

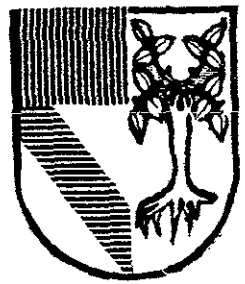
308923

5
24

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

FACULTAD DE PEDAGOGIA

INCORPORADA A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO



ADECUACION DE LOS SISTEMAS DE
ASEGURAMIENTO DE CALIDAD A LA ESCUELA,
COMO ALTERNATIVA PARA ELEVAR LA CALIDAD
EDUCATIVA EN MEXICO

TESIS PROFESIONAL

QUE PRESENTA:

ARACELI EMILIA BECERRIL SALCEDO

PARA OBTENER EL TITULO DE

LICENCIADA EN PEDAGOGIA

DIRECTOR DE TESIS: Mtro. GABRIEL JORGE MENDOZA BUENROSTRO

MEXICO, D. F.

272483 1999

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

El haber concluido con este trabajo de tesis, es ante todo el logro de una serie de objetivos que desde el inicio de la carrera quise alcanzar. Es por eso que a lo largo de este proceso, necesité del apoyo, cariño y compañía de grandes personas, a quienes quiero agradecer por haber estado conmigo.

A mi esposo Gerardo, por que su amor es el fundamento de mi felicidad, y por que me ha acompañado no sólo en éste, sino en todos mis sueños.

A mi hija Ana Sofía, por que el sólo pensar en ella me hace sonreír y por haber hecho posible la trascendencia del amor que Gerardo y yo nos tenemos.

A mis Padres Germán y Araceli, por que a ellos debo lo que soy, y porque ahora que soy mamá entiendo mejor el gran amor que me tienen.

A mis hermanas Paola y Milly, porque han sido siempre mis mejores amigas, y por que en todos los pasos que he dado, han estado junto a mí.

Al Colegio Vallarta y la Universidad Panamericana, porque han sido factores determinantes en mi formación y mis opciones de vida.

A Dios, por permitirme vivir y por ayudarme a hacerlo.

INDICE

INTRODUCCION 1

CAPITULO I: EDUCACIÓN, NECESIDAD PERMANENTE 1

I.1	CONCEPTOS BÁSICOS	2
I.1.1	CONCEPTO DE EDUCACIÓN	2
I.1.2	FINALIDAD DE LA EDUCACIÓN	7
I.1.3	POSIBILIDADES Y LÍMITES DE LA EDUCACIÓN	9
I.1.4	CONCEPTO DE PERSONA	11
I.2	PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	15
I.2.1	APRENDIZAJE	16
I.2.2	CONCEPTO DE ENSEÑANZA	30
I.2.3	PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	35

CAPITULO II: CALIDAD, BÚSQUEDA CONSTANTE DE PERFECCIONAMIENTO 44

II.1	FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD	45
II.1.1	DEFINICIÓN DE CALIDAD	46
II.1.2	FILOSOFÍA DE LA CALIDAD	47
II.1.3	PROCESO DE CAMBIO	52
II.1.4	LA PERSONA HUMANA EN LA CALIDAD	54
II.1.5	SERVICIO DE CALIDAD	57
II.1.6	COSTOS DE CALIDAD	58
II.2	EL SISTEMA ISO 9000	59
II.2.1	DEFINICIÓN DE SISTEMA DE CALIDAD	60
II.2.2	LOS PRINCIPALES SISTEMAS DE CALIDAD	61
II.2.3	ANTECEDENTES DE LA <i>INTERNATIONAL ORGANITATION OF STANDARIZATION, ISO</i>	66
II.2.4	LAS NORMAS ISO 9000	67
II.2.5	MARCO LEGAL DE LA NORMA ISO 9000 EN MÉXICO	70
II.3	REQUISITOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ISO 9000 EN EMPRESAS DE SERVICIO	73
II.3.1	LAS EMPRESAS DE SERVICIO Y SUS CARACTERÍSTICAS	73
II.3.2	LA NORMA ISO 9004-2	76
II.3.3	REQUISITOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9004-2	80

CAPÍTULO III: REALIDAD EDUCATIVA EN MÉXICO 90

III.1	SISTEMA EDUCATIVO NACIONAL	91
III.1.1	LA EDUCACIÓN EN MÉXICO SEGÚN EL ARTÍCULO TERCERO CONSITUCIONAL	92
III.1.2	LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	94
III.1.3	ESTRUCTURA DE LA EDUCACIÓN EN MÉXICO	95
III.1.4	PROGRAMA DE DESARROLLO EDUCATIVO 1995-2000	96

III.2 REALIDAD EDUCATIVA EN MÉXICO	99
III.2.1 ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA EDUCATIVA ACTUAL	99
III.2.2 RETOS PARA LA EDUCACIÓN EN MÉXICO	105
III.3 CALIDAD EDUCATIVA EN MÉXICO	110
III.3.1 ANTECEDENTES DE LA CALIDAD EDUCATIVA	110
III.3.2 LA SITUACIÓN ACTUAL EN CUANTO A LA CALIDAD EDUCATIVA	112
III.3.3 ISO 9004-2 EN LA ESCUELA: UNA ALTERNATIVA DE ACCIÓN	118

CAPÍTULO IV: DERIVACIÓN PRÁCTICA: ADECUACIÓN DE LOS SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD A LA ESCUELA **121**

IV.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	122
IV. 2 FORMULACIÓN DE LA PROPOSICIÓN	124
IV.3 MANUAL	125
IV.3.1 CONCEPTO DE MANUAL	126
IV.3.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	126
IV.3.3 EXPLICACIÓN DEL MANUAL	127
IV.3.4 PRESENTACIÓN DEL MANUAL	129
IV.4 VENTAJAS DE LA ADECUACIÓN DE LOS SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD A LA ESCUELA.	130

CONCLUSIONES **133**

BIBLIOGRAFÍA **138**

BÁSICA	138
COMPLEMENTARIA:	140

INTRODUCCIÓN

La situación por la que atraviesa nuestro país actualmente en materia educativa, debe preocupar a todos y cada uno de los mexicanos, pero, tal vez a nadie ha de interesar más que al pedagogo, que tiene en sus manos el futuro mismo de la nación a través de la función que desempeña.

En lo personal, como pedagoga y amante de mi país, tengo el firme propósito de dedicar mi vida profesional a buscar constantemente alternativas que le den a México nuevas posibilidades.

De ahí que la realización de esta tesis, se encuentre directamente relacionada con la realidad educativa del país, con la realidad de los niños y jóvenes que no cuentan con una verdadera educación que les de los elementos que necesitan para aspirar a una vida mejor, con la realidad de los maestros que no tienen un salario digno que les permita dedicarse íntegra y congruentemente a la educación, con la realidad de nuestro sector indígena y campesino... con *nuestra* realidad.

Se me presentaba como un reto el poder encontrar una solución que de una u otra manera fuera viable para todos los sectores de la población, para todas las escuelas, para todos los maestros, porque evidentemente, al ser nuestra realidad educativa tan compleja, las soluciones a sus problemas resultarían igualmente complicadas.

Razón por la cual, la propuesta debiera ser lo suficientemente general para poder abarcar a todo el sector educativo, pero a la vez debía tener la capacidad para adaptarse completamente a la realidad particular de cada uno de sus estamentos.

Fue entonces cuando conocí la experiencia de la empresa Calinter dedicada a implantar sistemas de aseguramiento de calidad.

Dicha empresa había empezado a implementar este tipo de sistemas en algunas de las Escuelas Normales del Estado de México a petición de la Secretaría de Educación Pública, lo cual me pareció sumamente interesante y novedoso, por lo que empecé a involucrarme un poco más en el proyecto y finalmente se me propuso el desarrollo de algún instrumento que lo hiciera más sencillo de entender y de aplicar.

Desgraciadamente esta iniciativa no siguió llevándose a cabo, pero aún así considero necesario el seguir estudiándola, pues representa una de las alternativas más congruentes que he conocido en mucho tiempo.

Es por eso que decidí dedicar mi Tesis Profesional al análisis de los sistemas de aseguramiento de la Calidad que se utilizan en las empresas, para poder adecuarlos a la escuela, y de esta manera presentar una opción real de mejora para la educación en México.

Este es sin duda un proyecto ambicioso, pues previo a la experiencia del Grupo Calinter, no se había concretado ninguna iniciativa similar, por lo que aún quedan muchos detalles que afinar y muchas propuestas que hacer. Por eso la realización de esta tesis, pretende el estructurar y desarrollar adecuadamente una línea de acción que represente una opción concreta para las escuelas.

Para el desarrollo de la investigación, se estudiarán en un primer momento, los fundamentos esenciales sobre el hombre, la educación y el proceso de enseñanza-aprendizaje, desde los cimientos que nos brinda la filosofía realista, para así, sentar las bases sobre las que descansará el resto del trabajo.

En el segundo capítulo, nos adentraremos propiamente en la filosofía de la calidad y los requerimientos esenciales para llevar a cabo la implantación de un sistema de calidad, basándonos sobretodo en la serie de Normas ISO 9000 y sus equivalentes en Normas Mexicanas.

El tercer capítulo nos enfrenta con la realidad educativa de nuestro país, y nos hace conscientes de la urgencia con que se están necesitando nuevas propuestas de solución. Todo esto tomando como fuente a importantes investigadores que nos proporcionan datos confiables para el análisis.

Ya en el cuarto capítulo, se concretiza toda la investigación y se le encuentra razón de ser, puesto que se propone como derivación práctica una adecuación de la Norma ISO 9402-2 a la escuela, para poder llevar a cabo la implantación de un sistema de aseguramiento de calidad, pero entendiendo a la escuela no como una empresa como cualquier otra, sino como una organización que por medio del servicio que presta, colabora definitivamente en la construcción de un país mejor educado y por ende, con mejores posibilidades.

Dicha adecuación se presenta por medio de un manual, que pretende llevar de la mano a quien se interese en este propuesta, a lo largo del proceso que puede convertir a la escuela, en una promesa de cambio.

Finalmente, deseo hacer una atenta invitación a quien tenga interés en este trabajo, para que tome en sus manos la posibilidad de hacer algo por México y por su gente, con las opciones que propone esta investigación.

CAPITULO I: EDUCACIÓN, NECESIDAD PERMANENTE

Existen un sin fin de definiciones, de una gran cantidad de autores y épocas, que tratan de explicar lo que significa la educación. Considero ésta como una tarea difícil de lograr, pues intervienen conceptos, ideas y filosofías totalmente distintas e incluso hasta contradictorias entre sí. Sin embargo, hay algo que no cambia sean los tiempos, modas e ideologías que sean. Ese algo es la persona humana, su esencia, su naturaleza; que como destinataria y receptora de cualquier acción educativa, le otorga su razón de ser, sus fundamentos y finalidades.

Es así como el hombre, ser evidentemente imperfecto y sin embargo llamado a lograr la más bella plenitud, necesita de la educación para desarrollar todas y cada una de sus potencialidades y actualizar la grandeza de su propia existencia. Es por eso que basándome en él, desarrollaré a lo largo de este capítulo el concepto, objetivos, posibilidades y límites de la educación; así como los aspectos más relevantes del proceso de enseñanza-aprendizaje, que es donde se explicita nuestra labor como educadores y la mayor oportunidad de la persona para crecer.

Es así como a lo largo de este primer capítulo, podremos comprender a la educación como una necesidad inherente a la naturaleza del hombre, y también como proceso, que gradualmente y por medio de todos sus elementos, va brindándole la posibilidad de perfeccionarse.

I.1 CONCEPTOS BÁSICOS

Es sin duda alguna necesario, establecer las bases sobre las que se fundamenta toda investigación, y es precisamente esto lo que se pretende en la primera parte del capítulo, dejar en claro los conceptos que se constituyen como indispensables para entender a profundidad a la educación y su importancia para el hombre.

I.1.1 CONCEPTO DE EDUCACIÓN

Etimológicamente, la palabra educación proviene fonética y morfológicamente de *educare*, que significa “conducir”, “guiar”, “orientar”, sin embargo, desde el punto de vista semántico, encontramos también su raíz en el término *educere*, que quiere decir “hacer salir”, “extraer”, “dar a luz”. Es así como han podido manejarse dos concepciones distintas, haciendo la primera de ellas referencia a un proceso directivo y de intervención externa inspirada en la versión de *educare*; y la segunda que nos da la idea de extracción y desarrollo interno de la propia persona, apoyándose en el vocablo *educere*. Sin embargo, actualmente podemos aludir a una tercera concepción, que acepta ambas posturas y considera que la educación es tanto dirección (externa), como desarrollo (interno)¹.

¹cf., SANTILLANA, Diccionario de las ciencias de la educación., tomo 1, p.475.

A lo largo de este trabajo, se considerará el tercer concepto como el más exacto, pues la educación como proceso necesita de la intervención colaboradora de un maestro, orientador o guía del aprendizaje, mismo que se dará con la total participación del alumno.

En este sentido, se puede afirmar que toda acción educativa pretende extraer del propio sujeto todas aquellas potencialidades que lleve dentro de sí y que pueden ser desarrolladas libre y responsablemente, con el objeto de formar la propia personalidad².

Sin embargo, esta acción educativa por parte de la persona, puede y en muchas ocasiones debe ir acompañada por las orientaciones de otra persona que dirija el aprendizaje, para facilitarlo y hacerlo más accesible para quien lo busca.

Por otra parte, para llegar a un verdadero concepto de educación, que no deje fuera ninguna de sus implicaciones, deben tomarse en cuenta ciertas consideraciones. Es por esto que a continuación se presenta el análisis de algunas de las características más sobresalientes de este proceso, para más adelante ofrecer una definición propia del mismo.

²cf. HENZ, Hubert, Tratado de pedagogía sistemática, p 30

1.- *Proceso de perfeccionamiento*: Todo proceso es una “Manifestación dinámica de una situación que desemboca en una transformación sucesiva de la misma”³, y el perfeccionamiento, es todo aquello que es bueno para la persona humana y la acompaña en la búsqueda de la excelencia.

Definidos estos conceptos, se afirma que la educación es un proceso de perfeccionamiento, al implicar una transformación constante y permanente de la persona que va siendo gradual según sus virtudes, actitudes, habilidades y conocimientos, pues el hombre, por naturaleza nunca puede llegar a ser totalmente perfecto; es así como este proceso se prolonga en cada persona hasta el final de su existencia.

2.- *Medio para alcanzar el fin del hombre*: La educación se muestra como un medio imprescindible para que el hombre alcance el fin de su existencia. Cabe destacar que la idea que se tenga de fin, se obtendrá de la opción filosófica e intelectual de cada persona y que esto puede llegar a originar diferentes conceptos de educación, de persona y de fin. En el presente trabajo, se entenderá como fin último del hombre, la felicidad o plenitud.

3.- *Organización y ordenación*: Se puede afirmar que la forma en que la educación logra que la persona llegue a su fin, es ordenando sus actos hacia un orden ético, lo cual coincide totalmente con lo que ya hemos dicho acerca de que el hombre se educa cuando se perfecciona, y no hay nada que otorgue más perfección al alma humana que el ordenar todos sus actos hacia el bien.

³SANTILLANA., *op.cit.*, p.1149.

4.- *Acción humana*: La educación es un conjunto de influencias que reciben los seres humanos de otros seres humanos, es una influencia humana, porque solo el hombre puede ser objeto de una acción educativa.

5.- *Intencionalidad*: Es sin duda una de las características más importantes de la educación, pues es de las que más claramente la define como tal y la diferencia de otros procesos. La intencionalidad se refiere a que toda acción educativa tiene en sí misma una finalidad, ya sea por parte del educando o del educador, y que siempre va orientada al bien de la persona que la recibe.

Es una acción previamente planeada e incluso sistematizada para lograr un objetivo predeterminado; aunque no por esto deja de reconocerse que pueden llegar a existir acciones educativas no intencionales tanto por parte del que aprende como del que enseña, sin que por esto dejen de ser educativas. Afirmaríamos que la condición ineludible para que una acción sea educativa, es que ayude al hombre a lograr su perfeccionamiento y a alcanzar el fin para el que fue creado.

6.- *Referencia a las características específicamente humanas*: Como se menciona anteriormente, la persona es la única que por naturaleza puede ser emisora y receptora de una acción educativa o de formar parte de un proceso de enseñanza-aprendizaje. Es por eso que se afirma que la educación es exclusivamente del hombre y para el hombre.

Algunos autores insisten en que la educación se ocupa únicamente de las facultades específicamente humanas (inteligencia y voluntad), sin tomar en cuenta aquello que podría ser objeto de la biología, la composición química de los órganos y funciones, etc... Sin embargo, como ya se sabe, el hombre es un todo integral, de modo que cualquier intervención que se realiza sobre él, tiene repercusiones en todo su ser.

Por eso, se puede aseverar que la educación se ocupa de las facultades superiores de la persona, sin olvidar a las demás; es decir, es y debe ser igual que el hombre, integral, abarcar conocimientos, habilidades y actitudes, en todas y cada una de las áreas que constituyen a la persona: espiritual, psicológica, biológica y social. De no contar con todos estos elementos, no podemos afirmar que sea una verdadera educación.

7.- *Concepto de ayuda o auxilio*: "La educación no crea al hombre, le ayuda a crearse a sí mismo"⁴. La educación es sin duda una de las más reales posibilidades con las que cuenta la persona para crecer, desarrollarse y alcanzar su plenitud, por lo que le representa una verdadera ayuda para lograr sus objetivos.

Sin embargo, al ser libre, el hombre puede o no desear encontrar esa plenitud, por lo que la educación no puede más que ser precisamente una ayuda que necesita inevitablemente el sujeto para lograr sus propias metas.

4DEBESSE; apud., SARRAMONA, Jaume., Fundamentos de educación, p.30

8.- *Proceso de individualización*: Al ocurrir la educación en el interior de la persona, puede ser contemplada como un medio de realización individual y para que esta realización pueda darse, se necesita que el hombre descubra, conozca y valore su propio ser individual e independiente.

9.- *Proceso de sociabilidad*: El educar verdaderamente a una persona, implica que ésta se incorpore a la sociedad y que adquiera el lenguaje, costumbres, normas morales, etc... que se encuentran vigentes en ella.⁵

Tomando en cuenta todas estas características, las lecturas y el estudio realizado, se considera que la educación es un *proceso intencional que busca alcanzar el máximo perfeccionamiento integral que sea capaz de lograr una persona*; y éste es el concepto que servirá como eje en el desarrollo de la presente investigación.

1.1.2 FINALIDAD DE LA EDUCACIÓN

Tan importante como tener clara la conceptualización del término, es el planteamiento y clarificación de sus fines, pues sin éstos, lógicamente no hay educación. Y nos encontramos aquí con uno de los temas más interesantes con respecto al proceso educativo, pues existen muy diversos planteamientos dependiendo de la perspectiva desde la que se quiera resolver esta cuestión.

⁵cf. *ibidem*, op.cit, p.28-32

Se han suscitado así mismo, muchas discusiones entre los diferentes autores, sobre si es posible o no establecer un fin general, o mejor dicho universal de la educación, aplicable a cualquier persona, en cualquier tiempo y en cualquier lugar; interrogante que tratará de resolverse en este apartado.

Se puede afirmar que “El planteamiento previo de los fines sirve tanto para justificar la acción educativa, cuanto para ser guía que la orienta”⁶, de lo que podemos inferir la importancia radical que tiene el hacer este planteamiento con toda seriedad.

Antes que nada, es relevante destacar que como ya estudiaremos más adelante, la persona humana no es causa de sí misma, por lo que no puede fijarse sus propios fines.

La finalidad de la educación se identifica completamente con el fin de la persona al ser un medio para ayudarla a lograrlo, es así como el fin de toda acción educativa está igualmente dado, por lo que al hombre le corresponde en última instancia, únicamente el conocimiento y realización de su propio fin y por ende del fin de la educación⁷.

6 SARRAMONA, Jaume, op.cit., p.36

7 cf., HENZ, Hubert., Tratado de pedagogía sistemática., p. 43

En este sentido, el fin último de la educación, no puede ser otro que buscar la plenitud de la persona a la que se educa, entendiendo esta plenitud como la felicidad que se logra al buscar permanentemente el bien y el perfeccionamiento.

I.1.3 POSIBILIDADES Y LÍMITES DE LA EDUCACIÓN

La educación al ser humana, es decir llevada a cabo por hombres, lleva en sí misma ciertas posibilidades y limitaciones, que es necesario tomar en cuenta si se pretende llevar a cabo acciones educativas adecuadas.

Debemos partir de la idea de que la educación es ante todo posible, pues como hemos asentado ya, la persona humana no está terminada, sino que por su misma naturaleza, puede seguir buscando indefinidamente la mejora de su ser.

Es así como, las posibilidades de la acción educativa, se extienden hasta el mismo perfeccionamiento del hombre y por lo tanto irán siempre en aumento en la medida en que el educando vaya haciendo suyos más aprendizajes. Por eso no debemos perder de vista que una acción será educativa únicamente si hace mejor al sujeto sobre quien recae.

Ahora, en cuanto a los límites de la educación, podemos afirmar que se han levantado grandes polémicas para tratar de determinarlos, pues aunque los fines de la educación están orientados a hacer mejores a las personas, éstos no siempre llegan a buen término, de lo que se deduce la existencia de dichos límites.

En este sentido, existen dos posturas principalmente:

- Optimismo pedagógico: Se concibe a la educación como un proceso que puede transformar completamente al hombre.
- Pesimismo pedagógico: Postula la imposibilidad de modificación intencional del hombre, por lo que niega la educación.

Se da también de una postura intermedia, que acepta la efectividad de la educación, pero también toma en cuenta sus condicionantes, entre los que se encuentran:

⇒ *Límites por parte del educando:* Dentro de éstos se encuentra principalmente la libertad de la persona que es educada, pues como veremos más adelante el hombre cuenta con voluntad e inteligencia por naturaleza, lo que le da la posibilidad de optar y tomar decisiones, por lo que si en un momento dado no quiere recibir la acción educativa que se le propone, simplemente no lo hará, por más que el educador lo intente.

Las características psicológicas, sociales, biológicas, éticas, etc... que cada persona tenga, representan también una limitante para la educación.

⇒ *Límites por parte del educador:* Podemos encontrar dentro de este grupo: los modelos personales, capacidad cultural, recursos materiales, preparación didáctica, técnicas, etc... con los que cuenta la persona que tiene a su cargo un proceso educativo.

↪ *Límites del contexto:* Cultura, costumbres, sociedad, familia, todo aquello que rodea al proceso de enseñanza-aprendizaje y que le imposibilita crear ambientes educativos óptimos.

↪ *Límites de la educación:* El hecho de ser humana (realizada y recibida por el hombre), así como la complejidad del hecho educativo, dificultan a la educación el cumplimiento total de sus fines.⁸

De aquí que pueda decirse con seguridad, que la educación en sí misma tiene fines muy altos que alcanzar que le permiten ser uno de los procesos indispensables en la vida del hombre, pero que a la vez se encuentra limitada en su acción.

Ser conscientes de esto como educadores, es parte del éxito o fracaso que alcancemos en cualquier proceso educativo, pues nos permitirá trabajar sobre un sustento sólido y firme, como lo es la propia realidad educativa.

1.1.4 CONCEPTO DE PERSONA

Hemos explicado hasta el momento el concepto, finalidades, posibilidades y límites de la educación, y en no pocas ocasiones se ha hecho referencia a la naturaleza de la persona humana como aquello que da razón de ser al proceso educativo. Por eso resulta de radical importancia el definirlo desde ahora.

⁸cfr. SANTILLANA., Diccionario de las ciencias de la educación., p 889-890

Haciendo un recorrido histórico, y remitiéndonos al significado etimológico de la palabra persona, ha de ser aclarado que este término fue utilizado por primera vez por los griegos, quienes con el vocablo "prósopon" hacían referencia a aquellos actores que representaban diferentes personajes en las comedias o tragedias, y que utilizaban una máscara para ser escuchados con mayor facilidad, puesto que la concavidad de dicha máscara, permitía que el sonido de su voz fuera más intenso.

Con el tiempo, este término pasa a significar figura, imagen, actor... personaje revestido de dignidad, lo cual es un importante antecedente del concepto actual de persona, que evidentemente nos lleva a la idea de dignidad.

Posteriormente, el cristianismo le otorga una de sus características más importantes. que es la idea de trascendencia, y gracias a las reflexiones de Sto. Tomás de Aquino, se le define como "lo que es máximamente perfecto en toda naturaleza; a saber, lo subsistente de naturaleza racional".

Más adelante, Boecio plantea un concepto de persona, que sugiere nuevas reflexiones: "Sustancia individual de naturaleza racional"; el cual nos lleva a ubicar a la persona dentro de las realidades subsistentes en sí mismas y que tienen naturaleza racional; lo que unido al pensamiento medieval e incluso de Santo Tomás, hacía que se le concibiera como una realidad estática y terminada.

Sin embargo, se puede afirmar, que es el pensamiento cristiano el que más ha influenciado las consideraciones o concepciones actuales de la persona ⁹, e introduce conceptos tales como la dignidad y el valor absoluto que a ella se refieren; es así como con base en esta filosofía, se puede afirmar que el hombre es un ser que lleva impreso en su alma la búsqueda de la plenitud.

Esta primera afirmación, encierra todo el misterio y la grandeza que el ser humano lleva dentro de sí; pues le concede el don de la *trascendencia* y le invita continuamente a *sobrepasarse a sí mismo*, pues "La Persona es el único ser que no puede realizarse, sino sobrepasándose"¹⁰. Y el hombre es capaz de sobrepasarse, de trascender, porque posee un alma espiritual, en la que radican sus más propias facultades: la *inteligencia* y la *voluntad*.

De esta forma, el hombre es el ser que por inteligente es consciente de sí mismo, se autopertenece y busca la verdad como objeto propio de su inteligencia; y que por ser libre es capaz de amar, de ser responsable de sí mismo y sus acciones, y de buscar el bien como objeto propio de su voluntad.

