

**INSTITUTO LATINOAMERICANO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
A.C.**

**Testimonio a la Excelencia Estudiantil
INLAC 2008.**

**ALINEANDO EL DESEMPEÑO A LOS RESULTADOS DE LOS
PRODUCTOS EDUCATIVOS.**

**¿EN QUE SE BENEFICIAN, LA INSTITUCION, EL GOBIERNO Y
LA SOCIEDAD?**

Por:

José de Jesús Cabrera Cervantes.

**Universidad de Guanajuato.
Lic. En Administración de la Calidad y la Productividad.
Facultad de Relaciones Industriales.**

Abril de 2008.



“Cegarnos al cambio inminente, es hacer inminente nuestro fracaso”...

Hoy en día, existen organizaciones capaces de mirar la frase anterior desde afuera; con suma tranquilidad; a conciencia de que algún día temieron a las consecuencias de poder darle, siquiera, un poco de sentido, por que de haberlo hecho posiblemente ya no existirían. Por el contrario, también existen organizaciones sucumbidas en la mediocridad, en la supervivencia, en el conformismo y miedo a ir mas allá, organizaciones a las cuales les queda grande la filosofía de **“mejora continua”**.

Pero, ¿Cuál es la razón para negarse al cambio?, ¿Qué es eso que no permite a los directivos asumir un *riesgo con fines justificados a través de la mejora*? Seguramente muchos temen al desequilibrio de su organización y su creencia sea: *“Pues, si me va bien, para que cambiar”*, o algunos otros dirán: *“No necesito mejorar, soy capaz de satisfacer a mis clientes por que ellos vienen a mí. Ellos me necesitan más a mí, que yo a ellos”*. **Bajo esta perspectiva yo pregunto: ¿Acaso no son estos algunos de los productos educativos que nos están brindando algunas Instituciones Educativas a la Sociedad?; ¿Acaso no es el reflejo de un nivel educativo estancado, en donde no hubo la mas mínima ocupación en la formación de profesionistas capaces de enfrentarse al cambio y a un entorno global cada vez mas exigente?; ¿No será esta la razón por la cual el 90% de las Pymes en México sobrevive no mas de 2 años?**

He aquí la necesidad, he aquí la enorme área de oportunidad para comenzar a *alienar el desempeño a los resultados de los productos educativos*. Indiscutiblemente el **núcleo de la célula del desarrollo** se encuentra en la Institución educativa; en el lugar donde se fecunda el conocimiento; en donde se establecen las bases de una formación que será proyectada a la sociedad el día de mañana. Si la formación es de Calidad, los productos educativos serán de Calidad. Hasta este punto, la Institución habría cumplido con su papel y la sociedad lo comenzaría a digerir.

Por otro lado, el gobierno funge como soporte bajo el cual se apoyan las Instituciones Educativas para su mejor desempeño (Recursos Económicos, Infraestructura, Tecnología, Equipamiento, etc.), y la base en el esquema de oportunidades que brinda a la sociedad. Si estos tres Actores, interactúan bajo una filosofía aplicada de la Calidad, ofrecerán un Desempeño Integral, del cual todas las partes interesadas saldrán beneficiadas, sin excepción. Ese es el reto, un *Enfoque Sistémico* en donde las actividades del sector educativo, gubernamental y de la misma sociedad, interactúen y sean co-dependientes, porque se habla en el mismo idioma; en el idioma de la Calidad. Todo ello logrado a través de la **filtración e Implantación de un sistema de alto desempeño** como el que propone el Estándar ISO 9001:2000., y en su defecto el apoyo en ISO 9004:2000 (Para la mejora del Desempeño) e IWA - 2 (Para el Sector Educativo).



La norma **ISO 9004-2000** hace referencia a la **mejora del desempeño** proporcionando directrices que van más allá de los requisitos establecidos para un Sistema de Gestión de Calidad en base a **ISO 9001:2000**; es decir, los objetivos relativos a la satisfacción del cliente y a la Calidad del producto **se extienden** para incluir la satisfacción de las partes interesadas y el desempeño de la organización.

