



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN**

ENSAYO

**“RECOMENDACIONES PARA ALINEAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD CON LA VISIÓN DE LA UNIVERSIDAD”**

POR

GABRIELA BAÑUELOS LÓPEZ



RECOMENDACIONES PARA ALINEAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON LA VISIÓN UNIVERSITARIA

La evolución del mercado a través del tiempo ha obligado a las organizaciones educativas a modificar los sistemas de enseñanza con el objetivo de proveer a los alumnos de los conocimientos exigidos por el mundo laboral.

De esta forma, es necesario que todas las actividades que se llevan a cabo en el sector educativo sean dirigidas al mejoramiento continuo y establecimiento de sistemas de gestión de calidad dentro de las organizaciones educativas, para poder cumplir dicho propósito se ha buscado adaptar la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 a este sector, apoyándose también en la norma NMX-9004-IMNC-2000, de esta forma surge IWA 2 (Internacional Workshop Agreement).

La mejora continua y gestión de la calidad en sectores productivos estratégicos, como el sector educativo, impulsan el crecimiento del país y la mejora del estilo de vida de su población, claro, que no es una tarea fácil, necesita de una planificación ardua y que se adapte a las condiciones actuales del sector además de obtener los resultados esperados.

Sin embargo, a pesar de que las universidades son organizaciones educativas, su misión no solo se encuentra dirigida a la mejora en los conocimientos impartidos dentro del aula ni de modelos educativos adecuados, si no también al crecimiento personal y formación integral de una persona, y este último es muy difícil de lograr a pesar de la aplicación de múltiples programas, planes y actividades educativas, los valores y la ética no se pueden controlar mediante sistemas de calidad, pero se encuentran implícitos en el trato, comportamiento, transmisión de experiencias, etc. que los profesores y las autoridades educativas comparten con los alumnos y viceversa.

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN EN LA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA

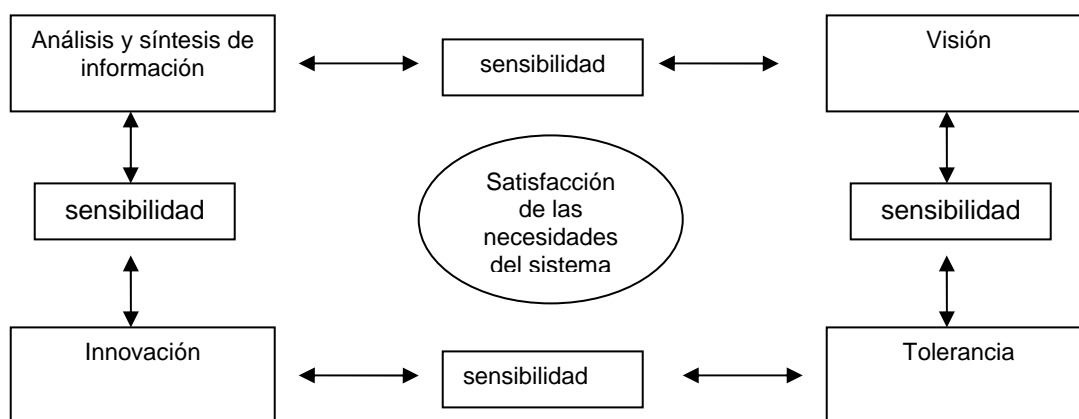
La alta dirección es una de las figuras de gran importancia dentro de las organizaciones educativas, pues en sus manos está que los procesos educativos se lleven a cabo.

Dentro de la actuación de la alta dirección, sin duda, es abastecer de las guías y herramientas necesarias que permitan a los integrantes de la organización educativa llevar a cabo sus actividades con eficacia y eficiencia.

Lo anterior, puede resultar satisfactorio para el crecimiento del sistema educativo y para la buena formación de los alumnos, siempre y cuando se llevara a cabo, pues la gran mayoría de estas propuestas, se quedan en documentos impresos olvidados por la alta dirección, y con estas medidas las organizaciones educativas pongo en duda que se llegue a impartir una educación de calidad.

Para lograr la mejora continua y un servicio educativo de calidad, no basta seguir lineamientos, guías, políticas, planes, etc. si la alta dirección no esta directamente relacionada con los integrantes de la organización, su actividad no dará resultados favorecedores, por lo tanto, es vital mantener una comunicación constante con los profesores, para conocer sus necesidades e ideas que permitan recabar nuevas aportaciones para la mejora de la educación impartida en las aulas, pues sin duda muchos de los mejores métodos de enseñanza nacen en el seno de un aula de clase, ya que ellos están en el campo de batalla día a día y obtienen de primera mano las necesidades e inquietudes de los alumnos y son ellos quienes pueden estimular y desarrollar a los mejores profesionales.

