independiente de la consideración que de él posean sus compañeros y la Dirección; la eficiencia del aprendizaje de los alumnos está condicionada por el clima escolar de que goce el centro educativo; ambas circunstancias están afectadas por el liderazgo de la Dirección y por la eficacia de la acción directiva y éstos, a su vez, son estimulados por los buenos resultados y por el reconocimiento y apoyo de la comunidad educativa. De ahí la necesidad de situar las acciones de mejora de la calidad en una perspectiva de gestión suficientemente globalizante.

El propósito de la presente propuesta consiste en incorporar a los centros educativos que así lo deseen, al desarrollo de un Plan de Mejora, y abrir una vinculación inicial entre ellos y la metodología de la mejora continua, que es característica de la gestión de calidad.

La decisión de adoptar, un Modelo de gestión de calidad reposa en el hecho de que, por sus características, resulta adecuado para los entornos educativos. El citado Modelo combina de forma ponderada el interés por las personas, con la importancia de los recursos, de los procesos y de los resultados y se beneficia de una escala invariante, es decir, puede ser aplicado a organizaciones de cualquier propósito y de cualquier tamaño, y también a los propios individuos.

Pero además, la aplicación del modelo va asociada a la implementación de un proceso de autoevaluación que permite valorar el progreso de la organización y establecer planes de mejora en un proceso de **investigación-acción**, es decir investigar y en consecuencia actuar y no caer en investigación, descripción, análisis y generalmente parálisis. Por otra parte, la evaluación de los docentes ha causado cierto rechazo en una parte de los profesores, situación que cambia con la autoevaluación, que es mejor asumida por ellos.

La gestión de calidad se apoya, ante todo, en la generación de un cambio cultural en el seno de las organizaciones. Pero los cambios culturales no se producen de un modo espontáneo, sino que se asemejan a formas de aprendizaje colectivo en las que, frecuentemente, aflora la resistencia a la sustitución de los esquemas anteriores por nuevos esquemas de comprensión y de acción.

Somos conscientes de que los cambios culturales en las organizaciones son procesos lentos, pero, precisamente por ello, se hace imprescindible una actuación temprana que los estimule, con el apoyo de un plan sistemático de formación de Supervisores, de Directores y de candidatos a Directivos Escolares, enfatizando en los sistemas de gestión de la calidad.

En una situación, cada vez más abierta y compleja, los centros educativos podrán mejorar progresivamente la calidad de su servicio y transformar los desafíos en oportunidades si disponen de un marco de referencia amplio, sólido y eficaz. De este modo, estarán en condiciones de conseguir, a la vez, la satisfacción del usuario, de la sociedad y de la propia

organización y contribuirán, decisivamente, a construir un futuro mejor para la educación mexicana.

La idea es proporcionar las herramientas necesarias a todos aquellos centros educativos que se decidan a aplicar el Modelo como un instrumento para la mejora, que estimule y facilite la reflexión sobre cuál es su posición y sobre cómo mejorar su funcionamiento a fin de ofrecer a la sociedad un servicio educativo de calidad; asimismo, se espera con ello contribuir a la amplia difusión de ese nuevo marco de referencia en el que se sitúan los principales movimientos de modernización de los servicios públicos.

EL MODELO DE GESTION DE CALIDAD EDUCATIVA.

Este modelo, presenta algunas directrices con el fin de que sirvan de apoyo a los Centros educativos para su mejora. Como proceso clave para la mejora se sitúa la autoevaluación. Esta, es definida como “un examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de una organización comparados con un modelo de excelencia”.

La autoevaluación constituye, probablemente, el proceso más relevante, ya que facilita el diagnóstico de los puntos débiles de la organización, estimula los procesos de mejora y hace, finalmente, posible la comprobación de su grado de progreso.

Este establece una ordenación sistemática de los factores críticos para el buen funcionamiento de toda organización. Se recogen las reflexiones y experiencias habidas en el mundo de la dirección de las organizaciones y se reúnen de forma estructurada. Es un modelo que se fundamenta no sólo en ideas sino muy especialmente en resultados.

Esta configuración como estructura ordenada y sistemática hace posible su empleo por cualquier tipo de centro educativo.

La sistematización y estructuración se basa en la utilización de hechos y datos, con objeto de evitar los errores que se derivarían de la utilización de opiniones personales o valoraciones no objetivas.

El Modelo se convierte en un marco de referencia que, como tal, otorga un lenguaje común y una misma base conceptual a todo el personal que presta sus servicios en un centro educativo. Esta concepción le confiere la potencia necesaria para que su funcionamiento sea homogéneo y para que el Modelo en sí resulte un instrumento idóneo de formación en la gestión de calidad para todos los que después han de utilizarlo.