De aquí que pueda afirmarse que toda persona es única e irrepetible y que tiene un valor intrínseco que no radica en su capacidad intelectual o volitiva, sino en la bondad que por el simple hecho de ser lleva implícita.

⁹idem., p.1115

¹⁰BERGSON, H. *apud.*, PEREIRA DE GÓMEZ, María Nieves., *Educación Personalizada*, p.33

Sin embargo, no debemos olvidar que el hombre está compuesto por una unidad indivisible de cuerpo y alma, por lo que convendrá decir que el cuerpo debe convertirse en un recinto digno para el alma humana, por lo que sus facultades, que a diferencia de las del espíritu son sensibles, deberán estar ordenadas al fin último de la persona y a la perfección del principio de vida que lo anima.

Por otra parte, hemos dicho que en la época medieval se consideraba que el hombre era un ser terminado, estático, sin nada más por hacer en función de sí mismo; sin embargo, al estudiar como lo hemos hecho sus facultades y características esenciales, se puede afirmar que ésto no es así, sino que el hombre nace inacabado, con la posibilidad de perfeccionarse, de crecer en cuanto a valores, virtudes, conocimientos, habilidades y actitudes, misma que se extiende a lo largo de toda su existencia; siempre de cara al fin último para el que fue creado: la felicidad, la trascendencia.

Cabe mencionar que es precisamente aquí donde tiene su lugar la educación dentro de la vida de toda persona, pues es indudablemente el mejor medio para aprender a ser persona y a perfeccionarse durante toda la existencia, respondiendo a las necesidades y capacidades propias de cada momento de la vida humana.

Es así como se puede concluir que el hombre está constituido por una unidad indivisible de alma espiritual y cuerpo material, llamado a lograr la más plena perfección y dotado de las facultades necesarias para lograrlo.

1.2 PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Una vez que se han analizado ya algunas de las principales concepciones sobre la educación y la persona humana, se debe ahora profundizar sobre lo que hace posible la realización del ideal educativo, en donde se sitúa precisamente el proceso de enseñanza-aprendizaje como el intercambio entre dos personas, el educando y el educador, que se encuentran involucrados en la tarea de ayudarse mutuamente a crecer.

De ahí que a lo largo de este apartado, se profundizará en primer término sobre el concepto de aprendizaje, algunas de las teorías más relevantes al respecto y los objetivos que lo orientan como proceso. Posteriormente se procederá al estudio de la enseñanza, considerando sus elementos, objetivos y características esenciales; para una vez aclaradas ambas nociones, se analice su interrelación en el proceso de enseñanza-aprendizaje, así como cada uno de sus momentos y elementos, que nos acercarán a las implicaciones fundamentales de la práctica educativa.

1.2.1 APRENDIZAJE

Pocos procesos han sido sujetos de tanto estudio y profundización como lo ha sido el de aprendizaje, sin duda por ser uno de los elementos claves en el desarrollo de la persona humana, pues desde el nacimiento y aún antes, el aprendizaje se manifiesta como indispensable para lograr la propia individualidad.

Es así como dicho proceso es pieza clave dentro del proceso educativo, puesto que sin él, no podría asegurarse que se trate de una verdadera educación. Por eso, se ha dedicado esta parte de la tesis a estudiar las diferentes teorías que se han ido desarrollando a través del tiempo para tratar de explicarlo, así como el concepto y los objetivos que lo hacen ser una de las opciones más contundentes de plenificación para el hombre.

1.2.1.1 TEORÍAS DEL APRENDIZAJE

Desde el inicio de los tiempos, el hombre ha manifestado una especial preocupación por el aprendizaje. En un principio como la manera de hacer posible la transmisión de conocimientos, tradiciones, costumbres, etc, de generación en generación, con el fin de preservar la vida y la cultura; y más adelante, como un medio para comprender y hasta cierto punto dominar, el mundo que le rodeaba.

A lo largo de los siglos, esta idea sobre el aprendizaje ha ido modificándose, hasta que actualmente ha llegado a concebirse como una oportunidad para lograr la autorrealización y el perfeccionamiento personal.

Sin embargo, ésto ha significado un largo y arduo proceso de estudio y profundización por parte de no pocos educadores, psicólogos e incluso filósofos; y ha dado lugar a la formulación de muy diversas teorías que tratan de explicar y fundamentar cómo se da el aprendizaje.

Se puede señalar que es a partir del Siglo XVII cuando estas teorías empiezan a sistematizarse, y en general surgen como oposición a las ideas existentes en determinada época¹¹, pero a pesar de esto no existía un apego riguroso a lo que en sí significa una teoría del aprendizaje y de hecho no se buscaba elaborar ninguna de ellas. Más bien eran intentos por lograr una mejor comprensión de la naturaleza del proceso al que nos referimos.

Ya para el Siglo XIX, se pretendía lograr un control más exacto del aprendizaje, y comenzaron a hacerse experimentos, como en el caso del laboratorio de psicología experimental de Leipzig, en 1879. Otros ejemplos son las investigaciones de H. Ebbinghaus sobre los procesos de memoria y retención en 1855, las de Bryan Harter sobre la adquisición de destrezas en telegrafía en 1897 y las de Edward Thorndike acerca del aprendizaje en los animales en 1898.

¹¹cfr., Bigge L. Morris., Teorías de aprendizaje para maestros., p. 17

Es así como en la primera mitad del presente siglo comienza a surgir una preocupación por dar unidad a los fenómenos relacionados con el tema, pero todavía no existía el rigor necesario para señalar propiamente la existencia de teorías de aprendizaje.

No fue sino a partir de 1950, que se da un cambio importante, en el cual se percibe la necesidad de concluir los estudios realizados en leyes que permitieran caracterizar o totalizar las situaciones que fueran suscitándose, para de esta manera dar origen a lo que conocemos como teorías del aprendizaje¹².

Las investigaciones y estudios han ido en aumento desde entonces, originando una muy diversa variedad de posturas, que no obstante haberse desarrollado en los últimos cincuenta años, tienen sus más remotos orígenes en esfuerzos anteriores por definir, comprender o incluso legislar el aprendizaje.

De aquí que exista a la vez una gran cantidad de clasificaciones que intentan agrupar a las distintas teorías de acuerdo a algún punto de vista determinado, como pudiera ser la concepción de hombre, el concepto de aprendizaje, la época en la que surgieron, etc...

¹²cf. SANTILLANA., Diccionario de las ciencias de la educación., p.119

Tal es el caso del autor Morris L. Bigge, quien agrupa todas las teorías de aprendizaje surgidas en el siglo XX en dos grandes familias:

- ❖ *Teorías del condicionamiento estímulo-respuesta*: Incluye a todas las teorías conductistas, las cuales afirman que el aprendizaje es un cambio de conducta producido por medio de estímulos y respuestas relacionados por principios mecánicos; en donde los estímulos son agentes ambientales que actúan sobre un organismo para lograr que responda de determinada manera, y las respuestas son las reacciones físicas de dicho organismo ante la estimulación externa o interna.

- ❖ *Teorías cognoscitivas*: Abarca a la familia de la gestalt, para quien el aprendizaje es un proceso de obtención o modificación de patrones de pensamiento, en donde los conceptos de persona, ambiente psicológico e interacción, permiten comprenderlo mejor.¹³

Sin embargo, es evidente que una clasificación tan amplia como ésta, deja fuera varias teorías que, a pesar de haber surgido también en el presente siglo, no tienen las características que Bigge propone. De modo que para efectos de una ubicación más clara de las mismas, se proporciona otra clasificación más específica, que ha sido integrada a partir del estudio y profundización de diversas fuentes.

¹³cf., Bigge L. Morris., *op.cit.*, pp. 26-27

Dicha clasificación expresa brevemente las distinciones y características esenciales de las mismas teorías pero analizadas más detalladamente, y por lo mismo agrupadas de manera diferente.

1.- *Teorías asociacionistas*: Basadas en el esquema estímulo-respuesta y refuerzo-contigüidad. Conciben el aprendizaje como la resultante de la asociación de estímulos y respuestas, determinada por las condiciones externas. No toman en cuenta la posible intervención de variables internas del sujeto, por lo que resulta de vital importancia la conducta observable, como única fuente para conocer si existió o no el aprendizaje. En este grupo se encuentran el condicionamiento clásico de Pavlov, el condicionamiento operante de Skinner, el condicionamiento por contigüidad de Guthrie, el conductismo de Watson y el conexionismo de Thorndike.

2.- *Teorías cognitivas*: Centradas en los procesos mentales, entienden el aprendizaje como la resultante de un proceso de reestructuración de la conducta y reorganización cognitiva, las cuales adquieren sentido en función de la situación en que se encuentra la persona. A diferencia de las teorías asociacionistas, reconocen las variables internas del sujeto y les otorgan una gran importancia. Consideran la conducta como una totalidad. Pueden incluirse dentro de este grupo la teoría de campo de Lewin, los modelos de aprendizaje escolar de Carrol y el desarrollo conceptual de Klausmeier entre otras.

3.- *Teorías funcionalistas*: Conciben el aprendizaje como un proceso de adaptación del organismo al medio, mediante una serie de actividades dinámicas. Pretenden desarrollar las actividades mentales en cuanto a su utilidad biológica y su significación en la vida del individuo. Los intereses y necesidades del educando, son lo que lo motiva a actuar para lograr una meta determinada. Afirma que el ejercicio de las funciones es la condición para el desarrollo de las mismas . Es una variable de la educación activa. Woodworth y Claparède son dos de sus principales representantes.

4.- *Teorías estructuralistas*: Entienden el aprendizaje como un conjunto de procesos que se relacionan entre sí y buscan la formación de estructuras mentales. Conciben cualquier objeto de estudio como un todo significativo, cuyos elementos se relacionan entre sí y a la vez con la totalidad que representan, de modo que cualquier variación en alguno de ellos, modifica la estructura (totalidad). Los principales representantes son los autores gestálticos Köhler y Werthkeimer y la teoría de epistemología genética de Piaget^(*).

5.- *Teorías constructivistas*: Hacen referencia al carácter activo que el educando puede adoptar en la construcción de su propio aprendizaje, al tener su propia manera de pensar y conocer; y como resultado de su interacción entre sus capacidades innatas y la exploración ambiental que realiza por medio de la experiencia. Neisser y Bruner han defendido esta postura.¹⁴.

(*) No debe confundirse el estructuralismo propuesto por la Gestalt, con el estructuralismo elementalista de W. Wundt. Por otro lado, es importante destacar que a Piaget se le considera la base del constructivismo.

¹⁴cfr.,SANTILLANA,op.cit., p. 315

Debe quedar muy claro, que no se pretende presentar aquí una exhaustiva clarificación de las diversas teorías de aprendizaje, sino que únicamente se les menciona como antecedente para explicar la concepción de aprendizaje que se tendrá en la presente investigación, la cual se encuentra dentro de las teorías constructivistas del aprendizaje, pues se entiende que sin una participación activa del sujeto en su propio proceso, no se lograrán aprendizajes significativos.

1.2.1.2 CONCEPTO DE APRENDIZAJE

Hemos estudiado ya, que la persona humana es un ser llamado a lograr la plenitud por medio de un proceso continuo y permanente de perfeccionamiento, por lo que debemos destacar que dicho proceso no podría siquiera imaginarse, si no existiera en el hombre la posibilidad de llevarlo a cabo por medio de sus propias facultades.

Y es precisamente aquí donde tiene su fundamento el aprendizaje, como un proceso por medio del cual la persona puede adaptarse al medio en que vive y responder a las experiencias que éste le proporciona por medio de la adquisición de nuevas formas de comportamiento, ya sean de pensar, sentir o actuar; para de este modo ir perfeccionándose.

En relación con esto, es importante hacer referencia a que todo hombre vive inmerso en un determinado ambiente y en cierta realidad a la que influencia y que a la vez le influencia.

Se encuentra en contacto directo con personas, situaciones y cosas con las que interactúa de manera espontánea y natural.

De aquí que pueda afirmarse que el aprendizaje puede darse en cualquier circunstancia y en cualquier lugar, a través de múltiples medios y en cualquier etapa de la vida de la persona; por lo que se deduce que el hombre está siempre en un proceso constante y permanente de aprendizaje, que nunca estará totalmente terminado pues habrá de prolongarse al igual que la vida de cada individuo.

No se debe perder de vista que al ocurrir el aprendizaje en situaciones muy concretas, existen factores que lo influyen y determinan, tales como el contexto de la sociedad en que éste tiene lugar, las características propias de la persona que es sujeto de ese aprendizaje específico, las demás personas que intervienen en el proceso, el contenido a aprender, la situación concreta en que éste se da, e incluso las mismas posibilidades y límites de la educación como proceso¹⁵.

De lo anterior se deduce que para que una persona *aprehenda* es necesario que se de el siguiente proceso:

¹⁵*vid. infra.*, p. 9-11

- ☑ Que se enfrente a una situación nueva
- ☑ Que dicha situación responda a sus necesidades, posibilidades, preparación, capacidad y madurez.
- ☑ Que esta situación exija a la persona una respuesta que ocasione que se establezca una interacción entre ellas.
- ☑ Que esa interacción produzca una experiencia nueva.

Y se dice que la persona *aprehenderá*, entendiendo que “*hará suya*” aquella nueva experiencia con la que ha entrado en contacto, por resultarle significativa¹⁶.

De modo que la participación activa de la persona como sujeto de su propio aprendizaje, será prácticamente decisivo en la obtención de experiencias que le representen algo importante, que provoquen en ella un cambio, y puedan ser utilizadas en otro momento para resolver nuevas problemáticas.

Todo esto nos ha ayudado a ubicar el aprendizaje como proceso, sin embargo, debemos aclarar que la manifestación de un *cambio de conducta más o menos permanente que presenta la persona, como resultado de la experiencia*, nos hablará de que realmente se dio el aprendizaje.

¹⁶cf., AGUIRRE LORA, Ma. Esther, et.al., Manual de didáctica general, pp. 11-14

1.2.1.3 OBJETIVOS DEL APRENDIZAJE

Al referirnos al concepto de aprendizaje en el apartado anterior, hemos afirmado que éste se da en tiempos y lugares indistintos a lo largo de la vida del hombre, pero independientemente de este tipo de aprendizaje al que puede llamársele espontáneo, existe otro más el cual se busca de manera intencionada y sistemática, por medio de la educación formal que se imparte en todo tipo de instituciones educativas; en donde se busca llegar a finalidades concretas .

Por eso, de la misma manera que en la educación existen finalidades a lograr que orientan toda acción educativa, al referirnos al aprendizaje, debemos hacer hincapié en que cuando éste se da de manera intencional existen ciertos elementos indispensables, que explicitan y plantean para una determinada situación, las finalidades particulares que se pretenden alcanzar en un proceso específico de enseñanza-aprendizaje: los objetivos.

Los objetivos de aprendizaje, serán entendidos entonces como los cambios de conducta que se busca propiciar en el educando, como consecuencia del aprendizaje¹⁷.

¹⁷cfr., MORENO BAYARDO, Guadalupe., Didáctica. Fundamentación y práctica., p.47

Hay que tomar en cuenta que cuando se piensa en aprendizaje, invariablemente se piensa también y como contraparte ineludible, en la enseñanza, sea ésta intencionada o no; y si nos encontramos nuevamente frente al binomio enseñanza – aprendizaje en la formulación de objetivos, no puede negarse que éstos últimos resultan por ende educativos. De modo que no puede pensarse en objetivos de aprendizaje como tales, si no toman en cuenta todas las áreas de desarrollo del hombre y si no lo llevan a una mejora real y constante.

Por otra parte, resulta interesante descubrir que dada la naturaleza de la persona humana que hemos estudiado ya, el aprendizaje puede y debe para su mejor estudio y comprensión, clasificarse en tres diferentes áreas:

- Cognoscitiva; la cual hace referencia a los procesos mentales del educando, por medio de los cuales puede adquirir conocimientos. En ella se busca desarrollar habilidades intelectuales de orden superior.
- Afectiva; que nos sitúa ante actitudes, sentimientos, valores y virtudes que adquieren las personas como resultado del aprendizaje.
- Psicomotriz; que se refiere a todas aquellas habilidades neuromusculares o físicas que deben observarse en el que aprende y le ayudan a adquirir destrezas y a dominar la parte física de su "yo"¹⁸.

De aquí que los objetivos que se pretendan alcanzar podrán ser de tres tipos diferentes, donde cada uno de ellos responde a las áreas del aprendizaje que acabamos de explicar y se encuentran en íntima relación con ellas:

¹⁸ibidem., p.61, 63 y 65

- **Informativos:** Se refieren a la adquisición de conocimientos, hechos o datos que permiten dar una mayor significación a la realidad.
- **Formativos:** Permiten la consecución de ideales, valores y actitudes necesarios para la convivencia y el desarrollo de facultades afectivas adecuadas.
- **De Automatización:** Facilitan alcanzar el dominio de hábitos, habilidades y destrezas que se requieren para la ejecución de actividades y destrezas manuales o motrices.

Así mismo, de acuerdo a una concepción conductista del aprendizaje, puede afirmarse que existen tres distintos niveles en los objetivos de aprendizaje, que guardan relación con el programa educativo al que corresponden:

1.- **Objetivos Generales:** Expresan los conocimientos, habilidades y/o actitudes que habrá adquirido el alumno, cuando todo el proceso educativo haya concluido (Desde un curso, seminario o taller, hasta una carrera profesional).

2.- **Objetivos Particulares:** Se refieren a aquellas conductas básicas que integradas nos ayudan en la consecución de los objetivos generales. Pueden entenderse como conductas intermedias que nos ayudan a lograr el objetivo general del proceso.

3.- **Objetivos Específicos:** Detallan conductas observables que se manifiestan en el educando como consecuencia de haber logrado el aprendizaje. Ayudan a integrar los objetivos particulares y deben estar ordenados tanto a los particulares como al general.

Es de vital importancia que los tres niveles de objetivos que se pretenden alcanzar, se encuentren en perfecta coordinación y guarden una adecuada graduación de los aprendizajes propuestos, para que la consecución de los más elementales, asegure la de los que le siguen en profundidad y así sucesivamente; para de esta forma lograr al final del proceso una adecuada integración del aprendizaje, que permita que éste sea realmente significativo y pase a formar parte del repertorio conductual del educando, haciéndolo mejor.

Por otra parte, resulta de gran relevancia recordar que debido al papel tan importante que desempeñan en el proceso de enseñanza-aprendizaje, los objetivos deben además de ser explicitados con toda claridad y con todo rigor desde el inicio del proceso, tomando en cuenta los siguientes factores:

- ✧ Las necesidades reales de los alumnos en todas y cada una de las áreas antes mencionadas, pues éstas se convertirán en la razón de ser de toda acción educativa;
- ✧ Las características personales en cuanto a capacidades, posibilidades, condiciones fisiológicas y psicológicas, tanto del educador como del educando;
- ✧ La naturaleza del contexto socioeconómico, político y social en que vive la sociedad en que se lleva a cabo el aprendizaje;
- ✧ Las características del contenido a estudiar y su relación con otros contenidos o aprendizajes que pueda tener el educando;
- ✧ La integración con otros objetivos del programa y su ubicación en el plan general de estudios¹⁹.

¹⁹cf., AGUIRRE LORA, Ma Esther, et al., *op.cit.*, pp.43-48

Así mismo, los cambios de conducta planteados deben guardar un equilibrio entre las tres áreas y los tres tipos de aprendizaje existentes, para que realmente se pueda dar una educación integral, condición indispensable para lograr el perfeccionamiento humano.

Finalmente podemos decir que es recomendable establecer ciertos criterios básicos para la selección o planteamiento de los objetivos, con el propósito de que éstos aseguren en la medida de lo posible, aquellos aprendizajes que se han considerado como necesarios para el educando.

Según Guadalupe Moreno Bayardo, estos criterios son:

- ◆ Oportunidad: El objetivo debe plantearse tomando en cuenta las capacidades de alumnos y profesores, el contenido de la materia, el ambiente, el tiempo con el que se cuenta, etc.
- ◆ Transferencia: Posibilidad de que el aprendizaje que se pretende lograr, propicie nuevos aprendizajes y de lugar a la adquisición de nuevas capacidades.
- ◆ Accesibilidad: Plantear el objetivo de manera que sea captado por el alumno como algo posible de alcanzar, y no como algo irrealizable, de modo que se facilite el aprendizaje para la mayoría de los educandos.
- ◆ Valor: Es importante que los objetivos que se seleccionen, sean los que aseguren un mayor beneficio real para la persona y para la sociedad.

- ◆ Repercusión afectiva: Considerar la manera en que el aprendizaje propuesto afectará al sujeto de la educación, de modo que le haga vivir experiencias realmente significativas, que le representen valores positivos.²⁰

Como es evidente, no es posible referirse a educación ni a aprendizaje, sin el planteamiento serio, consciente y responsable de los objetivos a lograr, pues de éste depende en gran medida el que los procesos educativos que se propongan, ayuden o no a la persona a ir en busca de la armonía total de su ser, con el fin para el que fue creada.

I.2.2 CONCEPTO DE ENSEÑANZA

Invariablemente, para pensar en la enseñanza debemos considerar antes que nada el aprendizaje, en cambio no siempre la enseñanza es un requisito indispensable para que se lleve a cabo el aprendizaje, sino que como ya hemos analizado éste puede darse a partir del contacto del hombre con otras personas, situaciones o cosas, sin que exista previamente la intencionalidad que implica la enseñanza.

De cualquier modo, al considerar la posibilidad del aprendizaje intencionado, encontramos cabida para la enseñanza en los procesos de enseñanza-aprendizaje²¹ que se propongan.

²⁰cf., MORENO BAYARDO, Guadalupe., op.cit., p.83

²¹vid. infra, p.15

De aquí la importancia de aclarar lo que se entenderá por enseñanza en el presente trabajo de investigación, puesto que de la concepción que de ella se tenga, depende en gran medida la consecución de los objetivos de cualquier acción educativa, y de los fines mismos de la educación.

Antes que nada, conviene recordar que etimológicamente, la palabra enseñanza proviene del latín *insigno* que significa señalar, distinguir o mostrar; por lo que en este sentido, la enseñanza puede entenderse como una “simple” transmisión de conocimientos. Y se dice “simple”, porque como ya se irá comprendiendo, la acción docente implica y significa mucho más que esto.

Primeramente, habrá que distinguir los elementos que integran la acción docente:

- Sujeto que enseña (docente o educador)

- Sujeto que aprende (dicente o educando)

- El contenido a aprender

- Método, procedimiento o estrategia por medio del cual se enseña.

Resulta sin duda interesante destacar que estos elementos que componen a la enseñanza, se conjugan e integran entre sí a la manera de un proceso de comunicación, en el que el docente será el emisor, el docente el receptor, el contenido el mensaje y el método representará el canal por donde éste se transmitirá²²; y ésta es precisamente una de las ideas que nos permiten corroborar que la actividad didáctica no sólo es una transmisión del conocimiento, pues al menos implica una actitud de diálogo entre sus elementos.

Por otro lado, hay que considerar que quizá una de las aseveraciones más determinantes e importantes con respecto a la enseñanza, es la que el concepto que de ésta se tenga, dependerá totalmente de la noción de aprendizaje sobre la que se esté sustentando todo el proceso educativo.

De aquí la importancia de haber aclarado las distintas teorías sobre aprendizaje, puesto que éstas han originado la creación de diversos modelos de enseñanza adecuadas a sus propias estimaciones al respecto.

Siguiendo esta misma lógica, nos concretaremos a presentar el concepto de enseñanza derivado de las afirmaciones que sobre el aprendizaje se hicieron con anterioridad.

²²cfr., Diccionario de las ciencias de la educación, p.530

Lo primero que hay que decir, es que la enseñanza debe tener siempre presentes los objetivos por los cuales se realiza. En última instancia sus *objetivos mediatos* no son otros que los fines mismos de la educación y los *inmediatos* serán aquellos que se busque lograr como resultado del proceso emprendido.

Además, debe ante todo realizarse en función de aquel que aprende, considerándolo íntegramente como persona humana. Además debe tomar en cuenta lo que se sabe acerca de cómo aprende el hombre y las condiciones que favorecen dicho aprendizaje, para así poder alcanzar los mejores resultados de los esfuerzos del educador y el educando²³.

Ahora bien, si se ha dicho que quien tiene una mayor importancia en la educación es precisamente el educando, que es él quien por medio de su participación en el proceso posibilita su propio aprendizaje, y que este último se concibe como un cambio de conducta como resultado de una experiencia; habremos de plantear las funciones de la enseñanza en total concordancia con estas afirmaciones.

Es así como la enseñanza busca ante todo:

- Propiciar condiciones favorables para el logro de aprendizajes significativos, cuya adecuada orientación permitan la consecución de los objetivos;
- Formar en los alumnos, los hábitos del aprendizaje auténtico que habrá de utilizar a lo largo de su vida;
- Proyectar, orientar y controlar las experiencias que se susciten en el proceso;

²³cf. , NERICI, Imideo, *Hacia una didáctica general dinámica*, pp.212-213

- Seleccionar y proponer actividades, así como disponer lugares, recursos y condiciones físicas y emotivas apropiadas;
- Diagnosticar las causas de dificultad o frustración que encuentren los educandos y ayudarlos a solucionarlas;
- Facilitar la consolidación, integración y fijación del aprendizaje
- Comprobar y valorar los resultados obtenidos en el proceso, y sus posibilidades de transferencia.
- Guiar, orientar y estimular el aprendizaje de los alumnos;

Por lo que podemos definirla como un proceso que tiene como fin la orientación, promoción y dirección de las actividades, que faciliten el logro de aprendizajes significativos por parte de los educandos.