La alta dirección deberá fomentar el desarrollo de actitudes para producir resultados de excelencia en cualquier situación, además de apoyarse con la aplicación de los lineamientos establecidos en IWA 2. Dichas actitudes son presentadas en el siguiente esquema:



Los directivos, se enfrentan a los cambios internos de la organización educativa, por lo tanto deberán desarrollar actitudes como el análisis y síntesis de información, que permita despertar el interés de los integrantes de la organización educativa, de buscar la aplicación de métodos novedosos de trabajo en equipo dirigido al desarrollo dinámico de cada una de sus funciones.

Además, hacer el futuro más cierto, pues es una de las preocupaciones en toda organización, de esta forma los esfuerzos de los directivos estarán enfocados a desarrollar las fortalezas de la universidad e identificar las debilidades de la misma(FODA).

Toda organización es un sistema abierto y dinámico que se encuentra interrelacionado con su entorno, de tal forma se deben tomar actitudes innovadoras que mantengan la creación de nuevas formas de llevar a cabo las tareas, mantener un espíritu de competencia, respuesta rápida a los cambios, adaptación de los procesos de enseñanza de acuerdo a cada generación de alumnos, etc.

Dirigir a una organización educativa no es tarea fácil, requiere de tolerancia al tiempo, de la aplicación real de modelos educativos constantemente adaptados a la condición actual y que se encuentren basados en técnicas pedagógicas, pero aun así no se garantiza la obtención de resultados inmediatos.

Finalmente, el cambio de actitudes directivas requiere de la sensibilización de los que se encuentran a cargo, es decir, el director deberá mostrarse perceptible hacia los requerimientos de los integrantes de la organización, tales como: sentimientos de pertenencia, necesidad de seguridad, ambiente laboral agradable, dinámica de grupos, reconocimiento, desarrollo personal, entre otros. Con esto, se logrará la satisfacción de las necesidades del sistema educativo.

Claro esta, que para lograr lo anterior es necesario contar con personas que se encuentren concientes del papel que tienen dentro de la organización: “su formación, su presencia, sus conocimientos, están para *servir*”.

COMUNICACIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.

Entender la comunicación, como oportunidad de encuentro con otra u otras personas, plantea una amplia gama de posibilidades de interacción y retroalimentación, es a través de ella como los integrantes de una organización pueden lograr el entendimiento, coordinación y cooperación que posibilita el crecimiento y desarrollo de la organización.

La política de calidad deberá ser conocida y llevada a cabo por cada uno de los integrantes de la organización, este objetivo no es fácil de lograr, pues cada organización educativa tiene características específicas que la hace diferenciarse de las demás, y responde de diferente manera a las situaciones que la rodean. El conocimiento de la política de calidad en las organizaciones educativas podrá llevarse a cabo mediante:

- * Identificación de los aspectos que determinan la personalidad de una organización educativa, es decir, aquellas actitudes, ideas, patrones de comportamiento en común de los integrantes de la organización.
- * Adaptación e implementación de actividades que despierten el interés por el seguimiento de la política de calidad, estas actividades deberán ser diseñadas de acuerdo a la personalidad de la organización educativa.
- * Búsqueda de retroalimentación entre profesores acerca de su trabajo sin crear rivalidad entre los mismos, ya que son integrantes de un sistema y deben de estar interrelacionados para lograr un trabajo colectivo, reflexivo e innovador.

En una organización educativa es vital mantener una retroalimentación constante dadas las características de los clientes(alumnos), es necesario realizar adaptaciones durante el ciclo escolar, aplicación de diferentes técnicas para llevar a cabo el proceso enseñanza- aprendizaje.

El proceso de comunicación educativa, no debe disponer de grandes escalones entre los integrantes de la organización que alejen de manera sustancial los deseos, opiniones, descontentos, etc. de los mismos, esto incluye a todas las partes, desde los directivos, supervisores, profesores y alumnos, ya que cada uno forma parte de un equipo que debe mantener una comunicación directa, pues todos trabajan para todos.

La comunicación en las universidades tiene una característica singular, pues los alumnos cada vez más exigen estar informados de lo que pasa con su formación profesional, además de tener el deseo de ser participes en la elaboración de mejores métodos de enseñanza, investigaciones que no sólo aporten una evaluación cuantitativa a su expediente, la educación actual busca ir más allá de las paginas de un libro, por lo tanto la búsqueda del desarrollo de la comunicación interdependiente e interrelacionada entre los integrantes de la organización necesitará de la atención de la alta dirección.