La autoevaluación se convierte en el motor de la transformación de la organización, mediante ésta, el centro educativo conocerá cuál es su comportamiento y su posición con respecto a los nueve criterios que componen el Modelo; a partir de esa comparación podrá saber cuáles son sus puntos fuertes y también cuáles son las áreas donde se hace preciso implantar acciones de mejora; Incluso el propio Modelo en su papel de referente al realizar

comparaciones en términos equivalentes, le orienta sobre cómo mejorar en relación con otros centros o con otro tipo de organizaciones. Circunstancia que hace posible aprender de sí mismos y de los otros.

El proceso de autoevaluación no sólo dará como resultado una imagen de la realidad del centro educativo en un momento dado, sino que también irá mostrando la evolución y las mejoras que se vayan introduciendo a lo largo del tiempo al tomar en consideración la información resultante. En el proceso **autoevaluación - acciones de mejora - autoevaluación**, radica el comportamiento inteligente de los centros, capaces de aprender de los aciertos y de los errores, propios y ajenos, y de ordenar sus estrategias a fin de satisfacer al personal y a las familias y avanzar en la consecución de los fines, las metas y los objetivos de la institución y de esta manera entrar a un espiral ascendente de mejora.

La implicación de los profesores y del personal no docente del centro educativo se puede conseguir también a través de la autoevaluación. Ésta es una acción que realiza el propio centro, no es externa, y sus protagonistas son las personas que prestan sus servicios en él. Todo ello conduce a que el personal conozca de primera mano cuál es la situación, cuál puede ser su participación posterior en las mejoras que se desarrollen y cómo cada individuo es agente responsable activo del nivel de funcionamiento de su centro educativo.

La realización de la autoevaluación a través de la comparación sucesiva con los nueve criterios que definen el Modelo conduce a focalizar la atención sobre los resultados obtenidos para cada uno de esos criterios; las actividades de mejora y los procesos que hayan de ser revisados se encontrarán también ordenados y sistematizados en referencia con el Modelo.

ESTRUCTURA DEL MODELO.

Existen diferentes modelos de sistemas de gestión de calidad, todos ellos tienen los mismos principios y cualquiera puede ser empleado con éxito, uno de estos se basa en las directrices para las organizaciones que edita la European Foundation for Quality Management (EFQM).



Lo esencial de este Modelo de gestión de calidad, adaptado a los centros educativos, queda contenido en el siguiente enunciado:

La satisfacción de los usuarios del servicio de la educación, de los profesores y del personal no docente, y el impacto en la sociedad se consigue mediante un liderazgo que impulse la planificación y la estrategia del centro educativo, la gestión de su personal, de sus recursos y sus procesos hacia la consecución de la mejora permanente de sus resultados.

El Modelo se compone de nueve criterios que se encuentran agrupados en dos grandes categorías: los criterios **Facilitadores** (liderazgo, gestión del personal, planificación y estrategia, recursos, y procesos) reflejan **cómo** el centro educativo enfoca cada uno de los subcriterios (subdivisiones en que se ordenan los criterios) y los criterios **Resultados** (satisfacción del personal, satisfacción del cliente, impacto en la sociedad y resultados institucionales) sirven para conocer **qué** ha obtenido o está alcanzando el centro educativo (también se ordenan en subcriterios).

La utilización de la puntuación y de su ponderación no ha de presentar ninguna dificultad para los centros educativos. Con ella se logra una total homogeneidad en el análisis sobre la situación de cada centro en relación consigo mismo o con otros, al estar realizada la medición sobre la base de los mismos criterios. Incluso esta puntuación puede ser empleada para calificar en un premio local, estatal, regional, nacional o por Dirección General a la calidad, que permitirá hacer un reconocimiento a los mejores centros educativos y que servirá de motivación para los mismos.

Es importante destacar que el proceso de autoevaluación no responde a una concepción de control o de auditoria de los centros educativos, sino que es un instrumento que puede ser utilizado como herramienta de diagnóstico para que la comunidad educativa de cada centro conozca cuál es su posición y, en consecuencia, detecte las áreas de mejora. El hecho de que el Modelo posea su propio esquema de puntuación, facilita al personal del centro la realización de la autoevaluación.

CONCEPTOS FUNDAMENTALES.

Sobre la base de una aplicación reiterada del Modelo y de su consiguiente depuración, la E.F.Q.M. ha definido cuáles son sus conceptos básicos. Mediante la comprensión de estos conceptos es posible acercarse de forma sencilla al Modelo y entenderlo como un marco válido para ser utilizado en un centro educativo. Los principios básicos son los siguientes:

Orientación al cliente.

Desarrollo de alianzas con proveedores.

Desarrollo e implicación de las personas.

Gestión por procesos y hechos.

Aprendizaje, innovación y mejora continuos.

Liderazgo y coherencia en los objetivos.

Ética y responsabilidad social.

Orientación hacia los resultados.

En conclusión, la propuesta consiste en hacer uso de los sistemas de gestión de calidad en los centros educativos de educación media superior para alcanzar sus objetivos institucionales y mejorar sustantivamente la tan ansiada calidad educativa que nuestro país demanda.

Mazatlán, Sin., a 29 de enero de 2014.