

“ALINEANDO EL DESEMPEÑO A LOS RESULTADOS DE LOS PRODUCTOS EDUCATIVOS. ¿COMO SE BENEFICIA LA INSTITUCIÓN, EL ALUMNO Y LA SOCIEDAD”

La preocupación constante por encajar en un mundo totalmente globalizado ha llevado el concepto de “competencia” y “calidad” a algo mucho más real, profundo y medible.

El hecho de ofrecer un producto o servicio para cubrir una necesidad y con ello mejorar la “calidad de vida” de los consumidores, es una idea que parece irreal pero es posible llevar a cabo esta idea si se cuenta con las herramientas necesarias para lograr este fin. Sin embargo existen muchos factores que no se mencionan en esta idea y que son desconocidos para muchos, como son los beneficios para los que ofrecen este servicio, para el cliente, y por supuesto, para la sociedad.

Estos factores constituyen el concepto de calidad intentando cambiar la forma de vida de la sociedad, mejorándola y haciendo crecer al país. Algunos de éstos factores, van desde la Tecnología, las Instituciones públicas y privadas, y el sector Salud, hasta el Gobierno y la forma de constituir el país, y la globalización. Uno de los factores principales que coadyuva la base de la calidad educativa y contribuye a una formación como personas y sociedad es la Familia.

Dentro de la mayoría de los factores antes mencionados, se han encontrado formas de mejorar la calidad y crear un producto con calidad para ofrecerse al cliente. Es por eso que en la actualidad se ha venido renovando y complementando con la creación de normas que ponen empeño en mejorar la calidad y crear una cultura de mejora continua.

Pero ¿Qué pasa cuando el consumidor, no es solo un consumidor, si no un miembro de la sociedad? , alguien que contribuye a la mejora de la sociedad. ¿Qué pasa con otros sectores, como la Educación? ¿Es posible mejorar la calidad en este sector? ¿Es importante? ¿Se está haciendo como País?

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO), es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales. . Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional.

En el 2002 La ISO creó la norma IWA 2 (Internacional Workshop Agreement), para la aplicación de la norma ISO 9001:2000 en las organizaciones educativas, en donde el rol que juegan los componentes de este intercambio de servicios es sumamente importante ya que el cliente es la “Sociedad” y la calidad de vida que tenga ésta, dependerá del desempeño que se aplique en el acto de brindar el servicio educativo.

Existe un problema latente dentro del campo educativo en México. En el reciente panorama educativo 2007 dado a conocer por la OCDE, (Organización_para_la_Cooperación_y_el_Desarrollo_Económico), México obtuvo el último lugar en el porcentaje de población de 25 a 64 años que cuenta con educación media superior, el penúltimo entre los jóvenes de 15 a 19 años matriculados en bachillerato; el lugar 31 de los 36 países participantes en el estudio, en el porcentaje de población de 25 a 34 años con educación superior, el sitio 31 en gasto por estudiante desde primaria hasta nivel superior y con solo 0.1%, el último lugar en el porcentaje de graduados del doctorado. Dentro de todos los sectores, público y privado, a nivel nacional.

Se sabe que la educación es el factor primordial para el desarrollo del país, necesitamos crear recursos humanos capaces y competentes que se integren a éste mundo globalizado. Entonces, ¿Cuál es la razón de éstas cifras? ¿Por qué la educación en México no genera buenos resultados?

La educación y sus Instituciones

Son muchas las Instituciones Públicas y Privadas que ofrecen calidad al estudiante, pero en realidad no están cumpliendo con el desempeño de ofrecer

éste servicio, en el punto 4.1 de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000, se indican ejemplos de lograr establecer una organización orientada al cliente, y en su punto 4.3 establece los principios que se deben efectuar para el éxito de la organización. Sin duda no están siendo implementados, puesto que las cifras de éstos resultados lo confirman.