INICIANDO LA CALIDAD. (Inicio de la Propuesta)

Primer Inyección de Calidad.

El SGC se filtra en la Institución Educativa.

Una Organización Educativa es aquella Organización que provee un producto Educativo (IWA-2) a sus clientes, que en este caso pueden ser el mismo educando o aquel usuario final u organización que lo contrate una vez egresado. Se puede decir que el educando pasa de ser **cliente** de la Organización Educativa (al recibir su formación profesional), al **Producto** de dicha Organización (en el momento de su salida).

El Educando como Cliente.

Si el educando ve cubiertas sus expectativas a través de los programas de estudio que ofrece la Organización, la formación de los docentes, las calidad en las Instalaciones, el Equipamiento, etc., es muy probable que elija estudiar en dicha Organización; de lo contrario, quizás opte por una mejor opción.

El Educando como Producto.

Por otro lado, si alguna organización, persona, la misma sociedad, o inclusive otra institución educativa observa una formación integral en el educando, de tal manera que satisfaga sus necesidades; entonces, la Organización Educativa esta en facultad de hacer alarde a la Calidad de los Productos educativos que ofrece; de no ser así, seguramente su nivel de competencia sea incierto.

La importancia radica en el desempeño de la organización educativa, puesto que en cualquiera de los dos escenarios la responsabilidad recae única y exclusivamente sobre ella. Si bien, los objetivos de Calidad dentro de una Organización Educativa se extienden hasta la satisfacción de las partes interesadas, tales como: La Sociedad y el Gobierno; eso no significa un descuido en la satisfacción del cliente (educando, comprador de la educación, usuario final u organización) y la calidad del producto educativo mismo. ***Es por ello que se propone una Inyección inicial de Calidad desde las entrañas de la Organización Educativa mediante la Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad, cuyo alcance sean todos los niveles de todas las áreas de la Organización, de tal manera que la Calidad se comience a fecundar dentro de la misma; así pues, la proyección en el desempeño de la Organización hacia la Sociedad y demás partes interesadas, se dará de forma natural, pero ahora, "con la Calidad en la mano".***



Implantación del SGC en la Organización Educativa.

El primer pasó para alinear el Desempeño...

Un Sistema de Gestión de Calidad es el conjunto de actividades interrelacionadas y que interactúan, cuyo fin último es dar cumplimiento a los objetivos de Calidad que se hayan establecido. (ISO 9000:2000).

Conforme la organización educativa dé cumplimiento a cada uno de los requisitos establecidos en la NORMA ISO 9001:2000, innegablemente comenzarán a darse cambios sustanciales, tanto en la estructuración como en el diseño de los procesos de la Organización. Corresponde a los encargados de la implementación del SGC **concientizar** a todo el personal (Desde la alta dirección hasta los niveles mas bajos) acerca de la importancia de trabajar con Calidad en cada una de las actividades que desempeñan; que todo aquello que parece romper con sus esquemas tradicionales de trabajo tiene un fin, y ese fin es lograr los objetivos de calidad de una manera eficiente y eficaz.

Pero, ¿Cómo lograr que los empleados realmente entiendan y trabajen, día a día, conforme a una filosofía de calidad?

-----*Predicar con el ejemplo.- La base de una nueva cultura.*-----

La norma ISO 9001:2000, establece en el punto 5.1 lo siguiente: “La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia” y posteriormente hace referencia al establecimiento de una política de calidad, los objetivos de la calidad, revisiones por la dirección, etc. Es decir, es necesario asegurarse del buen entendimiento y comprensión del SGC, puesto que de nada serviría tener la mejor política de calidad, o los objetivos de educación más envidiables, si al final no son aterrizados en el *día a día* de las tareas de su personal.

Si el personal docente y administrativo de una Organización Educativa ve el reflejo de la Calidad en sus directivos, se sentirá motivado y comprometido a trabajar en base al ejemplo de sus superiores, si los demás empleados comienzan a absorber el aroma de la calidad, seguramente se esforzarán por realizar mejor su trabajo, quizás sin entender términos o definiciones, simplemente lo harán por discernimiento y convicción. De esta manera, la estructura total de la organización educativa comenzará a desarrollar *bases sólidas de calidad* para la nueva cultura, porque innegablemente trabajar con calidad significa cultivarse con la calidad.