PROFESORES, PARTE ESTRATÉGICA EN EL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

La alta dirección, sin duda juega un papel importante dentro de las organizaciones educativas, pero esta vez quienes tienen un papel estratégico sobresaliente son los profesores, ya que son ellos quienes se encuentran directamente relacionados con los alumnos, nuestros clientes, y son ellos quienes se encargan de satisfacer las necesidades de los mismos.

El papel del profesor en el sistema educativo actual no debe limitarse a solamente la transmisión de información, ni tampoco es suficiente con dominar una materia o disciplina. La educación implica interacciones muy complejas las cuales involucran aspectos, sociales, afectivos, comunicativos, de valores, etc., los cuales deben ser conocidos por los profesores, además de saber hacer de estos una herramienta útil para el logro del aprendizaje a largo plazo.

Los profesores han tomado una identidad diferente, ahora deben tomar el papel de mediador entre el alumno y el conocimiento, su formación determina la estructura de las organizaciones educativas, deben mantener de forma permanente la actualización de los profesores, que les permita a los alumnos conocer y cuestionar el contenido de las asignaturas impartidas y desarrollar un perfil adecuado para un buen desempeño profesional.

Uno de los aspectos incluidos en un producto educativo es la implementación, coordinación y evaluación de programas de actualización de los profesores, ante esto puedo decir que existen programas de actualización constante en el sistema educativo, pero aquí no importa cuantos existan, si no cuantos son llevados a cabo de la forma correcta, además de ser elaborados de acuerdo al perfil actual de los profesores.

De la misma forma que los alumnos, deberá identificarse el perfil de los profesores, sus ideas, inquietudes, deseos de autorrealización y sobre todo estimular su participación dentro de los programas de actualización, cursos, talleres y elaboración de planes. Recordando siempre, que cuando nuestros profesores se encuentran participando en programas de actualización, toman el papel de alumno, tienen experiencias como clientes y podrán identificar los conocimientos que desean adquirir, la forma en que desean adquirirlos, por lo tanto es necesario llegar a un punto de retroalimentación sin llegar a la rivalidad entre organizaciones educativas. Y sobre todo, mantener el multiculturalismo dentro de las diferentes organizaciones educativas, permitirá a los profesores mantener un crecimiento continuo.

Los programas de actualización deben desarrollar características especiales en cada uno de los profesores, entre ellas están, ser reflexivo, es decir, pensar de forma práctica para la toma de decisiones en la resolución de problemas en el contexto del grupo de alumnos de acuerdo al perfil de los mismos. Promover la enseñanza significativa y ajustada, que no es más que dar sentido real y funcional a los conocimientos impartidos en el aula que permitan a los alumnos desarrollarse profesionalmente, además mantener la diversidad de métodos que permitan adaptarse a las diferentes necesidades, intereses y situaciones que rodean al alumno.

LOS ALUMNOS EN LA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA

La situación actual de la sociedad ha dejado atrás el concepto de educación, donde los profesores proveían a los alumnos de conocimientos teóricos en grandes cantidades, actualmente es necesario buscar aspectos que

identifiquen a cada uno de los alumnos en el aula, con el fin de adaptar los métodos de enseñanza.

Es imprescindible que las autoridades educativas y profesores, logren definir claramente lo que los alumnos desean obtener del servicio educativo superior, recordando que el alumno no construye su conocimiento de forma individual, si no gracias a la participación de profesores, compañeros y el contexto cultural particular.

Las generaciones que se desenvuelven en este momento no son de las mismas características que las anteriores, las condiciones políticas, económicas, sociales y tecnológicas colocan a la educación en un contexto diferente, el servicio educativo debe estar orientado a desarrollar a los alumnos en el ámbito teórico-práctico, la generación actual denominada milenio, se caracteriza principalmente por buscar un crecimiento mayor en educación, además de encontrarse influenciada por la diversidad cultural y tecnológica, de tal forma que para llevar a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje, se deben implementar métodos de enseñanza adecuados a estas características. Estos métodos deberán ser innovadores y creativos que fomenten la relación profesor-alumno, que reduzca más la brecha entre estas dos partes.

La aplicación de normas en gestión de calidad en las organizaciones educativas no es una tarea fácil, ya que los procesos de enseñanza-aprendizaje, técnicas de enseñanza, programas de actualización, material didáctico, etc. que en su conjunto forman un producto educativo está dirigido especialmente a los alumnos y cada uno de ellos cuenta con características especiales que los hace únicos, por lo tanto la relación profesor-alumno deberá ser personalizada en un porcentaje considerable, si se pretende lograr el aprendizaje.