El reporte, que contiene los datos de 2004 y 2005, indica que el mayor “estancamiento” ocurre en la educación media y superior, donde del rango de 15 a 19 años, apenas 48.2% está matriculado en el bachillerato, cuando el promedio de la OCDE es de 81.5%, por lo que México ocupa el penúltimo lugar en este índice, mientras que en el grupo de 20 a 29 años, solo 10.8% cursa la educación media superior, que equivale a menos de la mitad del 24.9% que registra el promedio de la OCDE. Otro dato que evidencia el reporte, es que solo 21% del grupo comprendido entre los 25 a 64 años concluyó el bachillerato, situando al país en el último lugar en este rubro.

La educación es la mejor herramienta para hacer que esto cambie, pero de que sirve una palabra “educación” si en realidad no se lleva a cabo en la forma que corresponde. Esto podría ser por varios factores. Uno de ellos y quizá el más importante es que las Instituciones educativas no se han dado cuenta de: 1) La responsabilidad que implica ser el principal aportador de conocimiento y cultura a la sociedad y 2) Los beneficios que trae el servir como soporte en la educación de una sociedad.

En la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 en su punto 6.1.1 y 6.1.2 recalca la importancia de la propiedad intelectual con la que cuentan los profesores y lo que transmiten a los alumnos, si se sabe que el estancamiento ocurre en la educación media superior, (según la OCDE) hay que dar mayor énfasis en la educación básica para poder influir en su evolución como alumno, como lo marca la misma norma en su punto 6.2.1.

Para ejemplificar este punto y llevarlo a la realidad se ha realizado un muestreo para determinar que es lo que pasa con nuestros niños y jóvenes en edades que determinan su formación académica, personal, intelectual, y de

desarrollo social. Es sorprendente que el 93% de los niños de primaria (anexo 1, grafico 1), y que el 67% de secundaria (grafico 2) no tengan noción o alguna idea de lo que es calidad o de cómo este concepto los rodea, pero es imperdonable que jóvenes de nivel medio superior (anexo 2, gráfico 5) más del 50% se mantengan en la misma situación. Es por eso preciso implementar los puntos 6.2.2, 6.2.2.1, 6.2.2.2, de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000, sobre la toma de conciencia y formación tomando en cuenta que estamos compitiendo con el mundo para lograr mejorar

El alumno... ¿un cliente bien atendido?

Dado que en México no se cumple con una estructura adecuada para ofrecer servicios educativos es muy probable que el alumno no esté conforme ante los atributos del producto a ofrecer pero a falta de opciones se convierta en un cliente conformista, poco exigente y sin una visión amplia de lo que esto significa en su entorno social y en su calidad de vida.

Por lo anterior, es urgente determinar las causas de la desmotivación que sufren los alumnos en todos sus niveles; se tienen que implementar nuevas alternativas que logren la incorporación de más alumnos en sus aulas, para poder crear futuros profesionistas.

De los alumnos que no pudieron continuar con sus estudios a nivel secundaria; el 53% no lo hizo por que no pasó el examen, esto demuestra que la calidad en la enseñanza por parte del personal docente no esta ayudando a que esto cambie, y las prácticas nulas de estudiar (junto con los otros factores que se ven en la gráfica 3) contribuyeron a que no siguieran su carrera como estudiantes. (Véase Gráfico 3)

El 27% de éstos alumnos no continuó por que “no le interesó”, y el 20% restante por que “tuvo que trabajar”. (Grafico 3)

En el caso de los alumnos de nivel medio superior, el 13% se debe a que “no obtuvieron el pase” el 27% “prefiere un trabajo” el 20% “No cuenta con los recursos necesarios” y el 40% “Creen que no hay expectativas de trabajo”.

Estos dos puntos son determinantes; el primero marca la desesperada misión de sobrevivir en un País económicamente desequilibrado donde el que tiene los recursos puede continuar estudiando, mientras que el que no cuenta con ellos se obliga a tomar opciones diferentes como interrumpir su desarrollo intelectual.