La calidad como cultura.

La casa esta lista.

Directivos, docentes, administrativos, personal de mantenimiento, etc., ahora todos están listos para darle atención a aquél por el cual existen, **al cliente.**

-----*Percepción del cliente y demás partes interesadas*-----

Testimonio a la Excelencia Estudiantil.

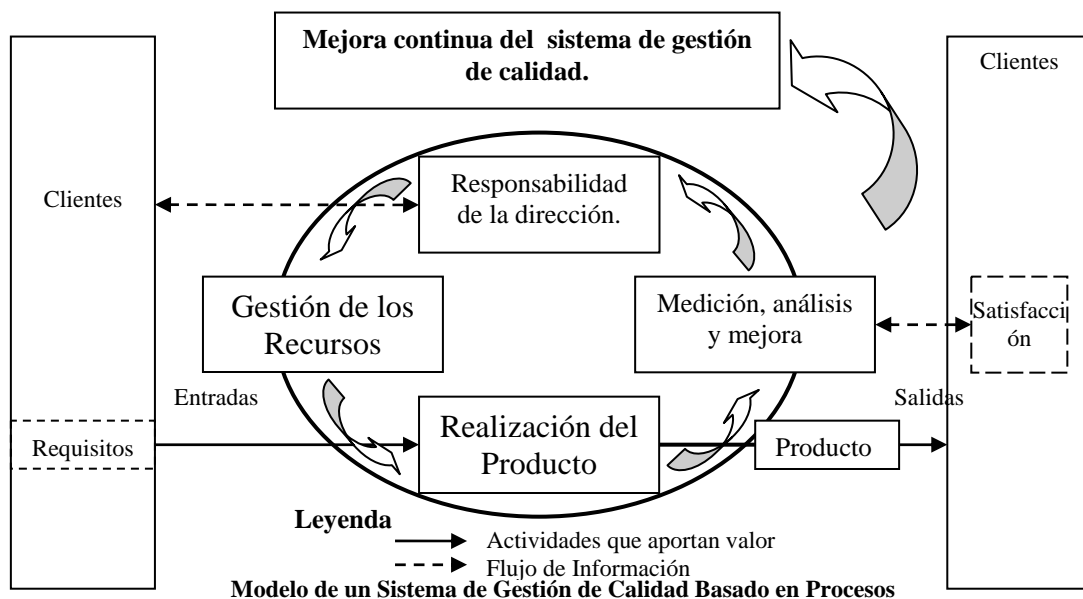


El Despliegue comienza.

Primeros resultados.

La percepción de calidad en el desempeño por parte del cliente puede comenzar al momento en que descubra que ya no es necesario ir hasta las instalaciones físicas de la Institución educativa para solicitar información, pues existe la opción de consultar tal información a través de su sitio Web (*desarrollo del proceso educativo, INWA-2*); aquel educando se sorprenderá porque el profesor que le resultaba “aburrido” logró atraer su atención de forma inexplicable, dado que se estableció como requisito algún curso actualizado de pedagogía (*impartición de la educación, IWA-2*); la atención en el servicio de la cafetería resulta ser mas rápido que antes y ahora da lo mismo ordenar “comida rápida” que del “menú del día” (*formación y capacitación del personal, IWA-2*). En cuanto a la mejora en las Instalaciones, infraestructura, mantenimiento del equipo, uso de tecnología, etc., podrían ser el resultado de haber identificado ciertas áreas de oportunidad que favorecieron a la optimización de los recursos con que ya se contaban, o en su defecto, la compra factible y justificada de nuevos recursos.

Todos estos beneficios alcanzados se resumen en actividades concernientes a una serie de procesos interconectados de manera tal, que se garantice la calidad del SGC. Así pues, “*Las organizaciones educativas que proporcionan productos educativos deberían definir sus procesos. Estos procesos, que generalmente son multidisciplinarios, incluyen servicios administrativos y otras formas de apoyo, así como aquellos concernientes con la evaluación*” (IWA-2). La interacción de los procesos educativos (Administrativos y Académicos) de la Organización Educativa se debe dar de forma ordenada y eficiente; es necesario que el diseño y reestructuración de los mismos sea co-dependiente unos de otros, no se debe perder de vista el enfoque sistémico; ahora todos los procesos están en continua interacción, y la afectación en uno afectará a los demás procesos del sistema.