Concluyendo podemos afirmar que la enseñanza y el aprendizaje no son por tanto actividades separadas y sin ningún tipo de relación entre ellas, sino que por el contrario, se complementan y encuentran en el contenido propio del aprendizaje su punto de contacto, proponiendo actividades de intercambio con un propósito común y unificador, basado en el diálogo entre educando y educador, como una oportunidad que ambos tienen para perfeccionarse²⁴

²⁴cfr. , ALVEZ DE MATTOS, Luis., Compendio de didáctica general., p.37-39

I.2.3 PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Una vez estudiados el aprendizaje y la enseñanza en lo individual, debemos adentrarnos en el análisis que une a estos dos conceptos en un solo proceso, mismo que permite a través de su instrumentación la realización del hecho educativo, que debido a su complejidad, ha de ser planteado e integrado por diversas piezas claves que al engranarse van haciendo posible la educación.

En este apartado se someterán a reflexión todas y cada una de esas piezas clave, iniciando con la definición del proceso, para después dar paso al análisis de sus actores (educando y educador), momentos y elementos, con lo que se dará por terminado este primer capítulo dedicado a la educación.

I.2.3.1 DEFINICIÓN

Teniendo ya perfectamente claros los conceptos de enseñanza y de aprendizaje, la tarea de definir el proceso que los involucra a ambos, no nos exigirá una profundidad manifiesta, pues ha sido casi agotada en lo tratado anteriormente.

De cualquier forma, cabe mencionar que un proceso se puede entender como la “evolución de un fenómeno a través de varias etapas conducentes a un determinado resultado”. Por lo que implica considerar la realidad desde un punto de vista dinámico ²⁵.

Esta definición, nos permite ubicar al proceso de enseñanza-aprendizaje como el espacio donde se da una constante transformación de las personas involucradas en él, a través de varias etapas que los llevan a la consecución de ciertos objetivos .

Se ha de hacer énfasis en la idea de dinamismo que éste implica, pues como ya lo hemos analizado antes, tanto la enseñanza como el aprendizaje requieren de la actitud activa y participativa de sus respectivos sujetos, para propiciar en ellos un cambio positivo y el establecimiento de un diálogo creativo.

En este sentido, podemos afirmar que el proceso de enseñanza-aprendizaje, es un proceso de comunicación intencional que involucra integralmente al sujeto que enseña y al que aprende, en la tarea de perfeccionarse mutuamente y a nivel personal.

25 SANTILLANA., Diccionario de las ciencias de la educación., p.1149, vid.infra., p. 4

I.2.3.2 ACTORES DEL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Con la palabra actores, nos referimos a aquellas personas que intervienen en el proceso enseñanza-aprendizaje, que no son más que el educador o docente y el educando o discente.

Antes que nada, resulta interesante destacar que todo hombre es tanto educador como educando, por lo que en sentido propio, nunca deja de aprender hasta el momento mismo de su muerte, y por otro lado, todas sus actitudes, acciones, pensamientos y sentimientos, pueden llegar a ser ejemplo a seguir para quien le rodea permitiéndole aún sin darse cuenta, educar a los demás. En todo caso, el hecho de que cada uno de nosotros sea educador, puede prolongarse aún después de la muerte si es que nuestra vida ha sido en verdad virtuosa, pues el ejemplo, los hechos, la congruencia, permanecen y sobreviven aún a la propia existencia. De modo que somos a un tiempo docente y discente en todos y cada uno de los momentos de nuestra vida.

En función al proceso de enseñanza-aprendizaje, puede decirse que es educador todo aquel que orienta, facilita o dirige el aprendizaje; y es educando quien es el sujeto mismo de toda acción educativa.

Será importante considerar las características personales de ambos para proponer objetivos que realmente respondan a las necesidades que se tengan, pues factores tales como temperamento, personalidad, etapa evolutiva, nivel educativo y sociocultural, llegan en un momento dado a exigir ciertas observaciones especiales al momento de explicitar el hecho educativo.

Por eso, para que realmente se posibilite la adquisición de aprendizajes significativos se debe partir de la realidad concreta tanto del docente como del discente, para promover enseñanzas que partan de la realidad y vuelvan a ella una vez transformadas.

Educando y educador, son pues los actores principales de todo proceso educativo, y en función de ellos deben realizarse todas los objetivos, actividades, y tareas que se propongan.

I.2.3.3 MOMENTOS DEL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Todo proceso didáctico, va realizándose paulatinamente mediante la consecución sucesiva de etapas importantes que propicien el logro de los objetivos. Por eso se puede afirmar que en el proceso de enseñanza-aprendizaje, existen cuatro momentos básicos a través de los cuáles se van explicitando todos y cada uno de los eventos importantes: Diagnóstico, planeación, realización y evaluación.

1.- *Diagnóstico*: Es el primer momento del proceso. Permite llegar a un conocimiento más preciso del educando y orientar mejor las actividades de enseñanza y aprendizaje, por medio de la aplicación de métodos y técnicas específicas²⁶.

2.- *Planeación*: Es el segundo momento del proceso. En él se prevé todo aquello que pueda tener lugar en la acción educativa. Desde la detección de necesidades, el planteamiento de los objetivos, hasta la explicitación clara y concreta de las actividades que van a realizarse.

3.- *Realización*: Se lleva a cabo todo lo planeado en el momento anterior. Se va ejecutando lo propuesto en el tiempo considerado para hacerlo. Debe permitir cierta flexibilidad con respecto a la planeación, pues nunca será posible controlar todas las variables que entran en juego y por lo mismo no resulta viable realizar tal o cual actividad. Es aquí donde surge la comunicación directa entre los actores del proceso; aunque sería ideal que los educandos pudieran participar incluso desde la planeación de alguna u otra manera.

4.- *Evaluación*: Es el último momento del proceso. Tiene la finalidad de control de los errores cometidos para preverlos y rectificar en el próximo proceso. No se lleva a cabo sólo al final del mismo, sino que debe ser un esfuerzo constante y permanente, que permita la mejora continua.

²⁶ cfr. SANTILLANA . *op.cit.* , p 400

Diagnóstico, planeación, realización y evaluación deben por tanto, complementarse entre sí, aportando elementos importantes para que cada proceso que se emprenda sea cada vez mejor que el anterior, en función siempre del beneficio real de sus actores.

1.2.3.4 ELEMENTOS DEL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

En estrecha relación con los momentos del proceso de enseñanza-aprendizaje, se encuentran sus elementos, llamados de esta manera por que lo constituyen, van dándole forma, orden y sentido. De modo que explicarlos brevemente es algo que no se puede dejar de lado, si se quieren comprender los constitutivos básicos de todo proceso de enseñanza-aprendizaje.

Por otra parte, la clarificación de todos éstos elementos, nos ayudará a comprender objetivamente la manera en que finalmente se explicita todo hecho educativo.

Son siete los elementos del proceso de enseñanza-aprendizaje, los cuales serán analizados muy concretamente, para poder ir dándoles sentido a lo largo del desarrollo de esta investigación:

1.- Educando - Educador: Se refiere precisamente a los actores del proceso que han sido estudiados. Como se ve, es el primer elemento, lo cual denota la importancia radical que docente y dicente adquieren en el proceso.

2.- *Objetivos Educativos*: Los objetivos del proceso y las finalidades mismas de la educación, encuentran aquí su propio espacio. Deben redactarse con toda precisión y tomando en cuenta sobretodo las necesidades reales de los actores.

3.- *Contenidos Educativos*: Es el tenor mismo que pretende ser adquirido o trabajado durante la acción educativa. No debe forzosamente ser un contenido académico, sino que pueden entrar conocimientos, habilidades y actitudes, los tres dominios en que puede darse el aprendizaje.

4.- *Metodología*: Se refiere a los métodos, técnicas y procedimientos didácticos que deberán ser utilizados para lograr los objetivos propuestos. Existe una muy grande variedad de ellos, que pueden y deben adaptarse a las condiciones de cada grupo o de cada alumno.

5.- *Recursos Didácticos*: Los recursos con los que se contará para llevar a cabo el proceso. Pueden ser materiales, metodológicos y humanos. Ser realistas y previsores en lo que se refiere a este elemento, asegura en buena medida el éxito del proceso.

6.- *Tiempo didáctico*: El tiempo en que se llevará a cabo la acción educativa. Es importante pues en función de la hora y del tiempo disponible la planeación del proceso resulta muchas veces facilitada o dificultada.

7.- *Lugar*: Se refiere al espacio físico en que habrán de desarrollarse las actividades correspondientes al proceso de enseñanza – aprendizaje. Dicho espacio deberá cumplir con las características necesarias para facilitar el proceso, por lo que deberán cuidarse aspectos como la iluminación, la ventilación, el tamaño del lugar, etc.

Podemos decir que todos y cada uno de estos elementos son igualmente importantes, por lo que deben ser contemplados sin excepción al momento de planear, realizar y evaluar. Entre ellos se complementan, y tenerlos en cuenta a cada momento, facilita en gran medida la acción educativa.

Finalmente, es posible afirmar que se han estudiado ya, los elementos constitutivos del proceso y que permiten instrumentarlo y concebirlo como la explicitación de los ideales educativos, por lo que la educación como una necesidad inherente y permanente en el hombre ha quedado también justificada.

Sin embargo este primer capítulo, sin negar la riqueza que en sí mismo encierra, nos lleva a buscar nuevos planteamientos para lograr el objetivo de esta investigación.

Lo que se pretende en este trabajo, es brindar a la educación en México nuevas líneas de acción para cubrir sus evidentes carencias, por eso, resulta indispensable el plantear desde el inicio, como se ha hecho a lo largo de este capítulo, las concepciones básicas sobre tan importante proceso.

Por otro lado, una de las aportaciones más interesantes de esta tesis, es que se logra equiparar los procesos de la educación y de la calidad, para fundirlos en uno solo y dar una nueva visión al tan trillado concepto de Calidad Educativa.

De ahí que este primer capítulo aunado al siguiente, nos permitan adentrarnos en las realidades más profundas de ambos procesos para comprenderlos en su totalidad y a partir de un verdadero conocimiento de los mismos, poder establecer estrategias claras de solución para los problemas educativos en la Nación.

CAPITULO II: CALIDAD, BÚSQUEDA CONSTANTE DE PERFECCIONAMIENTO

Evidentemente no es nada nuevo estudiar los aspectos referentes a la calidad, puesto que desde hace ya varios años se ha comenzado a utilizar este concepto en un gran número de empresas. Sin embargo y a pesar de esto, la preocupación por el establecimiento de sistemas de aseguramiento de calidad, ha ido en aumento hasta llegar a consolidarse en nuestros días, como uno de los elementos constitutivos de cualquier institución.

Sabemos bien que el consumo de bienes y servicios se encuentra muy diversificado y que actualmente existe mucha competencia, de modo que los empresarios han tenido que ofrecer lo mejor que tienen para continuar en el mercado.

De aquí el auge de la filosofía de la calidad, que asegura la eficacia y la eficiencia de los resultados esperados, los cuales siempre podrán ser mejores, característica que imprime uno de sus principales rasgos a la calidad: es un proceso sin fin, pues sea cual sea el producto o servicio del que se trate, siempre podrá buscarse una mejoría que favorezca a quien lo reciba.

Resulta sin duda interesante destacar que la calidad, en cuanto a proceso que busca la mejora constante, puede identificarse con la educación, que como ya se ha analizado, es precisamente eso: un proceso que busca el perfeccionamiento de la persona.

De modo que, si entendemos a la educación como un servicio que se presta, podemos también entender el por qué puede ir de la mano de la calidad, para lograr mejores resultados, optimizar sus recursos, y por ende su acción positiva en la persona y en la sociedad.

Por esta razón, a lo largo de este capítulo se pretenderá aclarar los aspectos más importantes en relación a la teoría de la calidad pero haciendo especial énfasis en la Norma ISO 9000 y lo que ésta implica en el funcionamiento de la empresa, las oportunidades de mejora que le representa, quienes deben llevarla a cabo, etc...pues sólo así se podrá constatar que dicha norma es una de las opciones más contundentes para alcanzar el tan anhelado aseguramiento de calidad y a la vez, una de las oportunidades más viables para que al ser aplicada a la educación se logre dar un medible y sistematizado proceso de mejora continua, lo que repercutirá invariablemente en la calidad de los servicios educativos que se brindan en el país.

II.1 FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD

Para ahondar en los sistemas de aseguramiento de calidad que han de permitirnos llegar al objetivo primordial de esta investigación, debemos situarnos en un contexto, que nos permita comprender lo que se analizará después. Por eso, lo primero que se estudiará en este capítulo será la definición de la calidad y los rasgos más característicos de su filosofía, además se le observará como proceso de cambio y se describirá la concepción que de la persona humana se tiene dentro de esta teoría general de la calidad, para finalmente delimitar lo que se entiende por servicio de calidad.

Con todos estos datos, se pretende establecer un marco de referencia que nos permita situarnos completamente en el lenguaje y las concepciones de la calidad.

II.1.1 DEFINICIÓN DE CALIDAD

El tratar de definir el término calidad, es sin duda una tarea difícil de lograr, debido a las muy diversas teorías que se han generado alrededor del mismo, existen un sin número de conceptualizaciones que tratan de darle sentido; de modo que, con base en la lectura de varios autores, se presentará una definición propia, que vaya de acuerdo a lo que se planteará en esta investigación y que irá explicitándose a lo largo de todo este capítulo.

Antes que nada, se debe aclarar que la calidad puede ser estudiada desde diferentes puntos de vista: como proceso, como estrategia o como grado de excelencia.

Como proceso y como estrategia será estudiada más adelante por requerir explicaciones específicas²⁷; y en cuanto a grado de excelencia, habrá que explicar primeramente que en ocasiones el utilizar este término crea muchas confusiones pues hace referencia a la excelencia técnica, y la calidad no sólo se refiere a esto, sino a todas las personas, procesos y sistemas involucrados en su consecución.

Por eso, para evitar que las diferentes concepciones que usualmente se tienen en torno a la calidad impida llegar a un acuerdo que permita hablar en el mismo idioma, se tomará la definición que se da en la Norma Mexicana IMNC para la Administración y Aseguramiento de la Calidad, en su sección de vocabulario⁹

²⁷ vid infra., p 47

En dicha norma, la calidad se define como “el conjunto de características de un elemento que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades explícitas e implícitas”²⁸.

Se entenderá entonces que la calidad es una serie de características específicas que deberá tener un elemento (ya sea una persona, un servicio o un producto determinado), que le permitan satisfacer las necesidades (tanto explícitas como implícitas) y las expectativas de los clientes o beneficiarios, es decir, de aquel que reciba el servicio o el producto.

II.1.2 FILOSOFÍA DE LA CALIDAD

Al haber definido así la calidad, estamos adentrándonos en la terminología y filosofía propias de la teoría de la calidad, pues al aseverar que tanto productos, como personas y servicios deben de poseer ciertas características, nos damos cuenta de que no sólo aquello que físicamente se adquiere y se emplea para determinado fin, debe tener buena calidad, sino que también se hace referencia a *personas*, de quienes depende en gran medida un proceso de mejoramiento de la calidad, y a *servicios*, que abren una amplia gama de posibilidades para responder adecuadamente a todo tipo de necesidades, no sólo a las materiales.

Por otro lado, las necesidades explícitas que nos remiten a aquello que el cliente percibe como necesario y manifiesta abiertamente, así como las implícitas que tal vez no son expresadas y sin embargo existen, exigen al sistema de aseguramiento de calidad un compromiso para con su beneficiario, una atención constante a sus requerimientos y una búsqueda permanente de mejora, que le permitan responder adecuadamente a lo que se le pide.

☉ La Norma Mexicana IMNC, se refiere a la administración y aseguramiento de la calidad en México. Está totalmente estandarizada y en función a ella puede estructurarse cualquier programa en nuestro país.

28 Norma Mexicana IMNC. Administración de la calidad y aseguramiento de la calidad, p.1

Además, el cliente relacionará el desempeño real del producto o la experiencia del servicio total, con su propio conjunto de ideas al respecto que constituyen sus expectativas, y con base en eso, se formará un juicio en el que aceptará o rechazará dicho servicio²⁹

Es por eso que la calidad no es sólo una manera de hacer las cosas, sino que poco a poco va convirtiéndose en una nueva forma de ser, que debe ir fundamentada en una filosofía, la filosofía de la calidad.

Ahora bien, para explicitar esta filosofía, habrá que aclarar que como ya se ha mencionado anteriormente, existen muchos sistemas para el aseguramiento de la calidad que se han desarrollado de acuerdo a una determinada realidad, pero ninguno de éstos debe ser adoptado y seguido al pie de la letra, sino que cada empresa o institución deberá desarrollar el suyo propio de acuerdo a sus necesidades.

De acuerdo a los fines que persigue esta investigación también se ha establecido una filosofía específica, que se basa principalmente en algunas ideas propuestas por Philip Crosby, sin duda uno de los más importantes estudiosos del tema; y sobretodo en la teoría desarrollada por el Grupo Calinter, empresa mexicana dedicada a la asesoría en la implementación de sistemas de aseguramiento de calidad.

Una vez considerados estos aspectos, se expresarán algunos de los fundamentos esenciales sobre la filosofía de la calidad:

- ↳ Cuando se toma la decisión de comenzar un proceso de mejoramiento de la calidad, es necesario que éste pase a formar parte de las políticas de la empresa, pues sólo es posible llegar a cambios significativos cuando una idea constituye el propio modo de ser de una organización y en consecuencia, cambia todo el entorno laboral.

29 BERRY, Thomas, Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total, p. 194-195

Por eso no es válido adaptar el sistema de aseguramiento de la calidad, a la cultura de la compañía, aunque si bien es cierto que dichos sistemas deben partir de la realidad de la empresa, sólo se lograrán verdaderos avances cuando se esté dispuesto a realizar cambios radicales.

Es decir, la calidad no debe tratar de acomodar lo que está mal para que no haga tanto daño, más bien debe erradicarlo y evitar que vuelva a surgir.

- ↳ El compromiso de un sistema de aseguramiento de calidad se establece en las políticas y directrices de la dirección de la organización, la cual apoya totalmente el sistema.

- ↳ Existen cuatro principios básicos y absolutos en cuanto a calidad:
 1. La calidad se define como el cumplimiento con los requisitos, no únicamente como algo bueno.
 2. La calidad se logra como resultado de la prevención, no de la evaluación.
 3. La norma de realización de la calidad es cero defectos, no existen los niveles aceptables de calidad.
 4. La calidad se mide por el precio del incumplimiento, no por índices.

- ↳ La premisa fundamental de la calidad, es centrar todas las políticas y decisiones estratégicas de la organización en la satisfacción de los beneficiarios.

- ↳ Solamente se pueden ofrecer servicios de calidad mediante proyectos y programas planeados, sistematizados, documentados y verificados periódicamente.

↳ Una mejor calidad y el aumento de la productividad dependen de factores técnicos (equipo, herramientas, materiales y métodos) y factores humanos (desempeño en el trabajo por parte del colaborador).

↳ El principal recurso es el ser humano. De la persona depende en gran medida el éxito o fracaso del sistema, pues tanto proveedores como clientes son personas.

No se les puede exigir a quienes trabajan en el proceso que realicen su labor con calidad, si antes no se le proporcionan las herramientas técnicas, administrativas y humanísticas para lograrlo.

↳ Toda persona que forme parte de una organización debe estar involucrada activamente en el proceso de mejora.

↳ Debe haber respeto por el trabajo de cada individuo. No se evalúa si alguien es bueno o malo en su labor, sino el grado de cumplimiento para con el sistema de aseguramiento de calidad. Si le faltan algunos elementos para desarrollar bien su trabajo, no debe retirársele, sino darle las herramientas que necesita para hacerlo bien.

↳ Solamente se deben desarrollar sistemas de aseguramiento de calidad si el objetivo del proyecto es un objetivo legítimo, es decir:

- Que sea benéfico para la sociedad
- Que no dañe el medio ambiente
- Que impacte en la calidad de vida

↳ No existen sistemas ideales. Cada organización diseña su sistema de acuerdo a sus características propias.

↳ En el proceso de mejoramiento de calidad, debe buscarse la efectividad en tres sentidos:

- Efectividad organizacional: Políticas de aseguramiento de calidad
- Efectividad procesal: Procedimientos de aseguramiento de calidad
- Efectividad laboral: Individual. Procedimientos operativos.

↳ Debe existir una medición constante de los logros obtenidos en cuanto a calidad.

↳ La calidad de lo que se obtiene de un proceso, está determinada por la calidad de lo que entra al mismo, y por lo que pasa en cada etapa del proceso. Por lo tanto, se debe crear calidad en cada etapa del proceso y en cada proceso del sistema³⁰.

↳ Un plan que se oriente al mejoramiento de la calidad, tiene que tener las siguientes condiciones:

- Debe elaborarse en equipo.
- Debe comenzar por estabilizar los procesos actuales que resulten positivos.
- Debe diseñar los resultados esperados, plantear los objetivos.
- Debe dar preferencia a aquellos procesos que previenen los problemas³¹.

³⁰cfr., CROSBY, Philip., Hablemos de calidad, p. 45,57,71,204-228; GRUPO CALINTER., Teoría de la calidad, p.3-5

³¹cfr., SCHMELKES, Sylvia., Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas, p.99-100

Estos son a grandes rasgos, los puntos más importantes en cuanto a filosofía de la calidad. Cada organización deberá preocuparse por desarrollar sus propias políticas y su propio sistema de aseguramiento de calidad, pero ninguno de los aspectos antes mencionados deben olvidarse, si se pretende llevar a cabo un proceso serio de mejoramiento de la calidad.

II.1.3 PROCESO DE CAMBIO

Sin duda, una de las características más significativas de la búsqueda de calidad, es que invariablemente implica un proceso de cambio entre la situación real y una determinada situación deseada.

Este hecho debe ser analizado con detalle porque es uno de los principales puntos de unión entre la calidad y la educación, ambas son procesos que buscan el perfeccionamiento, y esto nos dará la pauta para integrarlas y lograr una educación de calidad y a la par, una calidad que eduque.

Aunque en el primer capítulo se ha definido ya la palabra proceso, es importante volver a hacerlo, pero ahora desde el punto de vista de la calidad, donde se le entiende como un "conjunto interrelacionado de recursos y actividades que transforman elementos de entrada en elementos de salida"³². Esto implica que todos los recursos humanos y técnicos, las actividades, proyectos, objetivos a lograr, políticas, y en sí todos los elementos que constituyen una organización, deben ponerse en juego y caminar en equipo hacia una misma dirección, de modo que se de una transformación positiva dentro de la misma.

32 Norma Mexicana IMNC., op.cit., p.3

Ahora bien, es importante tomar en cuenta que una vez que se ha decidido iniciar un proceso de mejoramiento de la calidad, éste no termina nunca, pues siempre es posible superar los propios logros, por eso se convierte en algo permanente que pasa a formar parte integral de la empresa.

Por otra parte, cabe decir que por lo general, todo proceso que busca la calidad, comienza por la existencia de un problema, y con el reconocimiento de que éste existe, aunque lo ideal es que se inicie más bien como previsión del mismo, que como solución.

Es importante destacar que al ser el elemento humano el más importante dentro de la calidad, uno de los cambios esenciales que debe suscitarse para lograr el establecimiento de un sistema de aseguramiento de calidad, es precisamente un cambio de actitud que ha de llevarse a cabo dentro de las personas que deban trabajar en la implementación del sistema; el cual evidentemente es también un proceso, en el que pueden distinguirse tres etapas:

1. Convicción: Concientización de la existencia de un problema o de la necesidad de cambio
2. Compromiso: La persona empieza a actuar en consecuencia de su deseo de cambiar
3. Conversión: Una vez que se ha experimentado el cambio, no se quiere volver a ser lo que se era antes.

Si se logra éste tan significativo cambio de actitud en las personas, todos los demás cambios se darán por añadidura, pero siempre a manera de proceso.

II.1.4 LA PERSONA HUMANA EN LA CALIDAD

Antes que nada, es importante hacer énfasis en que la búsqueda de la calidad es un proceso que involucra ante todo a personas, quienes están por encima de los recursos técnicos o materiales; por lo que debe dedicarse un espacio especial a explicar cuál es la concepción de persona humana que se tiene en esta teoría.

Es interesante destacar que, al menos en todos los libros y teorías consultados para la elaboración de la presente investigación, no se da ninguna definición de persona como tal, aunque si se hace referencia a las cualidades y actitudes que debe poseer todo aquel que esté involucrado en un proceso de mejoramiento de la calidad, con lo que sin duda se puede tener una clara idea de lo que se entiende por persona.

En este sentido, puede decirse que uno de los conceptos más importantes en relación con la persona, es el de la Calidad Total de la propia vida, que se refiere a que el grado de calidad con que vivamos dependerá de la altura de nuestra meta existencial, a la que se le puede llamar: bienestar total, salud integral, desarrollo máximo de nuestras capacidades, felicidad, amor, plenitud, autoafirmación, servicio, etc... pero lo importante será siempre no perder de vista esta meta y tratar de alcanzarla en todo momento. Así, en la medida en que luchemos por llegar a ella, podrá decirse que nuestra existencia es de mejor calidad³³.

³³cf., GRUPO CALINTER, Teoría de la calidad, p.29

Sin duda ésta es una de las afirmaciones más importantes, pues es la que mejor permite analizar el concepto de persona que está implícito en ella.

Por un lado, al afirmarse que el valor de nuestra vida dependerá de una meta existencial, podemos deducir la idea de un fin al que se pretende llegar, y al ser identificado éste como la plenitud o la felicidad, se percibe que existe cierta *concordancia entre este concepto y la fundamentación que sobre este particular se hace en el primer capítulo*. De modo que al considerar los mismos términos en una cuestión tan importante, se asegura de cierta forma la compatibilidad entre la antropología filosófica y la teoría de la calidad adoptada por el Grupo Calinter.

Ahora bien, es evidente que si existe una meta a lograr, y un punto desde donde partimos para alcanzarla, debe haber a nuestra disposición ciertos medios que nos permitan hacerlo.