El segundo por que se identifica un factor social muy importante: el hecho de que los estudiantes ya no se sientan motivados a seguir estudiando por las buenas o malas experiencias que tuvieron en su educación primaria y secundaria, las pocas expectativas que tienen , y el temor al fracaso. Las instituciones deben motivar al alumno a seguir y no estancarse, deben inculcar valores que promuevan el auto desarrollo académico y laboral, creando expectativas que sustenten el avance en la calidad de vida de las personas. ¿Cómo? La única manera de cambiar esta problemática se debe hacer desde el Gobierno y las normas de educación, este problema es solo la punta del iceberg y debajo existen muchísimos causantes, (como los factores mencionados al comienzo de este ensayo).

Es por esto que se sugiere realizar una mejora en el programa de estudios implantando un sistema de Gestión de calidad, donde se analicen conceptos como “La calidad”, “los beneficios de su desempeño”, “la competitividad”, y “la globalización” donde la SEP exija este cambio desde la educación básica; para ello debe cambiar la legislación y la distribución de los recursos destinados a la educación en México.

La calidad, y todas sus normas tienen un trasfondo social, con el que se pueden dar cambios favorables a la sociedad, pero como todo cambio se tiene que dar paulatinamente: en la forma en que se lleve a cabo la educación, desde los más altos niveles de las instituciones, con el mejoramiento de planes de estudio, implantando tecnología, enseñanza especializada, inversión, etc.

desde los niveles básicos de enseñanza, creando una sociedad con cualidades proactivas.

Se deben de aplicar programas educativos eficientes que le ofrezcan al alumno un panorama general en el campo de educación, y no sólo en este, si no en su formación como personas éticas y morales, con valores que impulsen su desarrollo. Para lograr esto se debe de empezar por la educación desde el hogar, La familia es el núcleo social por excelencia en donde el hombre nace, crece y se desarrolla como persona. Es ahí donde el individuo se forma y recibe ayuda para realizar el proyecto de su existencia e incorporarse, posteriormente, a la sociedad.

¿Se puede considerar a la Familia como una Empresa? Desde este punto pareciera que no tiene nada que ver, pero en realidad la familia se constituye como una institución, donde todos los miembros deben de estar organizados y donde cada uno tiene una función específica que hace que la organización, marche como debe de ser. Es aquí donde surge el problema: ¿Dónde ésta la calidad?, ¿cómo se lleva a cabo? ¿es posible llevar a cabo una norma que estandarice a la familia? Esto suena irreverente pero la verdad es que si se llevaran las normas de educación a un plano familiar se podrían resolver muchos problemas.

Se sabe que dentro de la familia el individuo crea hábitos que se relacionan directamente con su enriquecimiento y expectativas, En la norma NMX-CC-9001-IMNC en sus puntos 4,4.1, trata la importancia de las condiciones y provisión de los recursos humanos, insertando este punto en la Familia como Organización se puede decir que es aquí donde el niño pasa la mayor parte de su vida y aprende a tomar las decisiones mas importantes de ella, por eso nada ni nadie debe sustituir el lugar de los padres en la educación de sus hijos. Ya que estos juegan el papel primordial de la pirámide familiar, ellos forjan la base de una educación y por ende deben de poner empeño en la responsabilidad como “Directores de la organización”, como lo marcan los puntos del tema 5 de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000.

Cuando los padres educan con calidad a los hijos esto se ve reflejado en el ambiente en que se desenvuelven, ya sea con los amigos, la familia, y principalmente en la escuela. Esto conlleva a una sociedad con personas de calidad dispuestas a luchar por sus metas, personas trabajadoras y comprometidas, de tal manera que por lo menos el círculo en el que se desenvuelven sea tanto agradable como seguro.

La forma de vida que se le da a cada ser humano es distinta pero según nuestros derechos humanos, (como los derechos del niño), obligan a los padres a cumplir con sus obligaciones para con sus hijos y así ofrecerles lo mejor que se pueda para tener una vida digna.

Es por estos puntos que la norma NMX-CC-9004-IMNC-2000 obliga a la organización en sus puntos 6.3 a proporcionar la infraestructura adecuada para que los alumnos (en este caso los hijos) se sientan cómodos y en un ambiente propicio para vivir, crecer y formarse.