Testimonio a la Excelencia Estudiantil.



Aunque se comiencen a proyectar “destellos de mejora” al exterior, por el trabajo que se esta haciendo dentro de la organización educativa, y la organización este siendo acreedora de cierto prestigio o ventaja competitiva sobre otras instituciones; es necesario que se examine el buen funcionamiento de su SGC. La organización educativa se debe asegurar que existe una retroalimentación interna sobre los resultados que se están obteniendo, y se actúa sobre ello. Se sugiere completar el ciclo de mejora PDCA (Plan, Do, Check, Act.) de manera interna, antes de apostarle a un despliegue global en donde se comiencen a gestionar acciones abiertas dirigidas a la Sociedad o planteamientos de apoyo al Gobierno para la obtención de recursos. Esto no significa que la Organización educativa va a trabajar de forma aislada durante la implantación del Sistema; que no aceptará ningún tipo de apoyo del gobierno para probar su autonomía; o que dejará de contribuir a la sociedad como lo ha estado haciendo. Lo que se pretende es que la Organización sea capaz de medir su potencial actual, con lo que se tiene, con los apoyos y recursos actuales, con su capital humano, con sus clientes, con lo que la Organización es hoy por hoy. Una vez que lo haga, podrá desplegar, de forma segura, sus objetivos de Calidad ante la Sociedad, el Gobierno y demás partes interesadas.

Ahora estos tres actores comenzarán a trabajar de manera conjunta, y todo ello bajo la intermediación de la Organización Educativa.

Rumbo al Desempeño Integral.

Institución, Gobierno y Sociedad como un solo ente.

Para efectos del presente, se tienen tres actores identificados: **La Institución, El Gobierno y la Sociedad**, aunque vale la pena mencionar las grandes aportaciones de la iniciativa privada en cualquiera de sus sectores, pues su contribución práctica resulta de suma importancia para la formación de estudiantes en las Instituciones Educativas.

1.- La Institución como proveedor.

Ahora tenemos una Organización educativa que ofrece productos educativos de Calidad, un control sobre sus procesos administrativos y académicos, programas de estudio a la vanguardia, personal docente y administrativo capacitado y comprometido con la calidad, una filosofía de trabajo basada en la mejora continua, una organización que esta formando profesionales capaces de enfrentarse al cambio y a un entorno global cada vez mas exigente, etc.; tenemos pues, “*Una organización educativa altamente competitiva.*”

2.- El Gobierno y la Sociedad como Clientes

La mejora del desempeño y el Gobierno.

Bajo tal contexto, el gobierno comenzará ha hacer alarde de sus aportaciones y programas de apoyo al sector educativo, reafirmará su compromiso con la educación y promoverá a aquellas organizaciones educativas que han destacado; tales organizaciones se convertirán en el

Testimonio a la Excelencia Estudiantil.



modelo a seguir rumbo al desarrollo educativo del país, el sector empresarial reconocerá los avances y logros alcanzados durante tal gestión gubernamental. Mucho más aún cuando se beneficie del conocimiento y formación de sus nuevos elementos de trabajo, los egresados.

La Gestión de los Recursos y el Gobierno.

Para que la organización educativa mantenga e incremente su nivel de competencia, debe contar con los recursos técnicos, económicos y operativos que garanticen el crecimiento controlado y la eficacia en el SGC implementado. Sin duda alguna, el gobierno juega un papel importante en este sentido; se deben comenzar a incluir en el SGC actividades de gestión para la obtención de recursos a través del sector gubernamental, así como aquellas que fortalezcan las relaciones Gobierno-Educación. Se sugieren programas y/o convenios bajo el enfoque “ganar-ganar”, en donde las dos partes salgan beneficiadas.