Para mantener un aprendizaje sostenido es vital tener un buen conocimiento de los alumnos, sus ideas, qué son capaces de aprender en un momento determinado, su estilo de aprendizaje, los motivos intrínsecos y extrínsecos que los animan o desalientan, hábitos de trabajo, actitudes, valores que manifiestan frente al estudio. Además de buscar la creación de compromiso en los alumnos mediante sensibilización del contenido de los programas

relacionándolos directamente con su entorno, su aplicación y beneficios. “Interrelación con el mundo real”.

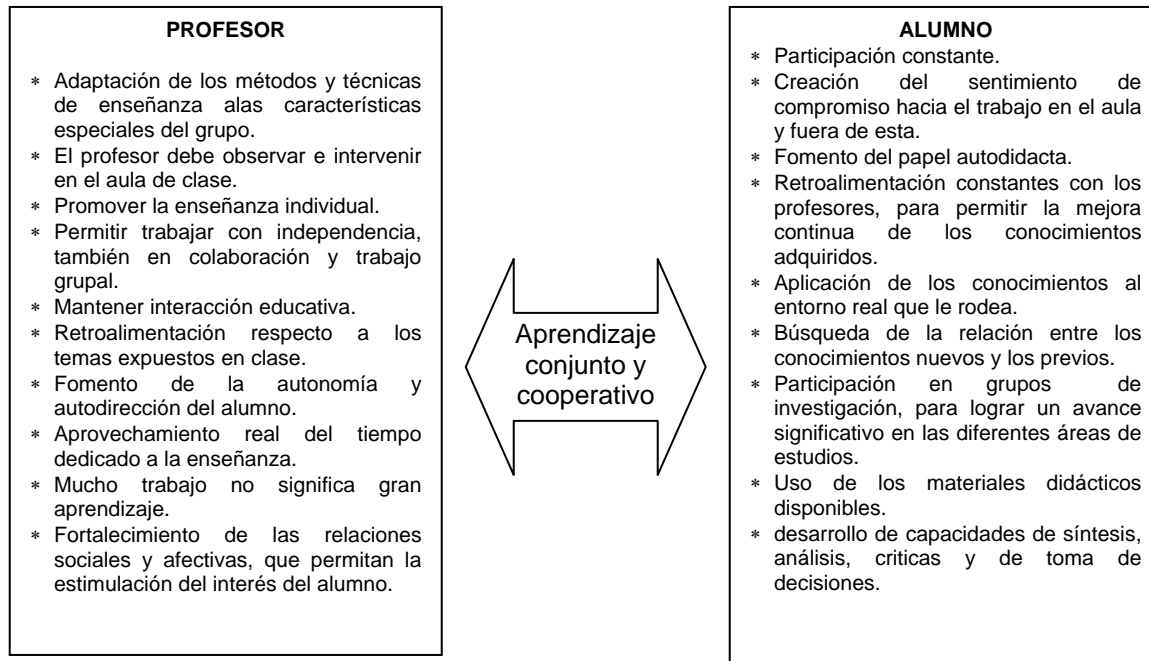
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

La evaluación del desempeño de los profesores y alumnos aún se continua realizando por costumbre y obligación, dirigidas al cumplimiento de normas institucionales, ya no basta estar a la vanguardia en los últimos métodos de evaluación, si no se les da el sentido adecuado a los resultados obtenidos por la misma.

La evaluación nos permite conocer lo que anda bien o mal, con el propósito de adaptarnos a las condiciones cambiantes, es la *RETROALIMENTACIÓN*, no la determinación si un profesor/alumno es malo, bueno o excelente. La situación actual de los métodos de evaluación, desafortunadamente se inclinan hacia la desacreditación del esfuerzo de los integrantes de una organización educativa, se olvida totalmente que la evaluación debe incluir actividades de estimación cualitativa y cuantitativa, que impulsen el desarrollo de la persona.

EL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

El logro de una adecuada gestión de calidad en la educación, depende de la participación conjunta de las partes que juegan el papel protagónico: profesor-alumno, los esfuerzos no deberán inclinarse más de un lado, deberá lograrse un equilibrio entre las dos partes para poder llevar a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje de forma correcta.



BENEFICIOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN.