En el caso de la calidad total de vida, se han desarrollado ya algunos aspectos importantes a tomar en cuenta por la persona que forma parte del proceso:

- Antes que nada se hace referencia a un cambio de actitud que permita pasar de lo que han llamado una postura de escasez, a una de abundancia. Ir del ¿Qué vas a darme? (porque la persona se siente pequeña, necesitada, dependiente) al ¿Cómo te puedo servir? (porque se sabe fuerte, plena, libre y segura).

- ☞ Este cambio de actitud, deberá ir fundamentado en que la persona se valore y se conozca a sí misma, se sienta bien de ser quien es, sea congruente con lo que piensa y hace, conozca sus valores y los respete; siendo éstas las condiciones básicas para el servicio (La calidad es un servicio, por lo que resulta importante aclarar qué características deberá tener aquel que esté involucrado en ella).

- ☞ Otro aspecto importante es la comunicación, que es la expresión total de quienes somos, y por la que entramos en contacto con los demás. Aquí es fundamental llegar a un grado de comunicación empática que consiste en comprender verdaderamente al otro, ponernos en su lugar, y estar abiertos a la crítica positiva de los demás.

Todos estos aspectos, deberán ayudarnos a lograr una mejor calidad de vida, y poco a poco ir alcanzando la calidad humana, que en la teoría de la calidad se define como un conjunto de cualidades éticas y profesionales de una persona, que lo hacen capaz de satisfacer plenamente las necesidades propias y de otros³⁴.

Como es lógico, todas estas reflexiones sobre la persona humana, están totalmente enfocadas a la filosofía de la calidad, y a lo que dentro de ella se requiere para otorgar servicios adecuados y para que la misma persona alcance su realización por medio de la labor que realiza.

Se resaltan los aspectos positivos que se pueden llegar a desarrollar, con cierto tinte de trascendencia, pues ya el servicio nos invita a un “salir de mí” para llegar a los demás, y eso sólo puede lograrse cuando se piensa en las características más propiamente humanas, como es la posesión de un alma que nos lleva a la búsqueda del bien y de la verdad.

34cfr., *idem.*, p. 21-29

II.1.5 SERVICIO DE CALIDAD

Toda organización que provee bienes o servicios, tiene como objetivo último de su acción el satisfacer las necesidades de sus clientes, y es precisamente en esa satisfacción de necesidades, en el producto final, que debe notarse la búsqueda constante de mejora.

Es en el servicio que brinda la empresa donde se evalúa la calidad de su trabajo. Por eso se trata de brindar siempre un servicio de calidad al cliente.

Es importante aclarar antes que nada lo que se entiende por servicio: Es el resultado generado por actividades en la interrelación entre el proveedor y el cliente y por las actividades internas del proveedor para satisfacer las necesidades del cliente.

En la medida en que dichas necesidades quedan satisfechas de acuerdo a las expectativas de quien recibe el producto o servicio, se podrá afirmar que se ha brindado o no un servicio de calidad.

El cliente analizará probablemente sólo algunos de los aspectos relacionados con el servicio, por lo general, aquellos con los que se encuentra familiarizado; sin embargo, el proveedor deberá evaluar todos y cada uno de los pasos y elementos del proceso seguido, pues la calidad total debe darse de igual forma en todos ellos.

Para poder afirmar que se ha logrado brindar un servicio de calidad al beneficiario último del producto, debemos dividirlo en dos dimensiones, siendo ambas indispensables:

1.- Dimensión procesal: Consiste en los sistemas y procedimientos establecidos para proporcionar productos y/o servicios (hace referencia al Aseguramiento de Calidad).

2.- Dimensión personal: Es la forma en que el personal de servicio, al utilizar sus actitudes, conductas y habilidades verbales, interactúa con el cliente (Se refiere a la Calidad Total).

Estas dos dimensiones, deben estar siempre presentes, siendo necesario darles la misma importancia y atención a cada una de ellas. Además para lograr un verdadero servicio de calidad, es básico atender tanto a las necesidades explícitas como implícitas del cliente, y esto sólo se logra mediante proyectos y programas planeados, realizados y evaluados constantemente.

El servicio de calidad, es el objetivo último de todo proceso o sistema de aseguramiento de calidad, y en función a él deben girar todas las acciones realizadas, buscando siempre superarlo.

II.1.6 COSTOS DE CALIDAD

Es lógico pensar que la implantación de un sistema de aseguramiento de calidad que cubra todas las características de las que hasta ahora han sido analizadas, representaría para cualquier empresa un gasto muy fuerte. Sin embargo, debemos percibir a la calidad no como un gasto, sino como una inversión, pues todo el dinero que se deja de gastar en hacer las cosas mal, hacerlas de nuevo o en lugar de otras, se convierte en dinero que incide directamente en el aumento de las utilidades.

II.2 EL SISTEMA ISO 9000

Una vez que se tienen claras las bases fundamentales que sustentan a la calidad como modo de ser y de actuar dentro de la empresa, será posible ahondar en los principales sistemas que se han diseñado para hacer viable y objetiva la aplicación de dichas bases al acontecer cotidiano de las organizaciones.

De ahí que en esta parte de la investigación, se estudie la definición de sistema de calidad, los tres sistemas básicos que existen y la interrelación que existe entre ellos, para más adelante concretar nuestro análisis en el Sistema de aseguramiento de calidad "ISO 9000", que es el que finalmente nos permitirá llegar al culmen de esta investigación al aplicarlo dentro de las instituciones educativas.

Como ya se verá más adelante, el sistema ISO 9000 está siendo utilizado cada vez por más empresas en orden de lograr una mejor ubicación en el mercado, la optimización de todos sus recursos, la reducción de costos y el reconocimiento de la calidad de sus productos o servicios, entre otros beneficios; y es así como dicho sistema ha logrado posicionarse en el ámbito empresarial como el más efectivo y realizable proceso para alcanzar la calidad total, razón por la cual ha sido seleccionado para ser aplicado a las escuelas, que desde el punto de vista administrativo pueden ser consideradas como empresas.

II.2.1 DEFINICIÓN DE SISTEMA DE CALIDAD

Los sistemas de calidad están definidos en la NORMA MEXICANA NMX CC-001, relativa a la Administración y el Aseguramiento de la Calidad, como aquella estructura organizacional, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar la administración de calidad en una institución³⁵.

Dicho sistema debe ser lo suficientemente amplio como para permitir el logro de los objetivos planteados, además debe tenerse presente que cualquier sistema de calidad está diseñado antes que nada para satisfacer las necesidades de la administración interna de la organización, por lo que es mucho más amplio que los requisitos de un cliente en particular, quien evalúa solo aquella parte del sistema de calidad que tiene que ver directamente con él. Es decir, el sistema de calidad debe abarcar a la institución en su totalidad y vincular todos sus elementos a la búsqueda de un objetivo común.

De modo que, dicho de otra manera, todo sistema de aseguramiento de la calidad, es el conjunto de elementos que permiten medir continuamente la calidad de los productos, procesos o servicios que se generan, para que puedan cumplir satisfactoriamente con el fin al que están dirigidos y esto se traduzca en el cumplimiento de los objetivos organizacionales³⁶.

Ahora bien, para entender en su totalidad esta definición, es conveniente aclarar lo que se entenderá por administración de la calidad, puesto que en dicha definición se le menciona como la meta a lograr por el sistema de calidad.

³⁵cfrr. GRUPO CALINTER, *op.cit.*, p. 7 , 34

³⁶ NORMA MEXICANA IMNC., *op.cit.*, p.11

La administración de la calidad es concebida en esta misma norma, como un conjunto de actividades de la función general de administración que determina la política de calidad, los objetivos, las responsabilidades, y la implantación de éstos por medios tales como planeación de la calidad, control de calidad, aseguramiento de calidad y mejoramiento de calidad.

Es decir, la administración de la calidad, son todas aquellas actividades llevadas a cabo por la dirección de una organización, en orden de lograr la calidad total.

II.2.2 LOS PRINCIPALES SISTEMAS DE CALIDAD

Al analizar la definición de administración de calidad, se introdujo un nuevo concepto: la calidad total, que es precisamente uno de los tres sistemas de calidad que van a ser analizados en este apartado por ser básicos para la comprensión del Sistema ISO 9000 en su totalidad. De ahí la necesidad de que sean estudiados previamente para que se logre la comprensión general del tema antes de dedicarnos plenamente al sistema creado por la International Standardization Organization (ISO).

Los Sistemas de Calidad a analizar son los siguientes:

- 1.- Control de calidad.
- 2.- Aseguramiento de calidad.
- 3.- Calidad Total.

Una vez estudiados los mismos, será profundizada la relación existente entre todos y cada uno de ellos.

II.2.2.1 CONTROL DE CALIDAD

Actualmente existen diversos sistemas de aseguramiento de calidad, enfocados, organizados y propuestos de manera diferente, pero que sin embargo no se oponen sino que se complementan.

Para efectos de esta investigación, se estudiarán tres de estos sistemas: control de calidad, aseguramiento de calidad y calidad total; y posteriormente se analizará la interrelación que existe entre ellos y que trae como resultado el mejoramiento de la calidad dentro de la institución.

El *Control de Calidad* quedará entonces definido como aquel "conjunto de métodos y actividades de carácter operativo que se utilizan para satisfacer el cumplimiento de los requisitos de calidad"³⁷.

De acuerdo con esta definición, el control de calidad tendrá como misión el vigilar todas aquellas acciones que se lleven a cabo dentro de la empresa y que tengan que ver con el nivel operativo, por medio de métodos, técnicas, actividades, acciones concretas, que le permitan satisfacer adecuadamente con las condiciones de calidad previamente establecidas. Puede identificársele como el primer paso en el proceso de búsqueda de calidad.

II.2.2.2 ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

El aseguramiento de calidad, es sin duda uno de los más conocidos e interesantes sistemas a estudiar, pues al ser utilizado como un medio para lograr que todas las personas que forman parte de una organización, hagan mejor todo lo que tengan que hacer, se convierte en una alternativa concreta de mejora³⁸.

³⁷GRUPO CALINTER, UNIDAD DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA., Cómo elaborar el manual de calidad de acuerdo a ISO 9000., p.10

³⁸cf., CROSBY, Philip., La calidad no cuesta., p. 11

Podemos entender al aseguramiento de la calidad como un “conjunto de actividades planeadas y sistemáticas que lleva a cabo una empresa con el objeto de brindar la confianza apropiada de que un producto o servicio cumple con los requisitos que se asegura que tiene.

Es importante destacar que sólo podrá ofrecerse un verdadero servicio de calidad, por medio de proyectos y programas que estén bien planeados, documentados, instrumentados y evaluados; por lo que un sistema de aseguramiento de calidad adquirirá una importancia vital para cualquier empresa.

Ahora bien, es oportuno señalar que no se puede afirmar que exista un mismo y único sistema de aseguramiento de la calidad que es válido para todas las organizaciones por igual. Cada institución deberá crear su propio sistema tomando en cuenta sus características específicas.

Es por eso que todo sistema de aseguramiento de calidad deberá tener las siguientes características:

- ↳ Involucramiento y capacitación continua de toda la gente
- ↳ Detección de necesidades reales del cliente
- ↳ Documentación concreta de las necesidades del cliente
- ↳ Conocimiento de todas las políticas y decisiones estratégicas de la organización para satisfacerlas
- ↳ Desarrollo de Proveedores. Flujo de trabajo continuo y eficiente desde su origen
- ↳ Medición de la calidad
- ↳ Promoción y participación en actividades relacionadas con la calidad a nivel nacional e internacional.

Todo esto contribuye a que el aseguramiento de calidad se convierta en una opción recomendable para cualquier institución, sin importar la tendencia administrativa de la que forme parte, pues por medio de este tipo de sistemas, se puede actualizar en la vida diaria cualquier filosofía empresarial, y llevarla a la práctica con todo lo que implica, además de asegurar los resultados.

Los sistemas de aseguramiento de calidad, no están ya a nivel operativo como el control de calidad, sino que se refieren ya a la planeación y programación de las actividades a realizar, como un todo organizado. Se podría decir que están en un segundo nivel dentro del proceso de mejoramiento de la calidad.

II.2.2.3 CALIDAD TOTAL

La calidad total es un sistema que abarca tanto el aseguramiento como el control de calidad, donde el factor humano es el más importante³⁹.

Este es el tercer nivel en cuanto al proceso de búsqueda de la calidad. Nos hemos referido ya a los recursos o factores técnicos y administrativos, en el control y aseguramiento de calidad respectivamente; pero ahora nos encontramos ante los factores humanos, que como ya se ha estudiado, son los principales por ser aquellos de quienes en última instancia, depende el éxito o fracaso del proceso.

Por esta razón, la calidad total es lo más difícil de lograr, por ser la que involucra más variables y hasta cierto punto más complicaciones, por tener que armonizar en la misma sintonía a todas las personas que forman parte de la empresa.

³⁹cf. GRUPO CALINTER, UNIDAD DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA, op.cit., p.11-28

Si no existe un deseo y compromiso real y radical de todos por implementar el sistema de calidad con todas sus implicaciones personales y organizacionales, difícilmente se lograrán los objetivos perseguidos al buscar una mejora por medio de ese tipo de sistema.

II.2.2.4 INTERRELACIÓN ENTRE LOS SISTEMAS

La existencia de los sistemas de calidad se explica y justifica por la razón lógica de buscar una mejora continua, necesaria en toda organización. Por eso, el mejoramiento de la calidad se ha convertido desde hace tiempo, en una prioridad en las empresas.

Sin embargo conviene aclarar que en la presente investigación, se le llamará mejoramiento de calidad al conjunto de acciones que se llevan a cabo en toda organización, para incrementar la efectividad y la eficiencia de las actividades y los procesos, a fin de proveer beneficios adicionales tanto a la empresa como a los beneficiarios⁴⁰.

En este sentido, la implantación de sistemas como los analizados en el apartado anterior, es una estrategia más para lograr ese mejoramiento de la calidad en la institución.

Ahora bien, una vez que se ha profundizado en lo que se refiere al control y aseguramiento de calidad, así como a la calidad total, es posible percatarse de que se está haciendo referencia a factores técnicos, administrativos y humanos respectivamente; siendo todos y cada uno de ellos indispensables en el proceso, pero a la vez complementarios de los dos restantes.

⁴⁰ Norma Mexicana IMNC, op.cit., p.12

Para implementar un verdadero y efectivo proceso de mejoramiento de la calidad, estos tres distintos sistemas de calidad deben apoyarse y complementarse mutuamente para formar un todo, una misma fuerza que busca la consecución de un objetivo común.

II.2.3 ANTECEDENTES DE LA *INTERNATIONAL ORGANIZATION OF STANDARIZATION, ISO*

La *International Organization of Standardization*, que por sus siglas ISO es comúnmente conocida, fue creada en el año de 1946 a raíz de la Segunda Guerra Mundial, en Ginebra, Suíza.

La palabra ISO proviene del griego "isos" que significa "igual", de ahí que la Organización Internacional de Normalización busque la armonización Internacional de las Normas de Gestión de la Calidad, es decir, que todas las normas que tienen que ver con la implantación de sistemas de calidad en las empresas, estén estandarizadas y globalizadas para que puedan ser establecidas a nivel mundial, sin importar el país, o el giro y tamaño de la empresa que busca la calidad total.

Hasta ahora, ISO cuenta con más de 100 países miembros, 207 comités técnicos y más de 10,000 normas editadas, con las que las empresas pueden de manera voluntaria certificarse dentro del sistema de aseguramiento de calidad de mayor éxito en nuestros días.

II.2.4 LAS NORMAS ISO 9000

Como ya se ha dicho, una de las principales funciones de la ISO, es precisamente la creación de normas que permitan a una organización conducirse por medio de un proceso de mejora continua, a la calidad total.

En este marco, se puede afirmar que existen una gran variedad de normas que van de acuerdo a los diferentes giros y actividades de las instituciones y que también responden a diversos niveles del aseguramiento de calidad.

Ahora nos concretaremos únicamente en el conjunto de Normas ISO 9000, que indican lineamientos generales para la administración de sistemas de calidad, que involucran el uso de normas de producto, normas de medición y normas de calibración de instrumentos; con lo que se quiere decir que contienen sobretodo directrices que fomentan una disciplina en la empresa para comprometerse a hacer bien las cosas desde la primera vez, y darle toda la importancia que tiene a la calidad.

El objetivo por el que fue creada esta serie de normas es ante todo el asegurar la operación correcta del proceso desde la compra de materias primas, hasta la entrega del producto y el servicio al cliente⁴¹, de ahí que estas normas permitan abarcar todos y cada uno de los sistemas de calidad que fueron explicados anteriormente puesto que abarcan cada etapa e instancia del proceso hasta llegar al producto o servicio final; además de que es factible que se utilicen en cualquier empresa, sea cual sea la actividad a la que esté consagrada.

41 UTT, SEMINARIO TALLER INTERPRETACION, DOCUMENTACIÓN E IMPLANTACIÓN DE SISTEMA DE CALIDAD CONFORME A LAS NORMAS ISO 9000/NMX-CC., Modulo 1., sin página.

Ahora bien, para lograr este objetivo, es indispensable tomar en cuenta tres aspectos que el sistema "exige" a quien quiera llevarlo a la práctica:

- 1.- Que todos los procedimientos, planes, actividades y procesos operativos y administrativos estén documentados.
- 2.- Que se actúe de acuerdo a lo documentado.
- 3.- Que se tenga evidencia de ello.

Estos tres argumentos, estarán presentes a lo largo de todo lo proceso y serán decisivos para la certificación de la empresa en el sistema.

Así mismo, las Normas ISO cuentan con determinadas bases para que las actividades que se lleven a cabo para implementarlas sean congruentes con el objetivo que se pretende alcanzar.

Dichas bases son:

- ◆ Calidad exigida por el cliente
- ◆ Liderazgo
- ◆ Mejora continua
- ◆ Participación completa
- ◆ Reacciones rápidas
- ◆ Calidad del diseño y prevención
- ◆ Expectativas a largo plazo
- ◆ Gestión basada en los hechos
- ◆ Desarrollo con participación completa
- ◆ Responsabilidad pública

En pocas palabras, ISO 9000 implica una nueva cultura en la organización que aprende a cambiar satisfaciendo las necesidades del cliente.

Es necesario destacar que esta serie de normas precede a las Normas ISO 14000 y 18000, que además de permitir la estandarización de los procesos y la calidad del producto o servicio, dan una importancia radical a la preservación del medio ambiente y a la calidad de vida de los empleados respectivamente; pero para efectos de esta investigación únicamente se profundizará sobre la serie ISO 9000 que es la más accesible para las empresas mexicanas en la actualidad, misma que está estructurada de la siguiente manera:

NORMA	OBJETO DE ANÁLISIS
ISO 9000:	Guía para selección y uso de las normas de calidad
ISO 9004	Elementos de un sistema de calidad, directrices generales
ISO 9001	Modelo para el diseño, la fabricación, instalación y el servicio
ISO 9002	Modelo para la fabricación e instalación
ISO 9003	Modelo para la inspección y pruebas finales

Algunas de estas normas, están integradas por varias partes con el fin de brindar una mejor atención a cada situación específica en que deben ser aplicadas. Tal es el caso de la Norma ISO 9004, que se encuentra constituida por dos partes. La primera de ellas ISO 9004 - 1, incluye directrices generales para la administración de la calidad, y la segunda parte ISO 9004 - 2, abarca las directrices generales para la administración de la calidad en empresas de servicios.

Se ha hecho esta aclaración, porque es precisamente la norma 9004 - 2, la que se utilizará como modelo en la derivación práctica de esta tesis, y por lo tanto también será la que se estudie con mayor detenimiento.

II.2.5 MARCO LEGAL DE LA NORMA ISO 9000 EN MÉXICO

Para lograr una verdadera comprensión de lo que realmente supone el implantar un proceso de aseguramiento de calidad, hemos de situarnos en el marco de la normalización, puesto que dicho aseguramiento de calidad pretende lograrse mediante la adecuación a las normas que se han estudiado. De modo que, al igual que en el resto del mundo, México cuenta con un sistema de normalización legalizado y regulado por la Dirección General de Normas, que en lo sucesivo será denominada como DGN.

Pero antes de adentrarnos en la comprensión del funcionamiento de la DGN, es necesario saber lo que se entiende por normalización.

La normalización es tan antigua como lo es el hombre mismo puesto que desde el inicio de los tiempos, el trabajo, las relaciones interpersonales, la organización de las comunidades, etc., han estado regulados por normas y es entonces cuando surge la necesidad de establecer códigos que incluyan directrices a seguir para lograr la armonización de todos estos elementos.

De modo que la normalización no es otra cosa que un conjunto de actividades mediante el cual fabricantes, consumidores, usuarios, centros de investigación, asociaciones profesionales y gobierno, acuerdan las características técnicas que deberá reunir un material, producto, sistema, servicio o práctica⁴².

Este conjunto de características queda asentado en una norma, que es el documento que elaboran en un consenso las partes interesadas, que es aprobado por un organismo reconocido, que establece reglas, proporciona directrices para ciertas actividades o sus resultados y que está orientada a lograr los más óptimos beneficios de las mismas.

Para lograr su objetivo, las normas están integradas por definiciones técnicas, especificaciones de materiales y productos, medidas, dimensiones y tolerancias, medios de verificación, símbolos, gráficas, identificaciones, especificación de procesos de producción y recomendaciones para sistemas de diseño.

Ahora bien, existen dos tipos de normas principalmente:

- ✓ Obligatorias: Por ejemplo todas aquellas que tiene que ver con la seguridad, la salud, el medio ambiente y la higiene. Su referencia en normas mexicanas es NOM, se utiliza en aparatos eléctricos, alimento y medicinas entre otros productos. Si alguna empresa o producto que debe estar registrado con estas normas no lo está, se hará acreedor a una sanción.
- ✓ Voluntarias: Aquí se encuentran comprendidas las Normas ISO 9000, puesto que es decisión libre y plena del empresario si implanta este sistema en su organización o no. El no estar suscrito a estas normas no implica ningún tipo de sanción.

Para finalizar con este apartado, se hará mención de algunas de las ventajas de la normalización:

Para el fabricante	Para el consumidor
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le permite organizar la fabricación desde las materias primas hasta el producto terminado. ⇒ Reduce variedades y tipos de productos ⇒ Disminuye inventarios ⇒ Mejora y facilita el diseño ⇒ Agiliza el procedimiento de pedidos ⇒ Facilita la comercialización. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Establece niveles de calidad y seguridad ⇒ Informa de las características técnicas del producto ⇒ Facilita la compra entre diversas ofertas ⇒ Simplifica la gestión de compra ⇒ Garantiza repuestos y accesorios intercambiables ⇒ Mejoran su calidad de vida (funcionalidad, seguridad, salud, medio ambiente).
<p>Para el gobierno</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Simplifica la elaboración de textos legales referentes a normas ⇒ Ayuda al desarrollo económico ⇒ Agiliza el comercio interno y externo ⇒ Mejora la calidad y productividad nacional 	

II.3 REQUISITOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ISO 9000 EN EMPRESAS DE SERVICIO

Al comprender el marco general en que se crean, desarrollan y establecen las Normas ISO, es posible concentrar la atención propiamente en el objetivo que nos ocupa: implementar este sistema en la escuela; y eso es lo que se pretende en este inciso.

De ahí que se haga un paréntesis en este capítulo para analizar las principales características de las empresas de servicio, pues se entiende que la escuela es una de ellas. Además se concentrará el estudio de la Norma ISO 9004-2 que es la más adecuada para las mismas y finalmente, los requisitos propios derivados de su implementación.

Ya concretizado el objeto de estudio será mucho más fácil entender el proceso que requerirá su aplicación.

II.3.1 LAS EMPRESAS DE SERVICIO Y SUS CARACTERÍSTICAS

En las últimas décadas, las empresas de servicios han alcanzado una gran relevancia en el sector productivo. De hecho un porcentaje importante de las fuentes de trabajo y de la actividad empresarial en nuestro país, y en muchos otros, es generado por este tipo de organizaciones.

Sin embargo, y a pesar de la intensa investigación dedicada a otro tipo de instituciones, las empresas de servicio no siempre reciben la atención que merecen en cuanto a las características especiales con que deben contar las personas que laboran en ella, la dirección y desarrollo que han de tener.

Es por eso que en esta sección se hará mención de los aspectos principales que diferencian a las empresas de servicio de las demás organizaciones, con el fin de que las propuestas que sean presentadas en esta tesis, vayan de acuerdo a las verdaderas necesidades de las mismas.

1. *Naturaleza del producto:* Los bienes que ofrecen las empresas manufactureras, son identificados como un objeto o una cosa, a diferencia de los servicios que son procesos, proyectos o ideas. Aunque en varias ocasiones las empresas de servicios utilizan productos tangibles (como un automóvil en un servicio de renta de autos por ejemplo), lo que ofrecen en sí son productos intangibles, cuyas bases son sobretodo conceptuales, es decir, lo que el cliente adquiere no son productos, sino actos no identificables físicamente.
2. *El cliente está involucrado en la producción:* En empresas tales como hospitales, escuelas, hoteles, restaurantes, etc., el cliente está altamente involucrado en el proceso que crea el servicio que reciben. De hecho puede decirse que los servicios podrían ser categorizados de acuerdo al grado en que el cliente tiene contacto con la organización y lo que ésta ofrece.
3. *El personal es parte del producto:* En empresas de alto contacto con el cliente (como podría ser una línea de autobuses), las personas que proporcionan el servicio que normalmente están en contacto directo con él, se convierten en parte del producto recibido por el consumidor.

De ahí que en estas empresas, una adecuada administración de los recursos humanos sea tan necesaria.

4. Control de problemas de calidad: La manufactura de bienes y productos, puede ser contrastada con estándares de calidad establecidos antes de que éstos lleguen a manos del cliente. En el caso de los servicios, éstos deben ser entregados con ciertas limitantes en cuestión de tiempo, por lo que el control calidad y de posibles errores se realiza con mucha dificultad.