La mejora del Desempeño y la Sociedad.

A lo largo de esta propuesta se ha sugerido un avance progresivo en el SGC, de tal forma que se camine “**a paso seguro**”. La importancia de “ser pacientes” se debe a la seriedad con que se tiene que asumir el SGC desde su inicio, ya que llegará el momento en que el soporte sea tal, que provoque mejoras significativas a la sociedad. No se trata de maximizar el enfoque, simplemente de ver los asombrosos resultados que se pueden alcanzar si la metodología es bien implementada. Veamos:

“Un estudiante, supongamos de secundaria, se encuentra estudiando en una Institución educativa que trabaja con ISO 9004:2000 de manera efectiva. Su ambiente es de calidad, su desempeño es óptimo, tiene profesores altamente capacitados, las instalaciones de su escuela son excelentes, en fin la calidad forma parte de su filosofía de vida”. La pregunta es: ¿Tendrá acaso este estudiante el tiempo, o las ganas de dedicarse al pandillerismo?, ¿Su formación será tal que, opte por prácticas sexuales de alto riesgo?...

La información tienen su fundamento, pues hace apenas unos meses, el gobierno de Jalisco, México., señaló: el rezago educativo genera consecuencias negativas para la sociedad como el pandillerismo, drogadicción, prácticas sexuales de alto riesgo, violencia, inseguridad, tráfico e incluso homicidios, además de que ponen en desventaja a la población para competir en un mundo globalizado. ¿Verdad que no se trata de maximizar el enfoque?, simplemente se trata de echarle un vistazo a la realidad y, como dijera alguien por ahí: “*De las cosas mas sencillas pueden surgir grandes asombros.*”



3.-Importancia de la Interacción.

Efectividad del Sistema.

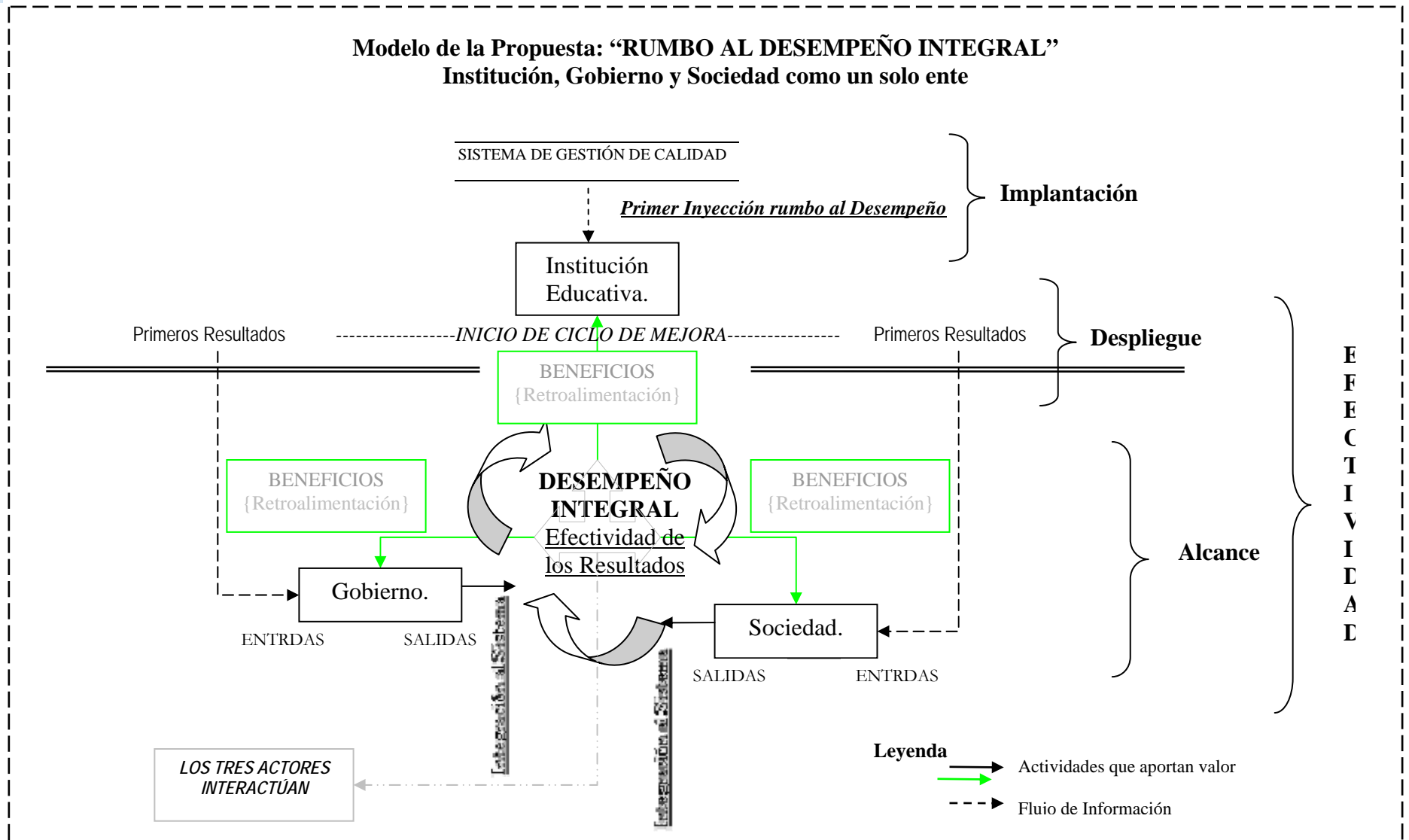
La efectividad de un SGC en una organización educativa que esta orientado a la mejora del desempeño, no solo se puede medir en términos de satisfacción del cliente y la calidad del producto o servicio que ofrece la organización educativa. Como la norma lo sugiere, es necesario ir más allá. Una manera de hacerlo, es a través de la retroalimentación de los resultados que están alcanzando las partes interesadas (gobierno y sociedad) y que repercuten en el desempeño de la Institución.