Se sabe que este mundo se mantiene en cambio constante, que la familia no siempre fue considerada de igual manera, con el tiempo las forma de educar a los hijos cambian, las costumbres y el liberalismo ha provocado diversidad de pensamientos, así como la globalización a revolucionado la forma de integración de los seres humanos a la sociedad.

La Revisión del diseño y desarrollo de la norma NMX-CC-90014 M NC-2000 en su punto 7.3.3 proporciona la innovación, adaptación y actualización de los programas de enseñanza. Es necesario contar con una buena disposición por parte de los padres al educar a sus hijos, en donde las modas y la forma de vida del individuo ha sido cambiada y los padres no pueden seguir con un modelo cerrado de comunicación, como antes se hacia, o en algunas ocasiones se sigue haciendo.

Cuando los padres actuan de esa manera , lo que podía haber sido una educación de calidad llena de respeto, comunicación, confianza, cariño...se

torna en una educación por obligación, sin bases firmes en donde el amigo o la tía son los responsables de la educación porque los padres desatendieron su responsabilidad.

En la actualidad se requiere que la familia esté unida, que se mantenga fuerte para poder superar las adversidades que se presenten a lo largo de la vida, la unión hace la fuerza, y de esta manera ni las malas influencias van a afectar la unión familiar, por el contrario cuando se presente alguna situación problemática, insegura o de riesgo, van a quedar triunfantes porque están unidos y sus valores están bien firmes.

Entonces: ¿Cómo se logrará una educación con calidad? Primero debemos prevenir y al tener este concepto de prevención bien claro, estamos teniendo una clara visión de lo que no queremos que suceda, la mejor manera de prevenir, definitivamente es la buena comunicación con los hijos, dedicarles tiempo, mostrar interés por sus cosas, compartir sus logros y derrotas, abrir nuestro corazón para que ellos nos abran el suyo, y así poder conocer sus inquietudes y sus pensamientos de manera natural, que se sientan como con su mejor amigo con la confianza de compartir hasta su más gran secreto. Esto se puede lograr en la Familia, cosa que no se podría llevar a cabo en una Empresa por que es muy difícil que exista este tipo de confianza en las organizaciones, dado que la comunicación a veces falla, una de las metas organizacionales dentro de la cultura de una empresa es el llegar a ser una familia, y eso es muy difícil, pero el ver a una familia como una institución de educación es algo que se puede hacer.

Tan importante es la labor de la familia en la calidad educativa que existe una asociación a nivel nacional de padres de familia que están orientados a mejorar la educación familiar.

La Asociación Nacional de Padres de Familia, tiene sus orígenes desde 1933 y se desarrolla solo en el Distrito Federal, y ya para 1980 se logra mantener la 1ª. Reunión a nivel nacional.

El objetivo general es apoyar todas las acciones encaminadas a mejorar el sistema educativo mexicano, con estricto apego al art. 3º. De la Constitución

Mexicana, cuenta además con el respaldo y apoyo de la Procuraduría General de la República, la PROFECO, la Comisión Nacional de Derechos Humanos, la Secretaría de Salud y también da y recibe apoyo a la INEA y por supuesto la Secretaría de Educación.

¿Una Utopía o Realidad?

Todos alguna vez hemos pensado en un mundo ideal donde todos los factores sociales se integren conjuntamente y el progreso de la Humanidad nos lleve a todo tipo de relaciones perfectas como las comerciales, personales, religiosas, tecnológicas y económicas. Sin embargo la realidad es muy distinta, de tan solo los estudiantes entrevistados de secundaria y bachillerato, que truncaron sus estudios, se vuelven mentes no explotadas, por así decirlo, donde a la edad entre 12 y 15 años, el 66% se dedica a “trabajar”, el 13% se mantiene en “ocio” y el 20% restante “estudian un idioma o computación”. Mientras tanto en el caso de los alumnos que si estudiaron Bachillerato pero no continuaron con sus estudios superiores, más del 70% están trabajando sin posibilidad de volver a estudiar, y el resto, “estudia una carrera corta”. (Grafica 4 y 7).