5. No se llevan inventarios: El hecho de que los servicios sean intangibles, en vez de ser algo que el cliente pueda conservar, les impide ser inventariados. Todo el equipo y material necesario para llevar a cabo el proceso, pueden formar parte del inventario, pero este inventario se referiría a la capacidad de la empresa para proporcionar el servicio en lugar de referirse al servicio en sí.

6. Radical importancia del Factor Tiempo: Muchos servicios deben ser entregados en un periodo determinado de tiempo y los clientes deben estar presentes para recibirlo. Por ello la empresa debe preocuparse de que sus clientes no esperen más de lo que les parece razonable para que esté terminado el trabajo.

7. Diferentes canales de distribución: A diferencia de las empresas manufactureras que requieren canales de distribución físicos para hacer llegar sus productos de la fábrica a los clientes, las empresas de servicio pueden utilizar hasta los medios electrónicos para hacer llegar al cliente lo que necesita. Además pueden combinar el lugar donde se genera el servicio, los nichos de mercado y el punto de consumo en un mismo espacio⁴⁴.

44 cfr. LOVELOCK, H., Christophe., *Managin Services, marketing, operation and human resources.*, p. 5-7

Todas estas peculiaridades, hacen de las empresas de servicio entidades que requieren de un radical compromiso con el cliente, lo que implica el conscientizarse de todos y cada uno de los procesos que intervienen en la prestación del servicio.

II.3.2 LA NORMA ISO 9004-2

La calidad y la satisfacción del cliente, se presentan ahora a las empresas como una exigencia imposible de evadir, por lo que su preocupación por manejar de la mejor manera lo referente a estos aspectos, se ha hecho más explícita en los últimos años.

Esta exigencia, se manifiesta aún con más fuerza para las empresas de servicio, por que como ya se ha analizado antes, éstas cuentan con una participación mucho más activa de sus clientes en todo el proceso.

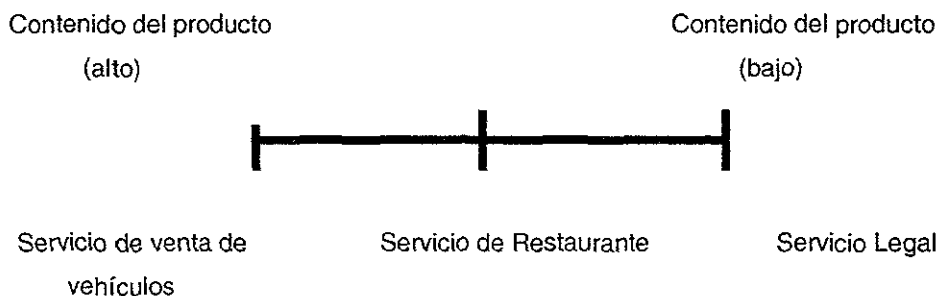
Cuando las Normas ISO fueron creadas, solamente eran utilizadas por las empresas manufactureras, por lo que sus objetivos y requisitos eran adecuadas para este tipo de organizaciones nada más. Sin embargo, al querer implantar los sistemas en las instituciones de servicio, resultaba complicado el aplicarles los mismos requisitos que a las demás; por lo que surgió la necesidad de crear una Norma ISO que respondiera a sus verdaderas necesidades.

Fue así como surgió la Norma ISO 9004 - 2 *“Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 2: Directrices para servicios”*; que proporciona las directrices para el establecimiento e implantación de un sistema de calidad en una organización. Está basado en los principios genéricos de la administración de calidad interna y otorga una descripción completa de un sistema de calidad orientado a los servicios.

Esta norma puede ser aplicada para un sistema de calidad para un nuevo servicio, para uno modificado o en otro ya existente.

El sistema de calidad abarca todos los procesos requeridos para proporcionar un servicio efectivo, desde la mercadotecnia hasta la entrega del servicio, e incluye también el análisis proporcionado por los clientes del servicio.

Los conceptos, principios y elementos que se utilizan en el sistema, son aplicables a todas las formas de servicio, desde los servicios que están directamente relacionados a un producto, hasta aquellos en los que existe una escasa relación con el producto, lo cual se ejemplifica con la siguiente ilustración:



Habría que aclarar que el equipo o las instalaciones pueden estar involucrados en el suministro del servicio, como por ejemplo, las máquinas despachadoras o los cajeros automáticos.

Además de que esta norma es aplicable en todas las etapas del proceso de servicio, lo es también para empresas grandes o pequeñas, y para clientes externos o internos.

Es necesario resaltar las normas que sirvieron de base y de contexto para la creación de la norma de la que se está haciendo uso, puesto que aspectos tales como el vocabulario y las directrices generales de aplicación han surgido ya en las demás normas, mismas que se nombran a continuación:

- ◇ NMX-CC-001:1990. Administración de la calidad y aseguramiento de la calidad. Vocabulario
- ◇ NMX-CC-002/1:1995. Normas para administración de la calidad y aseguramiento de la calidad. Parte 1. Directrices para la selección y uso
- ◇ NMX-CC-066/2:1995. Normas de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 1. Directrices.

Asimismo, es imprescindible destacar algunas definiciones que además de las contenidas en la Norma dedicada a ello, se utilizarán en la de servicios.

- ◆ El término “organización de servicio” se emplea para denotar al “proveedor”
- ◆ Organización: Una compañía, corporación, firma, empresa o institución, ya sea incorporada o no, pública o privada, que tiene funciones y administración propia.
- ◆ Proveedor: Es una organización que suministra un producto o servicio al cliente.
- ◆ Subcontratista: Un proveedor para la organización de servicio en una situación contractual.
- ◆ Cliente: Es el receptor de un producto o servicio. Es el último consumidor, usuario, beneficiario o comprador. Puede ser una unidad dentro de la organización de servicio.
- ◆ Servicio: Es el resultado generado por actividades en la interrelación entre el proveedor y el cliente y por las actividades internas del proveedor para satisfacer las necesidades del cliente.
- ◆ Prestación del servicio: Aquellas actividades del proveedor necesarias para proveer el servicio.

- ◆ Política de calidad: Directrices y objetivos generales de una organización, concernientes a la calidad, los cuales son formalmente expresados por la alta dirección.
- ◆ Administración de la calidad: Conjunto de actividades de la función general de administración que determina e implanta la política de calidad.
- ◆ Sistema de calidad: Es la estructura organizacional, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y recursos necesarios para implantar la administración de calidad.

Antes de entrar propiamente a los requisitos de esta norma, se señalarán por último algunas aseveraciones básicas para entenderlos adecuadamente:

- ◇ El proveedor y el cliente pueden ser representados en la interrelación por personal o equipo.
- ◇ Las actividades del cliente en la interrelación con el proveedor puede ser esencial para la prestación del servicio.
- ◇ La entrega o uso de producto tangible pueden formar parte de la prestación del servicio.
- ◇ Un servicio puede estar ligado con la fabricación y suministro de un producto tangible.⁴⁵

⁴⁵ cfr., NMX-CC-006/2:1995 IMNC ISO 9004-2:1991 , Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad, parte 2. Directrices para servicios., p.1-4

II.3.3 REQUISITOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9004-2

Los requisitos de una norma, son propiamente todos aquellos aspectos a tomar en cuenta en su implantación, y aunque no serán explicitados uno por uno, con el fin de hacer más accesible la comprensión de esta tesis, si resulta imprescindible que se destaquen de manera especial algunos de ellos que aunque no son ampliamente desarrollados en la Norma ISO 9004 -2, son fundamentales en todo sistema de aseguramiento de calidad que busque ser implementado de acuerdo a estas normas.

I. RESPONSABILIDAD DE LOS DIRECTIVOS

Se ha afirmado ya que la calidad es un asunto de personas, que solo podrá funcionar si quienes están involucrados en el proceso, asumen su propia responsabilidad en el logro de los objetivos. Por eso, aunque se cuente con los mejores recursos materiales y técnicos, si no existe un compromiso real de las personas con el sistema, no podrán lograrse mejoras reales.

Es así como la implementación de un proceso de búsqueda de la calidad, es una tarea que debe involucrar a la persona en su totalidad, incluyendo su tarea profesional, debe convertirse prácticamente en un modo de vida con el cual deben estar comprometidos, es decir, debe existir integridad, para que una vez tomada la decisión de llevar a cabo este proceso, la persona entera busque colaborar de la mejor manera que le sea posible con el sistema.

Por eso puede afirmarse que la administración de la calidad es responsabilidad de todos los niveles de organización e involucra a todos sus miembros.

Sin embargo debe ser conducida por la alta dirección, para que dirija los pasos de toda la empresa hacia un mismo punto de llegada: la calidad en el servicio.

Los directivos son tan importantes, por la función de líderes que desempeñan, pues es evidente que si no existe una cabeza, alguien que guíe las actividades o las decisiones, los esfuerzos se dispersarían y no se lograrían los objetivos.

Es así como puede afirmarse que si se logra que el consejo directivo y los demás ejecutivos de primer nivel hablen el mismo idioma en lo que se refiere a la calidad, y entiendan claramente el papel que cada uno de ellos desempeña para poder convertirlo en realidad, todo resultará como se ha planeado⁴⁶, pues el compromiso con un sistema de aseguramiento de la calidad, se establece en la dirección de la organización, la cual apoya totalmente el sistema.

Podemos concluir, que todas y cada una de las personas que están involucradas en el proceso de mejoramiento de la calidad, son igualmente importantes, y se necesita del compromiso real de todas ellas para lograr los objetivos; sin embargo, es también de una importancia radical, el que los directivos de la organización se sensibilicen de su responsabilidad como líderes del proceso y orienten la acción hacia las metas comunes.

II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Para establecer un sistema de aseguramiento de calidad en una empresa, es básico contar con una estructura que permita a la institución organizarse adecuadamente.

⁴⁶CROSBY, Philip. Hablemos de calidad, p.228

Partiendo de la base de que ningún sistema es válido para todas las organizaciones por igual, y de que cada una de ellas debe adecuar sistemas y procesos de acuerdo a su propia realidad; resulta lógico pensar que la estructura organizacional deberá ser totalmente flexible, real y adecuada a las necesidades propias de cada empresa.

Sin embargo, siempre que se quiera instalar un sistema de calidad, toda organización deberá atender a ciertos aspectos comunes, que permiten precisamente estandarizar los niveles mínimos de calidad a lograr, por lo que deberá tomarse en cuenta:

- Formar un área o comité de calidad, con recursos humanos y materiales.
- El área o comité de calidad, reportará directamente a la dirección general de la organización.
- La dirección general se asegurará que el área o comité de calidad es independiente a las actividades específicas de la organización.
- El organigrama del comité, será autorizado por la dirección general.

El área o comité de calidad tendrá la capacidad de relacionarse y coordinarse con toda la empresa, de tal manera que asegure la participación en el desarrollo y ejecución del sistema de calidad.

Una vez atendidos todos estos aspectos y en función a ellos, podrá darse forma a una estructura organizacional que permita la implementación de sistemas de aseguramiento de calidad, de acuerdo a las necesidades reales y específicas de cada institución⁴⁷.

III. MANUALES DEL SISTEMA DE CALIDAD

Toda la filosofía de la calidad adoptada en una empresa, desde los elementos más profundos y radicales como sus fundamentos, hasta las cuestiones más operativas y técnicas, como el uso que se dará a los recursos, deben estar perfectamente explicitadas en documentos oficiales de la empresa, que eleven al sistema de aseguramiento de calidad al nivel de política empresarial, pues una vez que se ha optado por implantarlo, el compromiso con los requisitos debe ser real, constante y permanente.

De modo que para sistematizar los requisitos, es necesario contar con una serie de documentos que avalen y fundamenten la opción de la empresa por determinado sistema.

Los más importantes a elaborar serán:

- *Declaración política y compromiso de calidad*: Documento por el cual, la dirección general de la empresa confirma el compromiso de instalar un sistema de calidad, así como la creación de un área o comité de calidad con una persona encargada del mismo, cuyas funciones son las de mantener, verificar e implantar el sistema de calidad.

⁴⁷cfr., GRUPO CALINTER Y UTT., op.cit., p.54-56

Una vez atendidos todos estos aspectos y en función a ellos, podrá darse forma a una estructura organizacional que permita la implementación de sistemas de aseguramiento de calidad, de acuerdo a las necesidades reales y específicas de cada institución⁴⁷.

III. MANUALES DEL SISTEMA DE CALIDAD

Toda la filosofía de la calidad adoptada en una empresa, desde los elementos más profundos y radicales como sus fundamentos, hasta las cuestiones más operativas y técnicas, como el uso que se dará a los recursos, deben estar perfectamente explicitadas en documentos oficiales de la empresa, que eleven al sistema de aseguramiento de calidad al nivel de política empresarial, pues una vez que se ha optado por implantarlo, el compromiso con los requisitos debe ser real, constante y permanente.

De modo que para sistematizar los requisitos, es necesario contar con una serie de documentos que avalen y fundamenten la opción de la empresa por determinado sistema.

Los más importantes a elaborar serán:

- *Declaración política y compromiso de calidad*: Documento por el cual, la dirección general de la empresa confirma el compromiso de instalar un sistema de calidad, así como la creación de un área o comité de calidad con una persona encargada del mismo, cuyas funciones son las de mantener, verificar e implantar el sistema de calidad.

⁴⁷cf., GRUPO CALINTER Y UTT., *op cit.*, p 54-56

- *Objetivos de calidad:* Al ser los elementos claves de la calidad, deben ser explicitados con toda claridad y planteados de acuerdo a las necesidades de los beneficiarios del sistema (ya sean internos o externos). En cada objetivo de calidad, debe incluirse la manera en que se hará la medición del mismo. Deben ser revisados de acuerdo a la política de revisión y evaluación del sistema.

- *Plan de calidad:* Muestra las prácticas específicas de calidad, los recursos con los que se cuenta y la secuencia de actividades relevantes para un producto particular, proceso, proyecto o contrato. Debe ser totalmente congruente con los otros aspectos del sistema y presentar un organigrama.

- *Manuales del sistema:* Documentos que muestran los procesos, procedimientos y actividades reales de la organización y se aplican dentro de ella. Pueden ser:
 - ⇒ Manual de políticas de aseguramiento de calidad: Se hace para establecer el sistema de aseguramiento de calidad. Incluye las políticas y directrices del sistema y debe tener un reconocimiento oficial por la dirección del área. Debe incluir al menos:
 1. Hoja de presentación y control para su distribución.
 2. Hoja de control para revisiones del manual.
 3. Descripción breve y clara de las políticas del sistema.
 4. Descripción de los procesos y servicios que cubre el sistema.
 5. Organigrama general del área, incluyendo el organigrama específico del sistema.
 6. Descripción de autoridades y responsabilidades de las personas y dependencias que participan en el sistema.

- ⇒ Manual de procedimientos de aseguramiento de calidad: Cubre los procedimientos administrativos del sistema de calidad. Concretiza la política de calidad de manera planeada y sistemática, contempla a detalle la forma en que se realizan las actividades, cubre los criterios establecidos en las normas y modelos de aseguramiento de calidad. Nos dice finalmente cómo implantar el sistema de calidad.

- ⇒ Manual de procedimientos técnico-operativos: En este manual se contemplan las instrucciones, procedimientos y dibujos específicos que se utilizan para el trabajo rutinario. Puede variar el tipo y la forma de esta documentación. Comprende las especificaciones que se deben cumplir, los procedimientos o instructivos de inspección y los métodos de pruebas. Este documento debe ser normalizado siempre que sea posible para facilitar su control y su empleo por parte del personal⁴⁸.

Todos estos documentos deben ser elaborados, aprobados y asumidos antes que nada por los directivos de la organización, para que posteriormente lo hagan todas y cada una de las personas involucradas, para de esta forma, poder lograr un verdadero compromiso con el sistema.

IV. AUDITORÍAS DE CALIDAD

Un aspecto a tomar en cuenta dentro de los sistemas de aseguramiento de la calidad, son las llamadas auditorías de calidad, que brindan elementos de revisión al sistema para verificar que esté cumpliendo adecuadamente con los objetivos propuestos.

La auditoría de calidad puede entonces definirse como un “examen sistemático e independiente para determinar si las actividades de calidad y sus resultados se cumplen con las disposiciones preestablecidas, si éstas son implantadas eficazmente y si son adecuadas para alcanzar objetivos”⁴⁹.

De modo que es precisamente un medio para llevar a cabo una evaluación objetiva de todos aquellos proyectos, planes y actividades realizados en función de la búsqueda del mejoramiento de la calidad en la empresa.

Se valorizará si verdaderamente las cosas se están haciendo de acuerdo a los objetivos planteados inicialmente, si se hacen bien y si finalmente esas actividades o medidas implementadas realmente permiten elevar la calidad.

Podemos distinguir dos diferentes modalidades de la auditoría de calidad:

⇒ *Interna*: Deben realizarse constantemente, las hace la empresa hacia el interior de su organización y por áreas o departamentos, cuya suma nos permitirá elaborar un diagnóstico de la situación real. Se realizan de manera programada aunque si surge alguna situación especial que lo amerite o la misma área lo solicita, pueden llevarse a cabo espontáneamente. Es necesario que cumplan las siguientes características:

- ⊠ Cumplir con una programación previamente establecida
- ⊠ Llevarse a cabo con personal independiente del area a auditar

⁴⁸idem., p. 56

⁴⁹GRUPO CALINTER., *Teoría de la Calidad.*, p.6

- ✘ Registrar los resultados obtenidos como prueba objetiva de su realización
 - ✘ Tomar acciones correctivas de acuerdo con las deficiencias encontradas
 - ✘ El seguimiento de las auditorías debe verificar y registrar la implantación y efectividad de las acciones correctivas que se llevaron a cabo.
- ⇒ *Externa:* La llevan a cabo organismos oficiales como la DGN, PEMEX, TELMEX, IMSS, etc, o algunos laboratorios especializados.

Se implementan a manera de supervisión para estandarizar el nivel de calidad que debe existir en los productos o servicios nacionales. Su finalidad es corroborar los resultados de las auditorías internas y ofrecer un marco de referencia para observar el comportamiento de los procesos y la efectividad de las medidas tomadas en búsqueda de la calidad.

De igual forma, estas auditorías se dan en distintos niveles del sistema de aseguramiento de calidad:

1.- *Auditorías al sistema de calidad:* Son actividades independientes realizadas de acuerdo a procedimientos escritos o listas de verificación para comprobar mediante evidencias objetivas, el grado de aplicación y seguimiento del Sistema de Aseguramiento de Calidad, por todas y cada una de las áreas de la empresa.

2.- *Auditorías al proceso:* Comprobación del cumplimiento de los procesos de manufactura, de acuerdo a los criterios de aceptación indicados en estándares, especificaciones y normativas aplicables.

3.- *Auditorías al producto*: Es la prueba o reinspección de un producto o servicio previamente aceptado y cuyas características a auditarse han sido determinadas.

Las auditorías deben realizarse en todas y cada una de estas modalidades y niveles, de una manera constante, deben formar parte del proceso de aseguramiento de la calidad, para poder hacer revisiones conscientes de lo que se ha logrado y de todo aquello que puede llegar a lograrse⁵⁰.

Es importante destacar, que la realización de auditorías de la calidad, no es opcional, sino que toda empresa debe llevarlas a cabo periódicamente y de acuerdo a las necesidades que el propio proceso le exija. Si éstas no se implementaran, resultaría prácticamente imposible evaluar objetivamente si los fines propuestos dentro del sistema de aseguramiento de calidad están siendo alcanzados y si se está trabajando adecuadamente para hacerlo.

Toda evaluación nos brinda la posibilidad de mejorar, de evitar errores e incluso de corregir, siempre y cuando se haga en el tiempo preciso, es decir, a lo largo de todo el proceso, en cada etapa del mismo y a cada uno de los elementos involucrados. De otra forma, no resultaría tan útil el uso de auditorías de calidad, y los sistemas implantados no podrían cumplir adecuadamente sus objetivos.

La auditoría de calidad, tiene sus propios objetivos que le permiten orientar su acción en función de la consecución de dichos objetivos, y de esta forma colaborar a la mejora de la empresa.

⁵⁰cf.,GRUPO CALINTER., Guía para la auditoría de calidad total en las escuelas normales del Estado de México., p. 2-4

Por eso se puede afirmar que los objetivos específicos de la auditoría de calidad son:

- * Verificar el nivel de calidad en el logro de los objetivos institucionales
- * Reorientar la planeación institucional para garantizar gradualmente un servicio o producto de mejor calidad.
- * Que la institución y cada una de sus áreas sean capaces de realizar una autogestión de calidad, es decir, que sean capaces de realizar sus auditorías internas en forma regular y plantear soluciones inmediatas a sus problemas de calidad en el servicio o en los productos institucionales.
- * Llevar a cabo una evaluación institucional a fin de determinar la situación actual de la calidad en cada uno de los procesos que se desarrollan en la institución.
- * Establecer las causas de deficiencia en la calidad, así como también los procesos que se encuentran bajo control.
- * Orientar el planteamiento de soluciones para mejorar la calidad.

Si todos estos objetivos son perseguidos de manera consciente y efectiva por los responsables de llevar a cabo la auditoría en cada una de las áreas, sin duda ésta se convertirá en una herramienta de trabajo que facilitará el control de los procesos implementados, asegurando finalmente una mejora en el producto final, que seguramente favorecerá a todos y cada uno de los beneficiarios.

CAPÍTULO III: REALIDAD EDUCATIVA EN MÉXICO

Como es bien sabido, siempre que se intenta presentar soluciones a problemas tangibles, antes que nada debe llevarse a cabo un exhaustivo diagnóstico de la realidad, que permita que tanto las soluciones propuestas como las acciones que han de implementarse para llevarlas a cabo, estén íntimamente relacionadas con la situación que se pretenda resolver.

Y es un acercamiento de este tipo el que se llevará a cabo a lo largo de este tercer capítulo, que más que hundirnos en el pesimismo y la desidia, nos permitirá entrar en contacto con la realidad objetivamente analizada de la educación en México.

De ahí la importancia de estudiar la organización del Sistema Educativo Nacional, pues nos permitirá comprender la forma en que está estructurada e instrumentada la educación en el país, así como el programa propuesto por el Gobierno actual para lograr las principales metas educativas.

En un segundo apartado, serán analizados los aspectos más relevantes de la realidad educativa imperante en nuestro país, las luces y sombras, fuerzas y debilidades que nos hará conscientes de la situación y nos orientará hacia los principales retos a cumplir con el fin de ofrecer a todos los mexicanos la educación integral que necesitan.

Finalmente, se analizará a la Calidad Educativa, sus antecedentes, situación actual y la forma en que su relación con las Normas ISO podría ser una de las líneas de acción sobre las que podría descansar la mejora de la educación en México; todo esto con el fin de dar paso a las principales propuestas que enmarcarán la derivación práctica de este trabajo.

III.1 SISTEMA EDUCATIVO NACIONAL

En primer término se debe aclarar lo que se entenderá por Sistema Educativo Nacional, para que partiendo de esa base, sea posible profundizar en los distintos apartados de este capítulo. De modo que, "El Sistema Educativo Mexicano es el conjunto de normas, instituciones, recursos y tecnologías destinadas a ofrecer servicios educativos y culturales a la población mexicana de acuerdo con los principios ideológicos que sustentan al Estado Mexicano y que se hallan expresados en el Artículo Tercero Constitucional..."⁵¹ .

Partiendo de esta definición, podemos darnos cuenta de que el Sistema Educativo Nacional, es una Institución compleja en su estructura y composición, por todos aquellos aspectos que busca atender y por los muy diversos estamentos de que está formada; y si a esto aunamos las especialmente complicadas condiciones educativas de nuestro país, se podrá comprender el por qué de que el sistema educativo se haya ido separando paulatinamente de las exigencias del desarrollo nacional y de las necesidades educativas reales de los mexicanos.

Para explicar esto de una manera más completa, se analizarán los principales elementos que constituyen al sistema y que representan a toda la infraestructura y organización que se encuentra detrás de ellos.

Es por eso que se estudiará la norma más importante con respecto a educación (el artículo tercero constitucional), la Institución encargada de la educación en el nivel nacional (la Secretaría de Educación Pública); y los aspectos más relevantes en cuanto a recursos y tecnología, al analizar la realidad educativa en el México de hoy.

51 PRAWDA, Juan., Logros, inequidades y retos del futuro del Sistema Educativo Mexicano., p.17

Todo esto, con el objeto de tener una comprensión más clara de nuestro sistema educativo, y proponer alternativas concretas de solución.

III.1.1 LA EDUCACIÓN EN MÉXICO SEGÚN EL ARTÍCULO TERCERO CONSTITUCIONAL

Resulta indispensable para poder entender el contexto en el que se da la Educación en México, el conocer la política educativa que rige en toda la Nación. Y si se parte del hecho de que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos es el documento en el que se encuentran contenidos los preceptos máximos en cuanto al orden y funcionamiento del país, se comprenderá la importancia de analizar lo que en ella se establece en cuanto a la educación. De ahí que se especifiquen sus principales características de acuerdo al artículo tercero, que como ya se sabe es el que se refiere al tema que nos ocupa.

De este modo, la educación en México:

- ↳ Es un derecho que toda persona posee, siendo obligación del Estado impartir educación preescolar, primaria y secundaria, en donde estas dos últimas son de carácter obligatorio.
- ↳ Tenderá a desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano.
- ↳ Deberá ser laica
- ↳ Se basará en los resultados del progreso científico y luchará contra la ignorancia y sus efectos.
- ↳ Será democrática, considerando a la democracia como un sistema de vida fundando en el constante mejoramiento económico, social y cultural del pueblo.