Tal como se propone, la calidad inicia dentro de la Organización educativa; se aseguran la eficacia y eficiencia del SGC. Posteriormente se comienza a desplegar el sistema de forma natural hacia la Sociedad, Gobierno y demás partes interesadas, a través de los avances que la organización comience a proyectar al exterior. Una vez que el gobierno, la sociedad y demás partes interesadas digieran tales mejoras inevitablemente se beneficiarán de la Calidad en los productos educativos que la organización esta ofreciendo. Tales beneficios repercutirán de manera positiva en la organización, a través de los apoyos gubernamentales y el prestigio ante la sociedad. Es aquí donde comienza la interacción entre los tres actores del sistema; ***todos se benefician unos de otros***, los beneficios o resultados que cada una de las partes logre serán los insumos de mejora para las demás. Es decir,

La efectividad en un Sistema de Gestión de Calidad que alinea el Desempeño a los resultados de los productos educativos se logrará a través el Desempeño Integral, tanto de la Institución Educativa, la Sociedad, el Gobierno y demás partes interesadas.



Alineando el Desempeño a los Resultados de los Productos Educativos
¿En que se benefician, la Institución, el Gobierno y la Sociedad?



Testimonio a la Excelencia Estudiantil.



La mejora del desempeño educativo y el entorno global.

Si bien, la región de América Latina ha avanzado de modo muy decidido a lo largo de las últimas décadas garantizando altas cifras de acceso a las aulas, los estudiantes no alcanzan en ellas los niveles de aprendizaje requeridos para la dinámica compleja del mundo actual. Las necesidades son claras:

México, *¿Una transformación insuficiente?* Las autoridades mexicanas afirman que se busca que la educación del país este a la vanguardia. Sin embargo estudiantes, padres de familia y especialistas, consideran que esto aún no es suficiente para que el país pueda responder a los retos educativos que plantea el nuevo milenio.

Lorenzo Gómez Morín, Ex Subsecretario de Educación Básica en México.

Chile/ Desigualdad, el gran escollo. Cada día tres millones de escolares de enseñanza básica y media asisten regularmente a clases en alrededor de 100 mil colegios repartidos en todo Chile, sin embargo todavía persisten en el país desigualdades económicas que dificultan los avances.