La clave para elevar la calidad de la educación no solo esta en la mejora de los insumos del sistema educativo (maestros, programas, libros, material de apoyo, etc.), sino en la capacidad de la organización educativa y del empeño que muestran para orientar responsablemente sus tareas con el propósito fundamental de que todos los alumnos aprendan. No basta innovar y mejorar programas de estudio si no se lleva una buena aplicación de los mismos, IWA 2 permite su adecuada aplicación.

Las universidades son el espacio donde se busca concretar el proceso enseñanza-aprendizaje que cumpla con lineamientos de calidad, que permita al alumno desenvolverse adecuadamente en un ambiente de trabajo.

Numerosos grupos sociales, tienen la falsa idea de que la gestión de calidad en el sector educativo, deberá estar a cargo del poder central del sistema formal, pero actualmente la búsqueda de la mejora continua en este sector propone reorganizar los procesos de toma de decisiones y de enseñanza-aprendizaje involucrando a todos los integrantes del sistema mediante la aplicación de IWA 2 (Internacional Workshop Agreements) se logrará a corto,

mediano y largo plazo, transformaciones en el interior del sistema, dirigidas al desarrollo de las tareas educativas de calidad en todas las comunidades del país, con aplicación internacional.

Las organizaciones educativas son sistemas muy complejos además de llevar una gran responsabilidad en su actividad. Las universidades podrán construir una nueva forma de enseñanza para recuperar el espíritu de aprendizaje donde directivos, docentes y alumnos tomen un papel protagónico real.

Primordialmente, las organizaciones educativas, tendrán como tema central las actividades educativas internas y dejarán atrás los clásicos temas burocráticos y administrativos, que hacen perder el verdadero sentido de la educación.

IWA 2. ¿PANACEA AL REZAGO EDUCATIVO?

Las organizaciones educativas son un sistema que se ve influenciado por factores externos o situaciones que ocurren en su entorno que deben de estar contempladas en los planes elaborados para garantizar, su adaptación a los constantes cambios y la mejora continua de los mismas. Además de buscar una adaptación de los contextos a las particularidades y necesidades de la organización educativa.

IWA 2, solo es una herramienta más que se suma a los esfuerzos por la mejora educativa, para lograr calidad educativa no basta con el seguimiento de las directrices presentadas en este acuerdo.

Claro esta, que su aplicación generará un avance significativo en la mejora del sector educativo del país pero es importante destacar que se debe permitir que la búsqueda de la calidad en las organizaciones educativas no desgaste el sentido humanista de la educación, es decir, que esta se dirija a adoptar actitudes extremadamente técnicas, mecánicas y metódicas, que olviden la creatividad y la innovación, vitales para el desenvolvimiento profesional.

Las generaciones actuales de alumnos, no solo buscamos calidad en la enseñanza, buscamos calidad humana en nuestros directivos y profesores, porque las organizaciones educativas no son rígidas, no son insensibles a lo que sucede a su alrededor, pero también su adaptación al cambio es difícil, no se le

puede dar un trato automatizado, donde todos trabajemos como pequeños soldados de juguetes, no podemos perder la sensibilidad en busca del 100% calidad educativa.

CONCLUSIÓN

La implementación de programas de calidad dirigidos a la mejora continua, por si solos no podrán llegar a desarrollar profesionales cuyo desempeño sea sobresaliente dentro de su ramo, pues recordemos que la formación de los universitarios, esta compuesta por conocimientos teórico-prácticos, sin embargo los conocimientos que realmente caracterizan a un profesional dentro del campo laboral son aquellos que significan la externalización de los valores, moral, ética, entusiasmo, etc. y estos son adquiridos de manera implícita, en el transcurso de la relación profesor-alumno, los cuales en conjunto dan sin duda una *educación de calidad*, pues integra la formación total de un ser humano.

Finalmente, es importante recordar a cada momento que la educación de calidad es la esperanza de todos para lograr no solamente la formación de excelentes profesionales que se integren exitosamente al mercado laboral Y demuestren sus conocimientos, habilidades y aptitudes, si no también el desarrollo y fortalecimiento de la cultura de nuestro país, del verdadero compromiso que tenemos con nuestra gente, con nuestra tierra, ese es el objetivo real de una educación de calidad.

Con la luz apagada, sentada en la esquina,
de aquella aula, me dice mi mente:
el sentido de la enseñanza solo debe dirigirse,
al corazón del alumno y su pasión por aprender.

Porque la batalla por un lugar en aquel mundo,
es peligrosa y la mano de un docente entregado
a su trabajo es la salvación y el conocimiento
de aquel futuro incierto.

GABRIELA BAÑUELOS LÓPEZ

GABRIELA BAÑUELOS LÓPEZ