- ↳ Será nacional, atendiendo a nuestros problemas, aprovechando nuestros recursos, defendiendo la independencia y acrecentando nuestra cultura.
- ↳ Contribuirá a la mejor convivencia humana, defendiendo la dignidad de la persona humana, la integridad de la familia y la fraternidad e igualdad entre los hombres.
- ↳ Será gratuita y promovida en todos sus tipos y modalidades, por el Ejecutivo Federal.
- ↳ Podrá ser impartida en todos sus tipos y modalidades por los particulares, correspondiendo al Estado el otorgar y retirar el reconocimiento de validez oficial a los estudios que éstos promuevan⁵².

De modo que puede afirmarse que "... El texto vigente del artículo tercero constitucional que norma la educación básica en todo el país, es eminentemente de corte pedagógico y pretende alcanzar, a través de la educación, el desarrollo armónico de todas las facultades del ser humano, el amor a la patria, la solidaridad, la justicia y la práctica de la democracia"⁵³.

De ahí que la búsqueda de una educación integral para todos los mexicanos no sólo sea un ideal educativo por el que vale la pena trabajar, sino que es un derecho que por ley tenemos todos los que pertenecemos a esta Nación.

Sin embargo, nos damos cuenta que desgraciadamente "Las leyes vigentes, incluyendo el Artículo Tercero y la Ley Federal de Educación, no le conceden participación a la sociedad ni la hacen corresponsable en la tarea educativa.

52 *cfr.*, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, p. 7-9

53 *idem.*, p.40

Se valida así, y se refuerza, la desarticulación entre la escuela y la comunidad, entre padres de familia, autoridades y maestros y, al final, entre la educación que reciben los alumnos y las realidades del mundo extraescolar, el mundo en que viven⁵⁴. Esta realidad que será analizada con detalle a lo largo de todo este capítulo, se convierte así en uno de los tantos problemas a atacar no sólo por los que dedicamos la vida a la educación, sino también por el Gobierno del país, a través de los organismos que ha designado para ello. De ahí la importancia del siguiente apartado.

III.1.2 LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

La Secretaría de Educación Pública* , es la máxima autoridad en materia educativa, depende directamente del Poder Ejecutivo y está representada por un Secretario de Estado, que a su vez es auxiliado por subsecretarios encargados de cada una de las áreas de atención en que se encuentra dividida la Secretaría para su mejor funcionamiento.

Algunas de estas áreas son: Educación Básica, Educación Media Superior y Superior, Educación Técnica, etc...

A su vez, esta dependencia se auxilia de otras Instituciones que desarrollan también servicios educativos, tales como el INBA, que le brindan apoyo en todo lo que al desarrollo de las Bellas Artes se refiere.

54 GUEVARA NIEBLA, Gilberto., La catástrofe silenciosa., p. 17

* A partir de este momento, se designará a la Secretaría de Educación Pública, como La S.E.P.

La S.E.P., cuenta anualmente con un porcentaje del Producto Interno Bruto para desarrollar sus funciones, sin embargo, éste es uno de los más fuertes problemas para la educación, dado que el presupuesto que se le asigna, no representa ni la mínima parte de lo que se necesitaría para cubrir todas las carencias educativas de México.

III.1.3 ESTRUCTURA DE LA EDUCACIÓN EN MÉXICO

Como hemos analizado anteriormente, la educación en México depende en última instancia del Estado, que tiene la obligación para con el pueblo, de proporcionarle una educación laica, gratuita e integral para el nivel básico, al tiempo que le exige que estudie con obligatoriedad al menos los grados de que está constituido dicho nivel.

En lo sucesivo, la educación de cada ciudadano dependerá de sí mismo, y los estudios superiores que realice deberán ser su propia responsabilidad.

De esta manera, el Sistema Educativo Nacional, cuenta con el nivel preescolar que consta de tres años de jardín de niños previos a la educación primaria, que no están considerados como parte de la educación básica, sino que es responsabilidad de los padres el que sus hijos cubran esta primera etapa.

Posteriormente, se cursa la Primaria que comprende seis años y forma parte de la educación básica que el Estado tiene obligación de brindar a los mexicanos; y que por decreto constitucional ha absorbido también a la educación secundaria como parte de la misma.

La educación media superior, comienza después de estos nueve años de preparación, y cuenta con muy diversas modalidades, que pueden adecuarse a las necesidades de cada estudiante, los cuales pueden continuar sus estudios con bachillerato, capacitación técnica y laboral, etc...

Los alumnos que hayan terminado el bachillerato, tendrán acceso al estudio de una licenciatura y si así lo quieren pueden continuar con grados de maestría y doctorado en la disciplina de su elección.

Aunque el Estado cuenta con dependencias en las que puede estudiarse hasta este grado, son por lo general las Instituciones particulares las que cuentan con un mejor nivel académico y por lo tanto gozan de mayor reconocimiento.

III.1.4 PROGRAMA DE DESARROLLO EDUCATIVO 1995-2000

Con base en los diez foros de consulta popular sobre educación pública, y como uno de los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000, surge el Programa de Desarrollo Educativo, documento de inegable relevancia para la educación en México actualmente, por reflejar con claridad su realidad educativa y plantear líneas concretas de acción para los próximos años; razón por la cuál, deberá ser considerado en todo estudio de la educación en el país, como lo es el presente capítulo.

Dicho programa tiene como fin, introducir innovaciones trascendentes para la educación, y especificar tanto los objetivos como las estrategias generales que se encuentran en el Plan Nacional de Desarrollo, y que buscan perfeccionar el quehacer educativo nacional.

Las acciones que propone, buscan comprometerse con los ideales de libertad y de justicia que nos han animado como nación, así como reafirmar los postulados que le dieron origen:

- La educación popular, que pretende hacer asequible la educación a todos los mexicanos
- La educación como fundamento de la unidad nacional y la igualdad de oportunidades
- Mejora permanente de la educación, mediante la mayor preparación de maestros.
- Compromiso con la población indígena y con la diversidad étnica y cultural del país que ha dado origen a la educación bilingüe y bicultural
- Los principios de libertad de cátedra y de investigación

Sobre estas bases, el Programa busca impulsar sus tres propósitos fundamentales: La equidad, la calidad y la pertinencia de la educación.

Por lo que respecta a la *equidad*, se puede afirmar que en México, la lucha contra la desigualdad ha sido uno de los determinantes más radicales de la historia, por lo que al ser la educación un elemento fundamental para lograr la igualdad de condiciones, el Programa intenta ampliar la cobertura de los servicios educativos, para hacerlos llegar a todos, independientemente de su ubicación geográfica y de su condición económica o social.

Por otra parte, la *calidad* ha sido una preocupación constante de todos los que intervienen en el proceso educativo y también de aquellos que se enfrentan a sus resultados, debido a que la influyen un conjunto de factores que concurren en diversos momentos y circunstancias, pues requiere de un esfuerzo constante de evaluación, actualización e innovación.

Es por eso que el Programa pretende lograr servicios educativos de calidad, sobre todo aquellos que se prestan en situaciones de mayor marginación. Cabe destacar, que se considera al maestro como un agente esencial en la dinámica de calidad, por lo que se le otorga especial atención a su condición social, cultural y material, por lo que la formación, actualización y revaloración social del magisterio son considerados como prioridades de acción.

En lo que se refiere a la *pertinencia*, hay que aclarar que la educación para lograr sus fines, ha de estar completamente vinculada con las necesidades e intereses de los educandos, por lo que debe estar en total correlación con sus condiciones y aspiraciones, y fomentar la superación de la persona y de la sociedad en general. Es así como la pertinencia en todos los tipos, niveles y modalidades de la educación es un propósito general del programa⁵⁵.

Debemos hacer mención a que todos y cada uno de estos aspectos serán analizados y tratados únicamente en el ámbito de la educación básica, que es la que el Estado cubre propiamente y en la que se encuentra centrada esta investigación.

Hemos aclarado hasta aquí los elementos constitutivos del Programa de Desarrollo Educativo 1995-2000, sin embargo, volveremos a retomarlo al analizar la realidad educativa en México, pues como ya lo hemos mencionado antes, este documento presenta los resultados de un estudio exhaustivo de la misma, lo que nos permitirá formarnos una idea clara y consciente del estado actual de la educación en el nivel nacional.

55 cfr., Programa de Desarrollo Educativo 1995-2000., p.9-11

III.2 REALIDAD EDUCATIVA EN MÉXICO

Se presentará ahora de manera clara y objetiva, la situación actual por la que atraviesa nuestro país en materia educativa analizando por un lado las dificultades y obstáculos en el logro de los objetivos, y por el otro las metas a alcanzar para lograr un cambio contundente.

III.2.1 ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA EDUCATIVA ACTUAL

Con base en el diagnóstico de la educación básica, realizado para el Programa de Desarrollo Educativo 1995-2000 y complementado con la investigación realizada por diversos autores, se presentarán en este apartado, los rasgos más representativos de la situación educativa actual, pretendiendo ofrecer un panorama claro y realista de la misma con el fin de posteriormente, proponer alternativas de solución.

1. BAJA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

Uno de los problemas que sin duda más han preocupado a quienes tenemos en nuestros manos la educación, es el referente al de su baja calidad, que se revela en los pobres resultados escolares*, la irrelevancia de los contenidos y la rutina en los métodos de enseñanza; sin embargo, la demostración de la baja calidad no es un asunto trascendente, lo que interesa es intentar una explicación de sus causas profundas para a partir de ellas, desarrollar estrategias que permitan solucionar el problema de raíz, o al menos evitar que se sigan cometiendo los mismos errores.

* Las estadísticas nos demuestran que sin excepción y en todos los niveles, México es un país de reprobados, con un promedio escolar inferior a cinco. cfr., GUEVARA NIEBLA, Gilberto, op.cit., 15

Por lo que cabe decir que esta situación se explica en gran medida por la pobreza material del Sistema Educativo Nacional para satisfacer todas sus necesidades, por las pugnas entre grupos por el control de la educación, pero más que nada por la vigencia de métodos anacrónicos de producción y reproducción del proceso de enseñanza-aprendizaje⁵⁶.

Otra de las causas de esta pérdida de calidad en el sistema educativo, y sin duda una de las más evidentes, es el hecho de que en la década de los sesentas y setentas se apoyó el incremento sostenido de la cobertura educativa en los diferentes niveles, sin dar gran importancia a la calidad del conocimiento y del servicio educativo, ni a cómo, a quien y para qué educar; con lo que en el crecimiento cuantitativo del sector educativo, medido en alumnos, maestros y planteles, se descuidó la calidad de la educación y de los servicios correspondientes, convirtiéndose éste en uno de los principales y más graves problemas para nuestro país en dicho sector.

Por otra parte, es evidente que México no sólo se verá afectado en lo que se refiere a la educación, sino que debido a la poca calidad que ésta tiene, se ha degradado también nuestro capital de conocimiento y nuestra capacidad de innovar, con lo que sin duda alguna, ha ido en aumento la dependencia científica y tecnológica en relación a los países desarrollados, con lo que en última instancia, se ve debilitada nuestra soberanía como nación⁵⁷.

56 cfr., ORNELAS, Carlos., El sistema educativo mexicano: la transición de fin de siglo., p.168-169

57 cfr. , PRAWDA, Juan., op.cit., p.208

2. INEFICIENCIA ESCOLAR Y SOCIAL

El sistema educativo sufre de una ineficiencia interna bastante fuerte, pues sus índices de eficiencia terminal son bajos y su tendencia es decreciente.

Basta decir, por ejemplo que, los índices de deserción escolar han dado lugar a un rezago acumulado de veinticinco millones de adultos que no han concluido la primaria.

De modo que la ineficiencia de nuestro sistema educativo es evidente y preocupante, pero lo es más, la ineficiencia social que se esconde detrás de ella, pues por un lado, la participación de los distintos estamentos que integran la sociedad en el proceso educativo nacional, es casi nula.

Salvo honrosas excepciones, los padres de familia, las empresas, el sector industrial, las instituciones gubernamentales y la comunidad en general, no se involucran ni se comprometen formalmente con los serios problemas educativos que aquejan a nuestra nación; y si no se logra superar esta deficiencia, difícilmente se podrá subsanar esta ineficiencia escolar que recae dramáticamente sobre la misma sociedad.

Y por otra parte, a pesar de que la cobertura educativa se ha ampliado tremendamente en los últimos años, se ha generado dentro del sistema, "... un mecanismo de discriminación social, pues los servicios educativos que se ofrecen a los grupos más marginados de la sociedad son los de peor calidad de modo que los alumnos provenientes de esos grupos registran los mayores índices de fracaso escolar"⁵⁸.

58 GUEVARA N. Gilberto, op.cit., p.16

En estrecha relación con esta situación, el siguiente rasgo nos permite ver como además de recibir servicios educativos de baja calidad, estos grupos tampoco cuentan con la pertinencia educativa que necesitan de acuerdo a su propio entorno.

3. IRRELEVANCIA DE CONTENIDOS

Debemos ser conscientes de que en México no se lleva ni se ha llevado a cabo, un estudio profundo de la realidad local, estatal, regional y nacional, lo cual influye grave y directamente en la inminente irrelevancia de los contenidos educativos, que es sin duda uno de los factores determinantes en la deserción escolar, el crecimiento del mercado informal de trabajo, y de la inequidad e ineficiencia educativas.

Un ejemplo claro de esto, es el hecho de que los planes de estudio de la educación básica son los mismos para todo el país, lo cual no refleja la amplia pluralidad cultural de México e impone los valores y costumbres de la población urbana. Esto se debe en parte a que "el sistema educativo está diseñado de acuerdo a las características de los grupos sociales que tradicionalmente habían tenido acceso al mismo.

Sin embargo al extenderse su cobertura se han dado importantes cambios en la composición socioeconómica y cultural del alumno. De modo que la educación que reciben los estudiantes procedentes de estratos indígenas, campesinos, obreros y urbano marginales , es totalmente irrelevante para ellos; por lo que se favorece una vez más la ineficiencia de la educación, con lo que la inequidad educativa, social y laboral vuelve a hacerse presente⁵⁹.

59 *cf.* GUEVARA N. , *op.cit.*, p 17, 67,69

4. LA COBERTURA

Aunque como ya hemos visto, los principales esfuerzos de las autoridades educativas han girado en las últimas décadas en torno a hacer asequible la educación a toda la población, todavía existe un preocupante rezago que es ilustrado claramente en el Censo de 1990.

Este estudio registró que dos millones quinientos catorce mil mexicanos entre seis y catorce años, no asistían a la escuela, lo cual nos muestra por un lado, como el Sistema Educativo Nacional no ha podido retener a los estudiantes; y por otro, que la cobertura de la Educación Básica en el país, sigue siendo insuficiente⁶⁰.

Cabe destacar, sin embargo, que las condiciones en que se da la educación en México, son particularmente difíciles.

De ahí que se considere importante especificar de manera general, las características de los grupos de conacionales que desgraciadamente se encuentran en circunstancias de gran desventaja ante el resto de la población en lo que se refiere a servicios educativos.

- Población Indígena: Representa al 7% de la población, pero concentra al 26% de los analfabetas en México. Graves dificultades de acceso e insuficiente infraestructura, aunadas al monolingüismo de la mayoría de estos grupos étnicos, son los principales obstáculos para hacerles llegar una educación oportuna y pertinente.

⁶⁰ *cf.*, Programa Nacional de Desarrollo Educativo, p.22

- Menores con discapacidad: Con base en el análisis de documentos oficiales, se puede afirmar que a este respecto no existen siquiera estadísticas que permitan conocer la cantidad de niños discapacitados en el país. Por obvias razones, tampoco se cuenta con información veraz que nos refleje cuáles son las discapacidades con mayor incidencia y menos aún los programas educativos que podrían apoyar en el óptimo desarrollo de estos niños. Se ha trabajado muy poco en este sentido, por lo que la cobertura es casi nula, al igual que las experiencias de incorporación de los discapacitados a la escuela.

- La educación de la población migrante: El Programa Nacional de Jornaleros Agrícolas de la Secretaría de Desarrollo Social, calcula que existen en el país al menos 1.2 millones de menores de 14 años hijos de jornaleros migrantes, que reflejan, además de un marcado ausentismo e interrupción de los estudios, condiciones de vida bastante deplorables. No existen servicios educativos, que se adecúen verdaderamente a sus necesidades.

- La educación de las áreas urbano-marginadas: La migración a las grandes ciudades, es una constante presión para el Sistema Educativo, pues implica, entre otras cosas, la urgente necesidad de aumentar los servicios para una población que vive en condiciones graves de pobreza, que exige a los jóvenes integrarse desde muy temprana edad al mercado laboral y que por lo general, no se encuentra incorporada a la vida cotidiana de las grandes ciudades.

Todo esto, hace que los servicios educativos sean totalmente irrelevantes e ineficaces para personas con estas características⁶¹.

61 *idem.*, p.22-25

III.2.2 RETOS PARA LA EDUCACIÓN EN MÉXICO

Podemos afirmar que en nuestro país, el sistema educativo atraviesa por una grave crisis que de no ser atendida, podrá sumergir a México en una situación de atraso y subdesarrollo mucho más dramática que en la que se encuentra actualmente. Y considerando que la educación debe ser el pilar principal sobre el que descansa el desarrollo nacional, resulta imperdonable que en lugar de propiciarlo, se convierta en un instrumento más de la pobreza, la desigualdad, la injusticia, la ignorancia, el conformismo y el rezago.

De ahí la urgencia de propiciar cambios sólidos y presentar alternativas viables y concretas para la solución de los ya tan citados problemas educativos; pues además de todo lo que ya hemos analizado, es innegable la presencia de nuevos retos y exigencias que las tendencias mundiales de la actualidad nos imponen, las cuales nos representan importantes desafíos, pero a la vez nos brindan novedosas oportunidades de mejora.

Es así como con base en los estudios realizados por el investigador Gilberto Guevara Niebla y en el análisis de la realidad educativa realizado previamente, presentamos a continuación cinco de los principales retos para la educación en el México de hoy:

A. LA CALIDAD

Al ser éste el principal problema de la educación en México, debe ser por razones obvias el principal reto, pues si somos conscientes de que al contar con un sistema educativo deficiente tendremos también una nación deficiente, la necesidad de elevar la calidad educativa se presenta como prioridad.

Sin embargo no debemos ignorar que esta cuestión es una de las más complejas, por lo que exige varias alternativas de acción. De modo que, resulta inminente la urgencia de revisar a fondo la formación normalista y los mecanismos de actualización y desarrollo de los maestros en servicio. Los contenidos deberán ser revisados y renovados de acuerdo a las necesidades educativas de cada sector poblacional hasta lograr la pertinencia y habrán de establecerse nuevos y mejores sistemas de evaluación que permitan realizar análisis congruentes de la realidad y plantear verdaderas soluciones a las deficiencias detectadas.

Y en relación de los desafíos que nos presenta la actualidad, deberá hacerse una revisión exhaustiva que de lugar a la actualización y perfeccionamiento de la educación en los valores, pues se está dando la tendencia a disminuir la cantidad de información recibida a cambio de reforzar actitudes que permitan al educando desarrollarse integralmente, aprender por sí mismo y desarrollar valores sociales que le permitan comprometerse con su realidad para transformarla.

B. LA EQUIDAD

En completa relación con la ineficiencia escolar y social, y con la pobre cobertura de las que hablábamos anteriormente, se encuentra el hecho de que en México la educación no es equitativa para todos los sectores de nuestra población; de modo que si atacamos directamente este problema, podremos observar mejorías no sólo en cuanto a la pertinencia, cobertura y eficiencia de la educación se refiere, sino en la propia vida social, política y económica del país.

Este reto, implica modificar las pautas de asignación de los recursos educativos, de manera que las oportunidades de acceso a la educación sean más equitativas, de acuerdo a grupos de ingresos, entidades federativas, regiones y medios rural y urbano.

Exige por otra parte, que los maestros estén muy bien preparados para poder atender adecuadamente a los alumnos que provienen de medios menos favorecidos; y replantear sobre nuevas bases conceptuales y metodológicas la atención al rezago educativo de las mujeres, los sujetos de educación especial y los adultos iletrados.

C. LA PARTICIPACIÓN SOCIAL

Resulta muy interesante observar como la educación tiene incidencia directa en la sociedad de la que forma parte, pero aún más interesante es descubrir como esta incidencia se da en dos sentidos:

- ⇨ Por una parte y como ya se ha señalado, los egresados del sistema educativo nacional, deberán haber adquirido a lo largo de su paso por el mismo, la suficiente conciencia social como para querer involucrarse directamente en la transformación positiva de la sociedad de la que forman parte, de manera que, al integrarse a la vida productiva, lo hagan con un amplio sentido de solidaridad y nacionalismo que los lleve a trabajar en pro del desarrollo de su país.
- ⇨ Por otro lado, la educación se enfrenta al desafío de integrarse a la sociedad a la que sirve, pero no podrá hacerlo adecuadamente si esa sociedad tampoco se involucra con ella.

Es así como los padres de familia, empresas, grupos organizados, sectores productivos, medios de comunicación y demás instancias sociales, deben adoptar como propio el problema de la educación pues les afecta directamente, por lo que deben exigir resultados favorables y a la vez hacer escuchar su propia voz en la solución y prevención de dicho problema. Esto implica que los padres de familia se involucren real y verdaderamente en el proceso educativo de sus hijos, que las empresas y las escuelas establezcan convenios de colaboración y participación bilateral, que los medios de comunicación realmente eduquen... es decir que exista participación mutua y recíproca entre la educación y la sociedad.

D. LA PRODUCTIVIDAD Y LA REVOLUCIÓN CIENTÍFICO-TECNOLÓGICA

La educación en México debe estar a la altura de los requerimientos que le plantean los procesos productivos que hoy en día se encuentran sujetos a acelerados cambios tecnológicos.

Si de la educación superior no egresan profesionales bien formados que sean capaces de actualizarse y responder a dichos cambios, el rezago no sólo será educativo, sino que se convertirá en rezago económico, político y social, por una evidente falta de productividad.

Por otro lado, se sabe que en México los promedios de rendimiento en matemáticas y ciencias naturales se ubican en las franjas reprobatorias del tres y del cuatro, y que sólo el 2.4% de la población escolar define su vocación en favor de carreras científicas.

De ahí que represente un desafío tan importante el que los estudiantes mexicanos busquen dedicarse al desarrollo de la ciencia y la investigación, pues nos encontramos inmersos en un mundo cruzado por los efectos ineludibles de una nueva revolución científica y tecnológica⁶².

E. EL FINANCIAMIENTO

En la base de muchos de los problemas señalados en este diagnóstico, está la escasez de recursos financieros asignados al sector. "Resulta un contrasentido que a mayor abundamiento de necesidades se asignen menos recursos reales para atenderlas.

Esta es una causa nada trivial, que explica en parte la pérdida constante en la calidad de la educación y de los servicios que se proporcionan, la incapacidad para acrecentar el capital nacional de conocimiento y la de innovar; mejorar la calidad cuesta dinero..."⁶³

Y es fácil de observar que las autoridades de nuestro país no toman en cuenta esta afirmación, pues el porcentaje de Producto Interno Bruto dedicado a la educación, hace pensar en ella como un gasto, en lugar de presentarla como una inversión.

Podemos citar como ejemplo el caso del magisterio, que evidentemente no cuenta con un salario que represente justamente la importancia de su labor ni dignifica su persona; y el de los planteles, las instalaciones, el material didáctico y bibliográfico y los recursos tecnológicos, que tampoco son suficientes para satisfacer los requerimientos educativos de la nación.

62 *cfr.*, GUEVARA NIEBLA, Gilberto., *op.cit.*, p.17

63 PRAWDA, Juan, *op.cit.*, p.193-194

Es evidente que si no se logra superar este aspecto, difícilmente será posible dar cauce y solución a todo lo anteriormente mencionado, pues es evidente que para hacerlo y hacerlo bien, se requiere invertir.

III.3 CALIDAD EDUCATIVA EN MÉXICO

Antes de entrar propiamente a la derivación práctica a la que se ha llegado como resultado de esta investigación, se detallarán algunas aseveraciones en cuanto a la calidad educativa en nuestro país, tales como su definición, los antecedentes que en México se tienen sobre ella, los esfuerzos que actualmente realizan diferentes instituciones para lograr mejorarla, y finalmente la alternativa que se presenta como aporte de esta tesis.

III.3.1 ANTECEDENTES DE LA CALIDAD EDUCATIVA

La Calidad Educativa, es una expresión relativamente nueva, pero que sin embargo responde a una preocupación tan antigua como las reflexiones sobre la educación misma, y que ha estado en el centro de múltiples investigaciones y teorías que buscan definirla y sobre todo, alcanzarla; por lo tanto, al ser objeto de estudio por diferentes corrientes educativas y teorías de aprendizaje, es fundamental definir lo que se entenderá por calidad educativa para efectos de este trabajo.

En palabras de Víctor García Hoz, se entenderá por Calidad Educativa como aquel modo de ser de la educación que reúne las características de integridad, coherencia y eficacia. Es decir, la educación tiene calidad en la medida en que es integral, congruente y eficaz⁶⁴.

Más adelante se tendrá oportunidad de analizar algunas extensiones propuestas a esta definición, pero el conocerla desde ahora nos permite tener un punto de partida para comenzar a estudiar esta noción.

Ahora bien, en cuanto a los antecedentes de esta idea, se podría afirmar que el movimiento contemporáneo en torno a la calidad se inició en los años veinte, pero aún no se pensaba en calidad educativa, sino que el concepto estaba de cierta forma limitado a todo lo referente a la industria y relacionado con reflexiones en torno al control de calidad, efectividad y eficiencia de los procesos, reducción de tiempos y movimientos, etc.

No fue sino hasta la época posterior a la Segunda Guerra Mundial, que se empezó a pensar en la calidad no sólo de los productos, sino de los procesos, lo cual dio pie a que se ampliara no únicamente este concepto, sino todo lo relacionado con él.

Posteriormente, con el surgimiento de la International Organization Of Standardization (ISO), que ya ha sido estudiada en el capítulo anterior, se establecieron las bases para la creación de sistemas de aseguramiento de calidad estandarizados⁶⁵.