Gilberto Villaroel
 BBC Mundo, Santiago de Chile.

Argentina, Sistema debilitado. Es muy simple, la crisis económica a finales de 2001 en Argentina tuvo su repercusión en la educación, como en tantos otros aspectos de la vida de los argentinos.

Martín Murphy
 BBC Mundo, Argentina.

Cuba (el ejemplo indiscutible), Educación plena. El 100% de la población en edad escolar se encuentra dentro de las escuelas, desde los lugares de más difícil acceso hasta la capital del país.

María Julia Santisteban, Directora Nacional de Primaria, Cuba.

Perú, “El Reto es crear espacios”. Nos afecta la debilidad de las instituciones públicas y privadas, que dificulta la identificación de interlocutores tanto para dialogar como para conectar.

Patricia Salas O’Brien, presidenta del Consejo Nacional de Educación, Perú.

Bolivia, descolonización educativa. Los intentos de más de medio siglo para lograr una educación de calidad como un factor esencial de la superación del atraso de Bolivia continúan ahora en medio de una anunciada propuesta de “descolonización del proceso educativo”.

Ministro de Educación en Bolivia,
 Fuente BBC Mundo Bolivia



¡Bienvenida, América Latina!

Ésta es la América Latina que habla en términos de educación, éstas son las exigencias que no pueden ser desmentidas y que más bien, necesitan ser reconocidas para mejorarlas. Bienvenido México, y su necesidad en busca de la efectividad; bienvenido Chile y su necesidad por una eficiente gestión de los recursos; bienvenido Cuba con su ejemplo indiscutible, pero su necesidad de ir más allá; bienvenido Argentina y su necesidad en la reestructuración de su sistema de desarrollo; bienvenido Perú y su necesidad de infraestructura; bienvenido Bolivia y su necesidad por la reestructuración de su proceso educativo...

Bienvenida América Latina a un **Sistema de Gestión de Calidad que alinea el Desempeño a los Resultados de los Productos Educativos.**

CONCLUSIONES

El núcleo de la célula de desarrollo de un país es la educación, si no se cuenta con un sistema de desarrollo educativo que garantice la optimización de los recursos y la eficacia en el logro de objetivos de educación, muy difícilmente se podrá acceder a una educación de competencia global.

La Calidad comienza en las entrañas de la organización educativa, posteriormente se contamina a la sociedad, el gobierno y demás partes interesadas. Si alguno de los actores no entiende la filosofía y no se trabaja de forma integral, entonces el sistema no es efectivo.

El desafío en la educación en América Latina radica en ajustar los productos educativos a las características del mundo actual. A pesar de la tendencia a pensar en los sistemas educativos como si fueran una fábrica de galletas en las que unos ajustes en los insumos, o en los proceso van a derivar necesariamente en mejores resultados, es necesario entender que estamos ante sistemas dinámicos y complejos. He aquí la imperiosa necesidad de alinear el desempeño a los resultados de los productos educativos que se ofrecen, sin duda alguna, y dados los componentes de la norma, la serie ISO 9004:2000 podría resultar de gran apoyo.

José de Jesús Cabrera Cervantes.

"LA VERDAD OS HARÁ LIBRES"

Universidad de Guanajuato.

Testimonio a la Excelencia Estudiantil.



BIBLIOGRAFIA.

NMX-CC-9000-IMNC-2000

Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario

NMX-CC-9001-IMNC-2000

Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.

NMX-CC-9004-IMNC-2000

Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del Desempeño,

NMX-CC-023-IMNC-2004 IWA 2:2003

Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la aplicación de la norma
NMX-CC-023-IMNC-2004

Fuente de datos estadísticos e información en materia de educación para América Latina, Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, (UNESCO).

Medio: BBC Mundo, www.bbcmundo.com

Rezago educativo y desempleo

Escrito por editorial de La Jornada

Jueves, 06 de septiembre de 2007.

Fuente de Información: Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI).

Boletines de prensa.

Dirección de Comunicación Social del Estado de Jalisco, México.

Guadalajara, Jalisco, 08 de Septiembre de 2005.