El hecho de hablar de la sociedad y la educación, conlleva al surgimiento de problemas sociales en donde se demuestra y comprueba la importancia de la calidad en la educación como un factor para impedir que la falta de educación convierta a ciudadanos en poco productivos para la sociedad y en muchos de los casos en delincuentes y criminales. Estos datos suenan muy alarmantes, pero en la realidad un joven de entre 12 y 18 años de un nivel socioeconómico como el que se tomo de éstos jóvenes, aproximadamente C+, C, B, sin alguna forma de pasatiempo o actividad productiva que solo convive en “la calle”, tiene posibilidades altas de tomar otros caminos que afecten a la sociedad, donde en la mayoría de los casos terminan en condiciones precarias.

Esto se deriva de otros problemas sociales como la falta de empleo y lo mal retribuidos que son estos. Pero si se ve desde la perspectiva organizacional, todo es un ciclo que se repite una y otra vez, generando nuevos problemas sociales y paradigmas económicos, en donde cada vez los alumnos

tienen menos expectativas para conseguir un trabajo después de terminar una carrera, y se vuelven apáticos ante esta situación, en lugar de querer contribuir a mejorarla. En donde éstos mismos jóvenes educan a sus familias con los mismos principios y pensamientos que impiden el desarrollo total de la vida de los individuos llevándolos por rumbos que afectan su sociedad.

Pensando que para muchos, la utopía planteada al inicio, es algo muy lejano de la realidad se puede determinar que; si bien, la calidad y la mejora continua no buscan la resolución de problemas sociales, es un agente que intenta cambiar y mejorar la “calidad de vida de las personas” en muchos de los ámbitos en que éstos se desenvuelven.

Todos sabemos que un cliente satisfecho es un cliente feliz, es por eso que si en la educación nos dedicamos a crear clientes satisfechos podremos otorgarle más que un servicio un nivel de vida. ¿Cómo logramos esto? Poniendo énfasis en nuestro sistema de enseñanza, siguiendo con una medición de satisfacción y resultados, como lo marcan los puntos: 8.2.1, 8.2.1.1, y 8.2.1.2 de la norma NMX-CC-9004-IMNC-2000, y la el punto 8.5.1 de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000, aplicadas a la educación.

CONCLUSIONES:

- ✚ La calidad es la base primordial para el desarrollo de todos los factores que nos rodean y nos caracterizan como seres productivos, es elemental integrar este concepto a la vida cotidiana para realizar grandes cambios no solo en el campo empresarial si no en aspectos sociales y de interés personal.
- ✚ Estamos viviendo tiempos donde la competencia es un agente determinante para estandarizar la calidad a nivel mundial. Es por eso que se necesitan maneras innovadoras de posicionar este concepto y a convertirlo en un estilo de vida principal para el ser humano.
- ✚ Si bien la norma IWA 2 pretende dar mejoras y contribuir a la calidad en la educación, también se puede implementar esta norma en varios sectores específicos y sociales como lo es la Familia que coadyuva al sector educación en su desempeño de mejorar los resultados en los alumnos.
- ✚ Podemos alcanzar una mejor calidad de vida y con esto tener un nivel de vida favorable y superior, creando recursos humanos competentes capaces de llevar al País a un lugar dominante en la actualidad.
- ✚ La familia como parte importante de la sociedad juega un papel muy importante y de gran responsabilidad, de los padres va a depender el

futuro del mundo, porque actualmente no podemos limitarnos a decir el futuro del país, ya que la globalización está alcanzando todas las áreas y la educación no es la excepción.

- ✚ La calidad en la educación y su cometido benefician a la institución, al propio alumno, y a la sociedad, pero esto quiere decir que se necesita formar a los seres humanos, en su mayoría niños y jóvenes, para poner en su mente el significado de la calidad y sus funciones, así como los beneficios que se explotan de esta. Creando una nueva y completa forma de vida de los individuos para marcar una diferencia competitiva.