64 cfr., GARCÍA HOZ, Víctor, Calidad de educación, trabajo y libertad, p.1y3

65 cfr., Certificación del sistema de la calidad SEK., Artículo consultado en internet. Dirección: [http:// sek.es/candad](http://sek.es/candad) http

Sin embargo, no había surgido hasta entonces ninguna relación entre estos sistemas y la calidad educativa, que empezaba ya a preocupar a los educadores e instituciones educativas.

Lo que antes se entendía por calidad educativa, estaba en íntima relación con la cobertura de los servicios educativos que se brindaban, con la deserción de los estudiantes y los índices de reprobación, con el porcentaje de analfabetismo, todos ellos indicadores más bien de la efectividad del sistema educativo nacional y no de la calidad educativa en sí, como ya se verá más adelante.

Lo alarmante es que aún en la actualidad, se tiende a seguir limitando la calidad educativa a las estadísticas sobre estos aspectos, aunque poco a poco a comenzado a gestarse un cambio de mentalidad al respecto.

De modo que, como puede observarse, la verdadera y estrecha relación que puede llegar a existir entre la calidad educativa y los sistemas de aseguramiento de calidad, no se da sino hasta principios de la década de los ochenta, aunque aún se encuentra en proceso, puesto que muy pocas instituciones educativas, se han atrevido ya a dar el paso que les permite brindar servicios educativos realmente adecuados a las necesidades de los estudiantes.

III.3.2 LA SITUACIÓN ACTUAL EN CUANTO A LA CALIDAD EDUCATIVA

Hablábamos antes de que el concepto de calidad educativa ha ido cambiando al paso del tiempo, por lo que resulta fundamental el que se analicen algunos de los nuevos matices que han ido surgiendo, y que serán identificados para efectos de esta investigación como dimensiones de la idea de calidad educativa.

En un primer acercamiento, la calidad educativa puede ser entendida como *"eficacia"*. Una educación de calidad es aquella que logra que los alumnos realmente aprendan lo que deben aprender, lo que está establecido en los planes y programas curriculares, al término de los ciclos o niveles para los que están planeados. En esta perspectiva, se enfatiza que, además de asistir, los educandos, aprendan en su paso por el sistema. Esta dimensión del concepto pone en primer plano los resultados de aprendizaje efectivamente alcanzados por la acción educativa.

Una segunda dimensión del concepto de calidad en educación, complementario del anterior, está referido a que es lo que se aprende en el sistema y a su *"relevancia"* en términos tanto sociales como individuales. En este sentido, la calidad educativa se refiere a que los contenidos respondan adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona de una manera integral (Intelectual, afectiva, moral y físicamente), y también para desempeñarse adecuadamente en los diversos ámbitos de la sociedad, díganse político, económico y social. Esta dimensión coloca en primer plano los fines atribuidos a la acción educativa y su concreción en los diseños y contenidos curriculares.

Finalmente, una tercera dimensión es la que se refiere a la calidad de los *"procesos y medios"* que el sistema brinda a los alumnos para el desarrollo de su experiencia educativa. Desde esta perspectiva, la educación de calidad es la que ofrece a los estudiantes un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente adecuadamente preparado para la tarea de enseñar, buen material didáctico, métodos y técnicas adecuadas, etc. Esta tercera dimensión da mayor importancia al análisis de los medios empleados en la acción educativa.

Las tres dimensiones estudiadas, son esenciales y lógicamente se complementan entre sí al momento de construir un sistema de calidad para una escuela. Además de que dejan totalmente en la obsolencia a los indicadores que tradicionalmente se utilizaban para evaluar la calidad de un sistema educativo tales como: evolución de la matrícula, cobertura, repetición, deserción, etc., que respondían al supuesto de que implícitamente dentro de la escuela se aprendía, conjetura que por ende ha dejado de ser vigente⁶⁶.

La adecuada comprensión de estas dimensiones, nos conduce también a la plena identificación de los procesos para lograr la calidad educativa y de los requerimientos que implica en la implementación de sistemas de aseguramiento de calidad para las escuelas. Y si bien es cierto que en nuestro país, estas ideas han empezado a manejarse, también es cierto que aún nos encontramos en proceso para terminar de adecuarlas a nuestro respaldo cultural y a nuestra concepción de la educación, pues aunque de cierta forma las nociones que se manejan en cuanto a calidad educativa han ido evolucionado favorablemente, todavía en algunos estados se reduce la calidad educativa a las ideas manejadas en décadas anteriores.

Ahora bien, en los objetivos que a nivel nacional están establecidos y en las principales líneas de acción que propone la Secretaría de Educación Pública, podemos afirmar que ya ha comenzado a generarse el cambio, pues se concibe a la Calidad Educativa como la capacidad de proporcionar a los alumnos el dominio de los códigos culturales básicos, las capacidades para la participación democrática y ciudadana, el desarrollo de la capacidad para resolver problemas y seguir aprendiendo, y el desarrollo de valores y actitudes acordes con una sociedad que desea una calidad para todos sus habitantes⁶⁷.

66 *cf.*, TORANZOS, Lilia, El problema de la calidad en el primer plano de la agenda educativa, Tomado del No.10 de la Revista Iberoamericana de Educación. Artículo consultado en Internet. Dirección: <http://www.oei.org.co/oeivirt/tp/cuadra05.htm>

67 *cf.*, SCHMELKES, Sylvia., Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas, p 11

Lo cual nos permite ver que el Sistema Educativo Nacional ha empezado a preocuparse por crecer de una manera integral, y no sólo en cuanto a número de alumnos o maestros, además de abrirnos oportunidades de desarrollo sumamente interesantes, que además de que integran las ideas más actuales sobre calidad, se encuentran en perfecta sintonía con nuestra Constitución y con los ideales y valores que como país buscamos.

Es por eso que estos pensamientos han empezado ya a ser transmitidos y adoptados por diferentes instituciones educativas, que han realizado valientes esfuerzos por integrar estos conceptos a su ser y quehacer educativo. Y a manera de ejemplo, mencionaremos algunas experiencias en las que de modo personal he estado en contacto:

➡ Instituto Politécnico Nacional: En los últimos años ha estado trabajando en la implantación de un sistema de aseguramiento de calidad, basado en los círculos de calidad, mismo que ya ha sido iniciado en sus fases iniciales, con asombrosos resultados para la institución.

➡ Instituto Tecnológico de Monterrey: Esta universidad privada, cuenta con un departamento exclusivamente dedicado al aseguramiento de calidad, que promueve iniciativas de acción para mantener el nivel de calidad educativa que hasta ahora los ha caracterizado, y han comenzado ya a dar consultoría externas a empresas y otras instituciones educativas. También han desarrollado su propio sistema de calidad.

➡ Universidad Tecnológica de Tula: Esta escuela es estatal, y ofrece formación media superior y tecnológica para sus alumnos. Fue merecedora al Premio Nacional de Calidad en 1997, por las características que han logrado desarrollar en su sistema educativo, tales como:

Pertinencia de los contenidos y una estrecha relación entre los alumnos y las empresas de la región, que con un ejemplo de participación social en educación, permiten que la mitad de la profesión elegida por los alumnos, se desarrollada propiamente en las empresas con la supervisión de un empresario que es quien califica al alumno y su desempeño y quien en comunicación con los maestros, da el voto aprobatorio al proceso educativo.

⇒ CACEI: Institución que con base en el esfuerzo de muchos años y en la implementación de un sistema de calidad, ha logrado constituirse como una acreditadora de los planes de estudio de Ingeniería para diferentes escuelas, y que cuenta ya con la certificación necesaria para que los programas que ellos acrediten sean reconocidos internacionalmente, con lo que se les da la oportunidad a los alumnos de estudiar parte de su carrera en el extranjero. Además que eleva el nivel de las instituciones nacionales, al permitir que estudiantes extranjeros desarrollen aquí su plan de estudios.

Y así como estos hay muchos otros ejemplos de los esfuerzos que se realizan actualmente en México, que son dignos de ser apoyados y reconocidos.

Pero independientemente de esto, "(...) en la actualidad, vivimos inmersos en la cultura de la calidad. La búsqueda de la excelencia en cualquier campo de la actividad es signo obligado de nuestro tiempo. Pero no basta el mero voluntarismo, la certificación se establece como requisito previo y garantía"⁶⁸

Y ahora, el ámbito educativo, ya no ha sido la excepción como lo era antes, sino que desde hace varios años, ha empezado a identificarse la calidad educativa como un campo en el que no sólo pueden sino deben ser aplicados los principios de los sistemas de aseguramiento de calidad.

68 *idem.*, p 1

Tan es así, que en varios países de Europa, específicamente en España, existen ya seis instituciones educativas que han implementado la Norma ISO 9001 y han logrado la certificación de su sistema educativo por medio de Det Norske Veritas, uno de los despachos más reconocidos a nivel mundial en la certificación acreditada de sistemas de aseguramiento de calidad⁶⁹

Y éste es el reto que se nos presenta ahora como Nación, porque aunque las iniciativas surgidas hasta ahora son meritorias y necesarias, no existe aún ninguna institución educativa en México que haya implementado un sistema de aseguramiento de calidad educativa certificado y acreditado, que respalde su eficiencia.

Por eso la derivación práctica de esta tesis, es una invitación para que las escuelas asuman el reto que supone la certificación de acuerdo a una norma estandarizada, puesto que sólo así podremos estar a la altura de los países desarrollados en cuanto a educación, y si estamos a la par de ellos en este sector, sin duda nos convertiríamos también en un país desarrollado.

Además estamos aún muy a tiempo de iniciar con los procesos necesarios, porque vendrá un tiempo en el que la certificación no será más una opción, sino una exigencia, y debemos estar preparados para ello.

69 *ibidem.*, p1-2

II.3.3 ISO 9004-2 EN LA ESCUELA: UNA ALTERNATIVA DE ACCIÓN

Después de analizar con detenimiento la realidad educativa en México, podría parecer que los problemas son tantos y tan complejos que no valdría la pena esforzarse por resolverlos pues todo intento sería inútil.

Sin embargo, hemos dicho que estas dificultades se nos imponen como desafíos que no son más que oportunidades de mejora.

De ahí que este trabajo de investigación pretende presentar una estrategia, una línea de acción concreta y viable que pueda traducirse finalmente en una verdadera solución para nuestro país, para nuestra educación y para nuestro pueblo: La adecuación de los sistemas de aseguramiento de calidad utilizados en las empresas, a la escuela, con el fin de elevar la calidad educativa del país, hablando específicamente de la Norma ISO 9004-2, que como ya se ha visto, es la indicada para las empresas de servicio como lo es la escuela.

Un proyecto sin duda ambicioso, pero al menos más realizable que lo que se ha propuesto hasta ahora a este respecto, pues aunque no se puede negar la necesidad de reformas de fondo en el sistema educativo nacional, el gran salto hacia adelante en la calidad de la educación básica, sólo podrá venir de las propias escuelas, dado que el verdadero cambio de nuestra educación, el cambio cualitativo es asunto de cada escuela, de las personas que ahí trabajan y de las relaciones que éstas establezcan entre sí, con los alumnos y con la comunidad a la que sirven⁷⁰.

70 cfr., SCHMELKES, Sylvia, op.cit., p.34

Con esta propuesta, el problema de la baja calidad educativa empezará a resolverse desde la realidad específica de cada escuela, de cada alumno, de cada maestro, para poco a poco ir impregnando al resto del sistema; puesto que es un hecho que la calidad de la educación sólo podrá mejorarse en forma real, en la medida en que se generen desde cada plantel educativo, de manera participada y compartida, las condiciones que ese plantel necesita para lograr resultados de calidad en la educación impartida en esos alumnos, en las condiciones específicas de la comunidad concreta a la que presta sus servicios⁷¹

Es así como el planteamiento para lograr la calidad total en la educación, propone transformar las instituciones escolares, las actitudes y las mentalidades a fin de convertir cada plantel en un punto estratégico para lograr el cambio y elevar la Calidad Educativa⁷²

Sin embargo, no sólo se habla de calidad educativa como una meta utópica, sino que se presenta la alternativa de llegar a ella por medio de la adecuación de normas y sistemas de aseguramiento de calidad ya establecidos y estandarizados aún a nivel internacional, que pueden respaldar las iniciativas tomadas.

De ahí que para implementar un sistema de calidad en la escuela, se requiera de acoplar los principios estratégicos y técnicas de las diferentes teorías de calidad a las características particulares de la Administración Pública, del Plan de Desarrollo del Gobierno del Estado de México, de la Secretaría de Educación Cultura y Bienestar Social y de las propias instituciones de educación superior⁷³.

71 *idem.*, p.14

72 GRUPO CALINTER., *Teoría de la calidad*, p.2

Teniendo claro qué es lo que se busca, podremos a lo largo del capítulo cuarto de esta investigación, precisar con más detalle lo que implica esta adecuación de los sistemas de calidad a la escuela, lo que nos permitirá ser aún más conscientes de las ventajas que esta opción representa para la educación en México.

CAPÍTULO IV: DERIVACIÓN PRÁCTICA: ADECUACIÓN DE LOS SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD A LA ESCUELA

Hemos llegado así a la sección que le da razón de ser a toda esta Tesis, puesto que si toda la investigación realizada en los tres capítulos anteriores, no nos llevara a nada concreto, no tendría sentido el profundizar tanto sobre la realidad imperante en cuanto a la educación, la calidad y sobretodo, el sistema educativo nacional y su situación actual.

El culmen de todo este trabajo, consiste en que ya analizados todos los aspectos positivos de los sistemas de aseguramiento de calidad, se presente una propuesta que permita implementarlos objetiva y realmente a la escuela, con el fin de lograr la certificación de nuestros sistemas educativos, y por ende, un mejoramiento firme de la calidad de la educación en México.

Es así como en este cuarto y último capítulo por medio del planteamiento de la investigación de campo que corresponde a las iniciativas prácticas, se llevará a cabo una exposición del problema en el que de manera sincrética se presentarán las razones que dieron origen a este trabajo, para así dar paso a una propuesta de solución, misma que será fundamentada y explicada al final de este mismo capítulo.

IV.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A pesar de las muy diversas iniciativas que han surgido por parte de varias instituciones educativas por implementar proyectos que les permitan lograr una elevación de la calidad de sus servicios, ninguna de estas iniciativas ha sido realizada de acuerdo a las Normas Internacionales para el Aseguramiento de la Calidad.

Por esta razón, no existe aún ninguna escuela en México cuyo sistema educativo esté certificado por algún organismo acreditador, que avale que los servicios educativos ofrecidos por ella sean servicios de calidad total e internacional.

Afortunadamente, en nuestro país se han operado significativos cambios, tanto en la mentalidad como en la actitud de quienes tienen en sus manos la educación del pueblo mexicano, por lo que sin miedo a caer en un error, puede afirmarse que nuestro país está listo para enfrentar éste y muchos otros retos.

Sin embargo, es un hecho que para que las autoridades educativas, los directivos de las escuelas, y la sociedad en sí sean capaces de implementar dichos cambios, deben antes contar con todos los elementos que les permitan hacerlo, y desgraciadamente, en todo lo referente a la aplicación de las Normas ISO 9000 a la escuela, no existe bibliografía, material o instituciones dedicadas a ello que puedan dirigirlos, lo que ha dado origen a la situación que se vive actualmente: muchos esfuerzos individuales, pero sin dirección ni orientación, confiados únicamente a lo que la experiencia va dejándoles a lo largo del camino.

Debe tomarse en cuenta que para lograr acreditar el proceso de certificación, éste debe ser precedido por una evidente transformación de la Institución, resultado de la asesoría en aseguramiento de calidad recibida, cuya principal función es conducir a la escuela a adecuar o modificar, según sea el caso, sus objetivos, procesos y procedimientos de modo que cumplan con los requisitos de la Norma de Aseguramiento de Calidad elegida, para que una vez concluido este proceso, se busque el Certificado ISO 9000, mismo que debe ir avalado por algún organismo de certificación reconocido y validado por la ISO.

Como puede observarse, son tres las instancias involucradas en el proceso de certificación: la escuela, la empresa que brinda la asesoría y el organismo de certificación; y es precisamente a estas a quienes el manual propuesto debe de unificar, guiar y aclarar el proceso a seguir.

De ahí que se haya pretendido que esta investigación se convierta precisamente en un punto de partida, en un elemento de orientación, en una posibilidad de unificación para todas aquellas escuelas que se están tomando en serio su compromiso con la educación, para todas aquellas empresas dedicadas a brindar asesoría en los procesos de implantación de los sistemas de aseguramiento de calidad, y para los organismos de certificación; pues ¿! ser este trabajo una opción sin precedentes, resulta imprescindible buscar vías eficaces para la comunicación entre los protagonistas del nuevo proceso.

IV. 2 FORMULACIÓN DE LA PROPOSICIÓN

Es así como el ofrecer elementos de análisis para sustentar la viabilidad de la adecuación de los sistemas de aseguramiento de calidad a la escuela, y el presentar líneas de acción concretas para lograrlo, se ha convertido en el objetivo más importante de este trabajo.

Si se tiene claro que lo que se pretende es ante todo el brindar una orientación bien fundamentada que vaya de la mano con una propuesta práctica que pueda ser implementada por cualquier persona o institución interesada en este tema, es necesario destacar que lo que se propondrá debe tener características muy especiales, puesto que debe ser lo suficientemente general para poder ser aplicado a cualquier institución, pero lo suficientemente particular para adecuarse a las necesidades específicas de cada una de ellas.

Fue después de un análisis de todos estos aspectos, que se decidió llevar a cabo la realización de un manual, que se convierta en una guía que lleve paso a paso a quien desee implementar un sistema de calidad en su institución, para poder confirmar así la hipótesis de esta tesis:

✧ La aplicación y adecuación de la Norma ISO 9004-2 a la escuela, le permite lograr que los servicios ofrecidos por ella aseguren la calidad en todas y cada una de las etapas del proceso educativo, lo que repercutirá en una elevación de la calidad educativa en México.

Por eso se propone la elaboración de un manual que contenga las principales directrices, procesos y procedimientos a seguir para implementar un sistema de aseguramiento de calidad de acuerdo a la Norma ISO 9004-2, para que con lo propuesto por el manual, puedan unificarse el lenguaje de la calidad y el de la escuela, la certificación sea asequible para las instituciones educativas dispuestas a luchar por el cambio y México sea pionero en la implantación de este tipo de procesos en América Latina.

IV.3 MANUAL

Existen diferentes tipos de manuales, pero el que se propone para este trabajo, incluye a manera de guía, todos los pasos a seguir para lograr implementar la Norma seleccionada en cualquier institución educativa.

IV.3.1 CONCEPTO DE MANUAL

Para que se logre una mejor comprensión del por qué se considera al manual como el medio idóneo para hacer llegar estos conocimientos a los responsables de la educación y del proceso de certificación, es necesario el aclarar que un manual es un recurso didáctico, que por medio de gráficos, una estructura sencilla y un texto breve y fácilmente comprensible, busca que simplificada y claramente, el usuario adquiera los conceptos básicos sobre un tema determinado.

IV.3.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Siempre que se piensa en sistemas de aseguramiento de calidad, se les asocia con procesos sumamente complicados y difíciles de implementar, podría decirse que son concebidos como inaccesibles para algunas empresas o instituciones.

Por eso, una de las razones para elegir el manual entre otros medios didácticos, es precisamente el que las autoridades educativas comprendan que no es inalcanzable la meta de lograr la calidad, y que con su compromiso real con el proceso, el orden y la voluntad para implementar el sistema, resulta de gran ayuda la orientación que se les brinda por medio del manual.

Por otra parte, al estar refiriéndonos a procesos, es bien sabido que se atraviesa por diferentes etapas, por lo que el manual está diseñado para ser un “acompañante” en todas y cada una de las etapas y el desarrollo del sistema.

Un manual es fácil de distribuir, lo que lo hace sumamente accesible tanto en cuanto a la cuestión económica se refiere, como en cuanto a la viabilidad con que puede ser proporcionado a instituciones de todo tipo y tamaño.

Además, puede ser utilizado como complemento de otros medios didácticos, como podría ser un curso de capacitación o una conferencia, por lo que puede ser utilizado como material de apoyo o bibliografía básica. Dependiendo de las condiciones en que sea desarrollado cada proceso.

IV.3.3 EXPLICACIÓN DEL MANUAL

El manual cuenta con una carátula que lleva el título del mismo, un índice de contenido que facilita la búsqueda de información, una introducción en la que de manera general se explica su razón de ser, el contenido, sobre el que se profundizará más adelante y por último, las referencias bibliográficas.

En cuanto al contenido del manual, este está desarrollado de acuerdo al método analítico, que presenta esquemas globales para que el usuario pueda percibir de manera general la esencia del texto y posteriormente lo fracciona en pequeñas partes para facilitar su comprensión.

Este instrumento didáctico, ha sido dividido en dos capítulos. El primero de ellos establece los conceptos de educación, persona, calidad y calidad de la educación, enmarcados en la filosofía realista, con el fin de partir desde una misma base teórica que permita la unificación y evite la confusión o mala comprensión de estos conceptos tan importantes, que son los que a final sustentan toda la investigación. El segundo capítulo está dedicado a los Requisitos para el Aseguramiento de Calidad contenidos en la Norma ISO 9004-2, explicando cada uno de ellos de manera general y pretendiendo acompañar el proceso de asesoría y certificación de la institución.

En la elaboración de este manual, se le ha dado una importancia radical, a la interacción que el usuario puede llegar a establecer al estarlo leyendo. Se busca que se establezca una especie de diálogo entre el autor y el lector, que le permitan a este segundo, tanto comprender lo que en él se explica, como por medio de su creatividad y experiencia, enriquecer el proceso de aseguramiento de calidad, además de darle una gran libertad de acción para que dicho proceso se adecue verdaderamente a las necesidades y características propias de la institución.

De igual importancia resultan los gráficos y el formato que se le ha dado, pues permiten una mejor comprensión y retención del contenido. El número de hojas y el contenido, van en función de que se conozca lo que es preciso conocer, sin ahondar demasiado en elementos que resulten irrelevantes para el proceso.

El tamaño propuesto responde a la necesidad de ser manejado de una manera práctica que permita transportarlo con facilidad y proporcionarlo a todos los involucrados en el proceso, así como conservarlo al evitar que se pierda entre otros papeles.

Es importante destacar que las actividades y ejemplos propuestos por este manual, se encuentran en el nivel de sugerencias pues pueden y deben ser adaptados a cada institución, sin embargo, todos aquellos que son presentados como requisitos de la norma, tienen carácter de obligatorios, pues si no se encuentran contemplados, será imposible lograr la certificación del sistema de calidad, que es lo que se busca.

IV.3.4 PRESENTACIÓN DEL MANUAL

En la siguiente página aparece la propuesta de manual, de acuerdo con la Norma ISO 9004/2.

**ASEGURAMIENTO DE
CALIDAD EN LA ESCUELA**

MANUAL OPERATIVO

**DE ACUERDO A LA NORMA
ISO 9004 - 2**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I: CONCEPTOS BÁSICOS	
⊙ Concepto de hombre	6
⊙ Concepto de educación	8
⊙ Concepto de calidad	10
⊙ Calidad Educativa	12
CAPÍTULO II: ADECUACIÓN DE LA NORMA ISO 9004/2 A LA ESCUELA	
⊙ La calidad en una empresa de servicio	18
⊙ Requisitos de la Norma ISO 9004/2	21
⊙ Principios del sistema de calidad	21
⊙ Características del servicio	23
⊙ Personal y recursos materiales	23
⊙ Estructura del sistema de calidad	25
⊙ Comunicación con los clientes	26
⊙ Elementos operacionales	27
BIBLIOGRAFÍA	28

INTRODUCCIÓN

Todos nosotros somos plenamente conscientes de que nuestro país atraviesa por una de las crisis más graves de su historia, no solo en cuanto al aspecto económico, sino que esta crisis está afectando también a nuestras instituciones, a nuestra gente, a nuestros valores y en última instancia a nuestra identidad nacional.

Ante esta situación, a nosotros como profesionales de la educación, nos corresponde sin duda el compromiso más grande para con México, pues es el proceso educativo el que nos genera mayores expectativas ante el futuro.

INTRODUCCIÓN

De ahí que la educación que proporcionemos a nuestros niños y jóvenes sea el único camino para lograr el cambio. Por lo que debe ser una educación de calidad, que al adecuarse a las verdaderas necesidades de los educandos, y al hacerlos crecer como personas, los prepare realmente para trabajar arduamente a favor de su patria.

Es así como este manual presenta la opción del aseguramiento de calidad de los servicios otorgados por las instituciones educativas, mediante la aplicación de la Norma ISO 9004-2, como una alternativa esperanzadora para la educación en México.

CAPÍTULO I: CONCEPTOS BÁSICOS

CONCEPTO DE HOMBRE

El hombre está compuesto por una unidad indivisible de cuerpo y alma, un alma inmortal y espiritual en la que radican sus más propias facultades, a saber: la inteligencia y la voluntad. De modo que es el ser que por inteligente es consciente de sí mismo, se autopertenece y busca la verdad como objeto propio de su inteligencia, y que por ser libre es capaz de amar, de ser responsable de sí mismo y sus acciones y de buscar el Bien como objeto propio de su voluntad.

De ahí que pueda afirmarse que toda persona es única e irrepetible y que tiene un valor intrínseco que no radica en su capacidad intelectual o volitiva, sino en la bondad que por el simple hecho de ser lleva implícita y que la hace ser ella misma.

CONCEPTO DE HOMBRE

El hombre nace inacabado, con la posibilidad de perfeccionarse y crecer en cuanto a virtudes, conocimientos, habilidades y actitudes.

Así puede concluirse que la persona humana es:

*Una unidad indivisible de alma
espiritual y cuerpo material,
llamada a lograr la más plena
perfección y dotada de las
facultades necesarias
para lograrlo.*

CONCEPTO DE EDUCACIÓN

Etimológicamente, la palabra educación proviene fonética y morfológicamente de *educare*, que significa *conducir, guiar u orientar*, sin embargo desde el punto de vista semántico, encontramos su raíz en el término *educere*, que quiere decir *hacer salir, extraer, dar a luz*.

En este sentido, se puede decir que toda acción educativa pretende extraer del propio sujeto todas aquellas potencialidades que lleve dentro de sí y que pueden ser desarrolladas libre y responsablemente con el objeto de formar la propia personalidad. Sin embargo, esta acción educativa puede ir acompañada de otra persona que dirija el aprendizaje y lo haga más accesible para quien lo busca.

CONCEPTO DE EDUCACIÓN

Algunas características de la educación son:

- *Proceso de perfeccionamiento*
- *Medio para alcanzar el fin del hombre*
- *Acción humana e intencionalizada*
- *Concepto de ayuda*
- *Proceso de individualización y socialización*

Es así como la educación es:

*Un proceso intencional que
busca alcanzar el máximo
perfeccionamiento integral
que sea capaz de lograr
una persona.*

CONCEPTO DE CALIDAD

El tratar de definir el término calidad, es sin duda una tarea difícil de lograr debido a las muy diversas teorías que se han generado alrededor del mismo, existen un sin número de conceptualizaciones que tratan de darle sentido.

Para evitar que las diferentes concepciones que usualmente se tienen en torno a la calidad nos impidan llegar a un acuerdo que permita que hablemos en el mismo idioma, se tomará la definición que se da en la Norma ISO 8402 que es la dedicada al vocabulario.

CONCEPTO DE CALIDAD

En dicha norma, la calidad se define como "el conjunto de características de un elemento que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades explícitas e implícitas"

Se entenderá entonces que la calidad es:

Una serie de características específicas que deberá tener un elemento (persona, servicio o producto), que le permitan satisfacer las necesidades y expectativas de quien reciba el producto o servicio

CALIDAD EDUCATIVA

Es interesante destacar que la calidad como proceso que busca la mejora constante, puede identificarse con la educación, que como ya se ha visto, es un proceso en busca del perfeccionamiento de la persona. De modo que si entendemos a la educación como un servicio que se presta, podemos también entender el porqué puede ir de la mano de la calidad para lograr mejores resultados, optimizar sus recursos y por ende su acción positiva en la persona.

Es así como ambos procesos se complementan porque para que la educación sea verdaderamente educación, debe observar ciertos requisitos, y la calidad le brinda ciertas normas e iniciativas que puede ayudar a que la acción educativa sea eficaz.

CALIDAD EDUCATIVA

Por otro lado, si la calidad no cuenta con un concepto de hombre y de educación como los que aquí se afirman, no contaría con los fundamentos que dieran origen y fin a su actuar, ni podría cumplir realmente con la función de optimizar al máximo los recursos, tanto humanos como materiales.

Sin embargo no sólo se habla de calidad educativa como una meta utópica, sino que se presenta la alternativa de llegar a ella por medio de la adecuación de normas y sistemas de aseguramiento de calidad ya establecidos y estandarizados aún a nivel internacional, que pueden respaldar las iniciativas tomadas.

CALIDAD EDUCATIVA

De ahí que para implementar un sistema de calidad en la escuela, se requiera de acoplar los principios estratégicos y técnicas de las diferentes teorías de calidad a las características particulares de la Administración Pública, del Plan de Desarrollo Educativo, de la Secretaría de Educación Pública, Cultura y Bienestar Social y las propias Instituciones Educativas.

Lo que se pretende en este trabajo es, con base en lo propuesto por los Sistemas de Aseguramiento de Calidad de la Organización Internacional de Estandarización, (ISO), es adaptar su Norma ISO 9004/2, dedicada a las instituciones de servicio, a las escuelas, para de este modo presentar una alternativa a la educación y a la calidad de complementarse como procesos a favor de la educación en México.

CALIDAD EDUCATIVA

Este es sin duda un proyecto ambicioso pero realizable, pues aunque no se puede negar la necesidad de reformas de fondo en el sistema educativo nacional, el gran salto hacia delante en la calidad de la educación, sólo podrá venir de las propias escuelas.

Con esta propuesta, el problema de la baja calidad educativa empezará a resolverse desde la realidad específica de cada escuela, para poco a poco ir impregnando al resto del sistema, puesto que es un hecho que la calidad de la educación sólo podrá mejorarse en forma real en la medida en que se generen desde cada plantel educativo, las condiciones que ese plantel necesita para lograr resultados de calidad en la educación impartida en esos alumnos, en las condiciones específicas de la comunidad concreta a la que presta sus servicios.

CALIDAD EDUCATIVA

Es así como el planteamiento para lograr la calidad total en la educación, propone transformar las instituciones escolares, las actitudes y las mentalidades, a fin de convertir cada plantel en un punto estratégico para lograr el cambio y elevar la calidad educativa

**CAPÍTULO II: ADECUACIÓN
DE LA NORMA ISO 9004/2
A LA ESCUELA**

LA CALIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIO

La creación y el mantenimiento de la calidad en una organización, depende de un enfoque sistemático de la administración de la calidad para asegurar que las necesidades del cliente son entendidas y satisfechas.

El logro de la calidad exige un compromiso con los principios de calidad a todos los niveles de la organización, y una continua revisión y mantenimiento del sistema de administración de la calidad establecido, basado en la retroalimentación de la percepción del cliente del servicio suministrado.

La aplicación exitosa de la administración de calidad a un servicio provee oportunidades significativas para:

LA CALIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIO

La aplicación exitosa de la administración de calidad a un servicio provee oportunidades significativas para:

- ↪ Mejorar el desempeño del servicio y la satisfacción del cliente
- ↪ Aumentar la productividad y reducir costos
- ↪ Mejorar la participación en el mercado

Para lograr estos beneficios, un sistema de calidad para servicios debe responder también a los aspectos humanos involucrados en el, a través de:

- ↪ Administrar los procesos sociales involucrados en el servicio
- ↪ Considerar las interacciones humanas como una parte decisiva de la calidad del servicio

LA CALIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIO

- ↳ Reconocer la importancia de la percepción del cliente acerca de la imagen, cultura y desempeño de la organización
- ↳ Desarrollar las habilidades y capacidad del personal
- ↳ Motivar al personal para mejorar la calidad y satisfacer las expectativas del cliente.

Con la Norma ISO 9004/2, cuyos requisitos serán explicitados a continuación, se pretende alentar a las instituciones educativas, para que manejen los aspectos de calidad en sus actividades de servicio de una manera efectiva, que redunde en la mejora real y consistente de la formación que brindan a sus alumnos.

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9004/2

I. ESTABLECER LOS PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE CALIDAD

Política de calidad: Debe ser desarrollada por la dirección de la institución, de acuerdo a:

- * Grado de servicio que va a proporcionar
- * Imagen de la organización
- * Objetivos para la calidad del servicio
- * Enfoque en la búsqueda de la calidad
- * El papel de los recursos humanos en la implantación de la política de calidad
- * Debe ser declarada, entendida por todos, implantada y mantenida.

Objetivos de calidad: La dirección debe traducir los objetivos de calidad, en una serie de actividades como son:

- * Definir las necesidades del cliente y asignarle medidas de calidad
- * Acciones y controles preventivos para evitar la insatisfacción del cliente

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9004/2

- * Optimización de costos de implantación
- * Creación de un compromiso colectivo con la calidad hacia el interior de la organización
- * Revisión continua de requisitos y logros del sistema, identificando oportunidades de mejora

Responsabilidad y autoridad para la calidad: Debe estar definida para todo el personal y deben ir de acuerdo con los medios y métodos necesarios para alcanzar la calidad del servicio.

Revisión de la dirección: Ésta debe proveer revisiones formales, periódicas e independientes al sistema de calidad, que sean realizadas por personal capacitado para ello. Consisten en evaluaciones completas y bien estructuradas que involucran a todas las fuentes relevantes de información en cuanto al sistema de calidad. Los hallazgos deben presentarse en forma documentada para realizar acciones correctivas.

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9004/2

II. ESTABLECER LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO QUE SE OFRECE

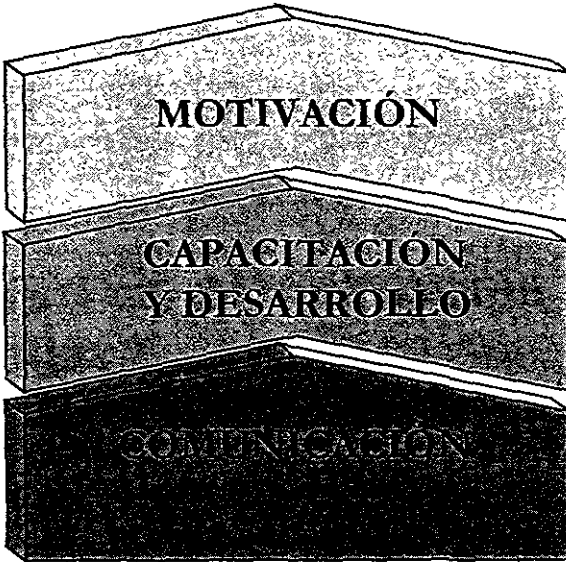
Los requisitos de un servicio necesitan estar claramente definidos en términos de las características observables y sujetas a evaluación por parte del cliente. El servicio o sus características pueden ser cuantitativas o cualitativas, dependiendo de cómo es evaluado. Ejemplos:

- ☆ Instalaciones, capacidad, número de personal y cantidad de materiales
- ☆ Seguridad, confiabilidad, cortesía, competencia

III. PERSONAL Y RECURSOS MATERIALES

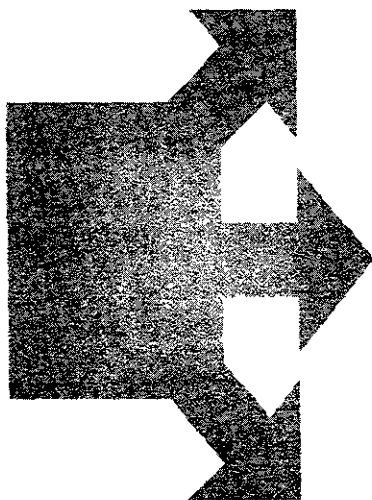
En este sentido, deben desarrollarse estrategias, procesos y procedimientos en cuanto a:

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9004/2



REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9004/2

IV. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE CALIDAD



Ciclo de la calidad
del servicio

Documentación y
registros de calidad

Auditorías de
calidad interna

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9004/2

V. COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

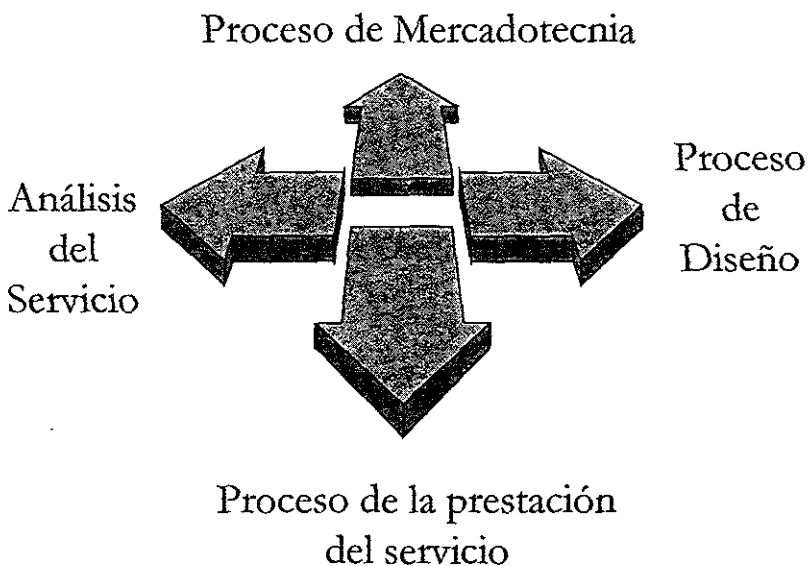
La dirección debe establecer una interrelación efectiva entre los clientes y el personal de la organización, pues es crucial para la calidad del servicio percibida por el cliente.

La comunicación efectiva con los clientes implica:

- Descripción del servicio, alcance y disponibilidad
- Establecer los costos del servicio
- Explicación de las interrelaciones entre el servicio, su prestación y costo
- Explicación de los posibles problemas y su solución
- Que el cliente sepa como puede contribuir a la calidad del servicio
- Suministro de medios adecuados y accesibles para la comunicación efectiva

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9004/2

VI. ELEMENTOS OPERACIONALES DEL SISTEMA DE CALIDAD



BIBLIOGRAFÍA

BREZINKA, Wolfgang

Conceptos Básicos de la Ciencia de la Educación

Ed. Herder

Barcelona, 1990

308 pp.

GRUPO CALINTER

Teoría de la Calidad

México, 1994

GUEVARA NIEBLA, Gilberto

La catástrofe silenciosa

México, 1990

BIBLIOGRAFÍA

SCHMELKES, Sylvia

Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas
Biblioteca para la actualización del maestro
México, 1992

PROGRAMA NACIONAL PARA LA
MODERNIZACIÓN EDUCATIVA 1989-1994

Poder Ejecutivo Federal
México, 1989

IV.4 VENTAJAS DE LA ADECUACIÓN DE LOS SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD A LA ESCUELA.

Para concluir este capítulo, se presentan algunas de las ventajas obtenidas tanto por la escuela, el alumno, la familia y la sociedad misma, al lograr la implementación de un sistema de aseguramiento de calidad basada en la Norma ISO 9004-2.

Para las escuelas:

- ☆ Fortalece la acción educativa de la institución.
- ☆ Motiva al personal para seguir trabajando en la mejora continua.
- ☆ Disminuye los costos de la “No calidad” (reprocesos, baja calidad de los servicios educativos, capacitación mal aprovechada, contenidos irrelevantes y no pertinentes, reprobación, material didáctico inadecuado, etc.).
- ☆ Eleva y demuestra la calidad de los servicios de la escuela ante su competencia.
- ☆ Incrementa el nivel de confiabilidad e imagen ante los padres de familia, los alumnos y la sociedad).
- ☆ Fortalece la competitividad frente a escuelas sin certificación.
- ☆ Asegura la pertinencia de los contenidos educativos, y la integralidad de la educación ofrecida.
- ☆ Facilita el logro de los objetivos institucionales y las metas educativas a nivel nacional.

Para los alumnos y sus familias:

- ✧ Asegura que la educación que en estas escuelas reciben es integral y pertinente.
- ✧ Forma a los alumnos en todos los conocimientos, habilidades y aptitudes que necesitan para hacer frente a las exigencias que el mundo en el que viven les exige.
- ✧ Les proporciona un ambiente educativo que les permite aprovechar al máximo el tiempo y recursos escolares y facilita el desarrollo pleno de todas sus facultades.
- ✧ Les brinda una planta de maestros con una formación profesional sólida por la que cuentan con los conocimientos más actualizados.
- ✧ Les facilita el ingreso al mundo laboral por la preparación con la que cuentan.

Para la sociedad:

- ✧ Eleva su nivel cultural y de desarrollo, pues al integrarse a ella los egresados de estas escuelas, le transmitirán su experiencia y poco a poco irán gestándose cambios de mentalidad y de actitud, tan necesarios en la sociedad mexicana.

- ✧ Les ayuda a crecer en todos los sentidos, pues el origen de un pueblo desarrollado, es una educación de calidad.
- ✧ Permite estar a la altura de las naciones desarrolladas, por lo que pueden empezar a llevarse a cabo intercambios educativos, de experiencia, de productos.
- ✧ Facilita la adaptación al mundo globalizado en el que se vive actualmente, pero sin perder lo que nos caracteriza como nación.
- ✧ Se da un desarrollo de la ciencia y la tecnología, que lamentablemente no se ha dado en nuestro país.
- ✧ Fomenta su participación en los procesos educativos y ayuda a hacer conciencia sobre la gran importancia que esto tiene para la educación.

CONCLUSIONES

- ↳ La educación integral, es sin duda el proceso básico y fundamental para lograr el perfeccionamiento de la persona humana.
- ↳ La educación y la calidad son procesos compatibles y complementarios, que coinciden en la búsqueda constante de perfeccionamiento y la importancia radical de las necesidades de la persona para el establecimiento y logro de sus propios objetivos.
- ↳ Al ser la educación y la calidad tan compatibles, permiten que sus conceptos y elementos se compenetren de tal modo, que es posible utilizar los sistemas de aseguramiento de calidad basados en las Normas ISO 9000, para elevar la calidad educativa en todas y cada un de las escuelas del país, y por lo tanto, la calidad educativa en México.
- ↳ El proceso de enseñanza-aprendizaje, al igual que todos sus momentos y elementos didácticos, es el modelo ideal para el establecimiento de un sistema de aseguramiento de calidad.

↳ Tantos y tan graves problemas como de los que es objeto la educación en nuestro país, no pueden tener más que soluciones pequeñas y paulatinas. No podemos esperar que surjan del propio sistema, cambios radicales que den un giro a la situación actual, y menos aún que en poco tiempo, las deficiencias existentes puedan llegar a ser resueltas.

↳ Por eso la respuesta a la interrogante sobre el futuro de la educación en México, tendrá que ser resuelta por cada Institución, por cada directivo, por cada maestro, y es ahí, desde cada realidad concreta, donde deben gestarse y desarrollarse opciones reales de cambio. Evidentemente, este cambio exige de todos los que nos interesamos por la educación, un compromiso de la propia vida con el futuro de la nación, así como creatividad y valentía para enfrentar las implicaciones que todo cambio conlleva.

↳ Así, la opción por el aseguramiento de calidad, si es buscado con fundamentos sólidos por cada institución, se presenta como una verdadera esperanza para la educación en México y los mexicanos; pero es necesario conscientizarse que sin el compromiso de aquellos que compartan la inquietud de luchar por brindar a los estudiantes una verdadera educación integral, será imposible concretizar esta esperanza para el cambio.

☞ La calidad educativa es por tanto, asunto de todos y cada uno de los mexicanos, por lo que se presenta como una necesidad imperante el que cada uno de los estamentos de la sociedad se involucren activamente en el proceso educativo, por lo que:

☞ Los padres de familia deben interesarse y participar realmente en la educación de sus hijos, asistiendo a la escuela cuando sean convocados a ella, estando pendiente de las tareas e investigaciones que se piden a sus hijos, teniendo una actitud abierta al cambio y un compromiso firme como padres.

☞ Los empresarios deben abrir espacios para los estudiantes en sus organizaciones, para fomentar la relevancia y pertinencia de los contenidos educativos, para facilitar la integración de los estudiantes al mundo laboral, y para enriquecer sus propios sistemas con los nuevos conceptos aprendidos por los alumnos.

☞ Es necesario que los maestros revaloricen la importancia de su labor y la asuman como verdadera vocación, que se capaciten y actualicen constantemente para asegurar su adecuada formación profesional, además de que busquen crecer como personas, por el ejemplo que transmiten con su trabajo.

☞ Que la sociedad entera forme parte activa de los procesos educativos, por medio de las delegaciones políticas, las junta de vecinos, los municipios y comunidades, para que se establezcan programas de apoyo al sistema educativo, por medio de campañas, por ejemplo.

Sin duda que un esfuerzo en conjunto, de varias instituciones convencidas de los beneficios que les reportaría la implementación de los sistemas de aseguramiento de calidad, redundaría en un tiempo no muy lejano, en una elevación comprobable y medible de la calidad educativa, en la que si se comprometen instituciones de todos los niveles educativos, se originaría un crecimiento nacional paralelo y sostenido, siempre con la posibilidad de seguir creciendo.

↳ La calidad educativa es asunto de instituciones tanto públicas como privadas, ambas deben realizar esfuerzos tanto individuales como en conjunto, para lograr el aseguramiento de calidad.

↳ Debe asegurarse la continuidad de los proyectos de aseguramiento de calidad, los cuales deben ser independientes por completo de los periodos determinados de gestoría, ya sea de algún director, maestro, etc., para que la mejora proporcionada por ellos sea constante y efectiva.

↳ Los costos de la implantación y certificación de los sistemas educativos, debe verse como una inversión y no como un gasto, puesto que a la larga reportan muchos más beneficios que el hecho de ahorrar determinada cantidad de dinero. Además, el manual propuesto en esta tesis, es un elemento interesante para la reducción de costos del proceso.

↳ México tiene todo para ser una potencia mundial, pero los pasos a dar para lograr el cambio, están en las manos de todos los mexicanos, que en la medida en que estén mejor educados podrán servir también mejor a su patria.

BIBLIOGRAFÍA

BÁSICA

1. BREZINKA, Wolfgang
Conceptos básicos de la ciencia de la educación
Ed. Herder
Barcelona, 1990
308 pp.
2. GRUPO CALINTER, UNIDAD DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA
Cómo elaborar manuales de calidad de acuerdo a ISO 9000
Unidad de Transferencia de Tecnología
México, 1993
3. GRUPO CALINTER
Guía para la auditoría de Calidad Total en las Escuelas Normales del Estado de México
Grupo Calinter
México, 1994
4. GRUPO CALINTER
Teoría de la Calidad
México, 1993
5. GUEVARA NIEBLA, Gilberto
La catástrofe silenciosa
México, 1990
6. NORMA NMX-CC-001: 1995 IMNC; ISO 8402: 1994
Administración y aseguramiento de calidad. Vocabulario
Instituto Mexicano de Normalización y Certificación
México, 1995
23 pp.
7. NORMA NMX-CC-003: 1995 IMNC; ISO 9001: 1994
Sistemas de Calidad - Modelo para el aseguramiento de la calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio
Instituto Mexicano de Normalización y Certificación
México, 1995
17 pp.

8. NORMA NMX-CC-006C/2: 1995 IMNC; ISO 9004/2: 1991
Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 2:
Directrices para servicios
Instituto Mexicano de Normalización y Certificación
México, 1995
30 pp.
9. NORMA NMX-CC-018: 1996 IMNC; ISO 10013: 1995
Directrices para desarrollar manuales de calidad
Instituto Mexicano de Normalización y Certificación
México, 1996
14 pp.
10. PROGRAMA DE DESARROLLO EDUCATIVO 1995-2000
Poder Ejecutivo Federal
México, 1992
11. SCHMELKES, Sylvia
Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas
Biblioteca para la actualización del maestro
México, 1992
12. UNIDAD DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA
Introducción a la Normalización, Certificación, metrología y acreditamiento
UTT
México, 1997
18 pp.
13. UNIDAD DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA
Formación de auditores internos
UTT
México, 1996
24 pp.
14. UNIDAD DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA
Interpretación, documentación e implantación de sistemas de calidad conforme a
las Normas ISO-9000/NMX-CC
UTT
México, 1997
s/p

COMPLEMENTARIA:

15. ALLENDE; Carlos María de
Evaluación educativa, calidad de la educación. Bibliografía comentada
 ANUIES
 México, 1990
 288 pp.
16. ARANA, Rafael; GINEBRA; Joan
Dirección por servicio. La otra calidad
 Ed. McGraw Hill
 Edo. de México, México, 1992
17. ALTAREJOS, Francisco
Educación y felicidad
 Ed. EUNSA
 Pamplona, 1983
 155 pp.
18. ANUIES
La evaluación de la educación superior en México
 ANUIES
 México, 1984
 107 pp.
19. BAENA PAZ, Guillermina
Calidad total en educación superior
 Marc Ediciones S.A. de C.V.
 México, 1992
 90 pp.
20. BENITEZ, Fernando
 "La educación nacional en bancarrota"
 En: La Jornada, 4 de febrero de 1987, México. Compilación periodística "Por una
 universidad de excelencia" UNAM
 México, 1988
 p. 17 - 19
21. BERRY, Thomas
Como gerenciar la transformación hacia la calidad total
 Ed. McGraw Hill
 Colombia, 1992
 205 pp.

22. BIGGE L., Morris
Teorías de aprendizaje para maestros
Ed. Trillas
Decimosegunda edición
México, 1991
414 pp.
23. CARTAGENA, Rafael
"El mejoramiento de la calidad en las instituciones de educación superior"
En: Docencia, Vol. 13, No. 1, enero-abril, 1985
Universidad Autónoma de Guadalajara
México, 1985
p. 77 - 79
24. CROSBY, Philip
La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad
Ed. Continental, S.A. de C.V.
Sexta impresión
México, 1990
238 pp.
25. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
104ª. Edición
Ed. Porrúa
México, 1994
134 pp.
26. GÓMEZ JUNCO, Horacio
Indicadores de calidad académica de una institución de educación superior
México, 1978
33 pp.
27. HAMMER, Michael; CHAMPY, Jamen
Reingeniería
Ed. Grupo Norma
Bogotá, Colombia
1994
28. HENZ, Hubert
Tratado de pedagogía sistemática
Ed. Herder
Barcelona, 1968
19 pp.

29. HILGARD, Ernest

Teorías del aprendizaje

Fondo de Cultura Económico

México, 1961

613 pp.

30. LOVELOCK, H., Christopher

Managin services, marketing, operatione, and human resources

Second edition

Prentice Hall International Editions

United States of America, 1992

31. MUÑOZ IZQUIERDO, Carlos

“Desarrollo de un modelo para evaluar la calidad de la educación en México”

En: Revista Latinoamericana de estudios educativos, No. 4, 1982

Centro de Estudios Educativos, A.C.

México, 1982

p 75 - 87

32. MUÑOZ IZQUIERDO, Carlos

“ Indicadores para evaluar la calidad de la educación”

En: Pedagogía Vol. 1, mayo - agosto, 1984

Revista de la Universidad Pedagógica Nacional

México, 1984

p. 1 - 14

33. PROGRAMA NACIONAL PARA LA MODERNIZACIÓN EDUCATIVA 1989 - 1994

Poder Ejecutivo Federal

México, 1989

166 PP.