

UNIDAD 4

DIMENSIÓN PEDAGÓGICO CURRICULAR

OBJETIVO

El alumno comprenderá los elementos que construye la dimensión curricular, de los cuales surgen los fundamentos teóricos-metodológicos que dan sustento a la misión y visión de la empresa educativa con la finalidad de estructurar la parte metodológica de esta.

TEMARIO

4.1 PRÁCTICAS DE ENSEÑANZA Y DE APRENDIZAJE

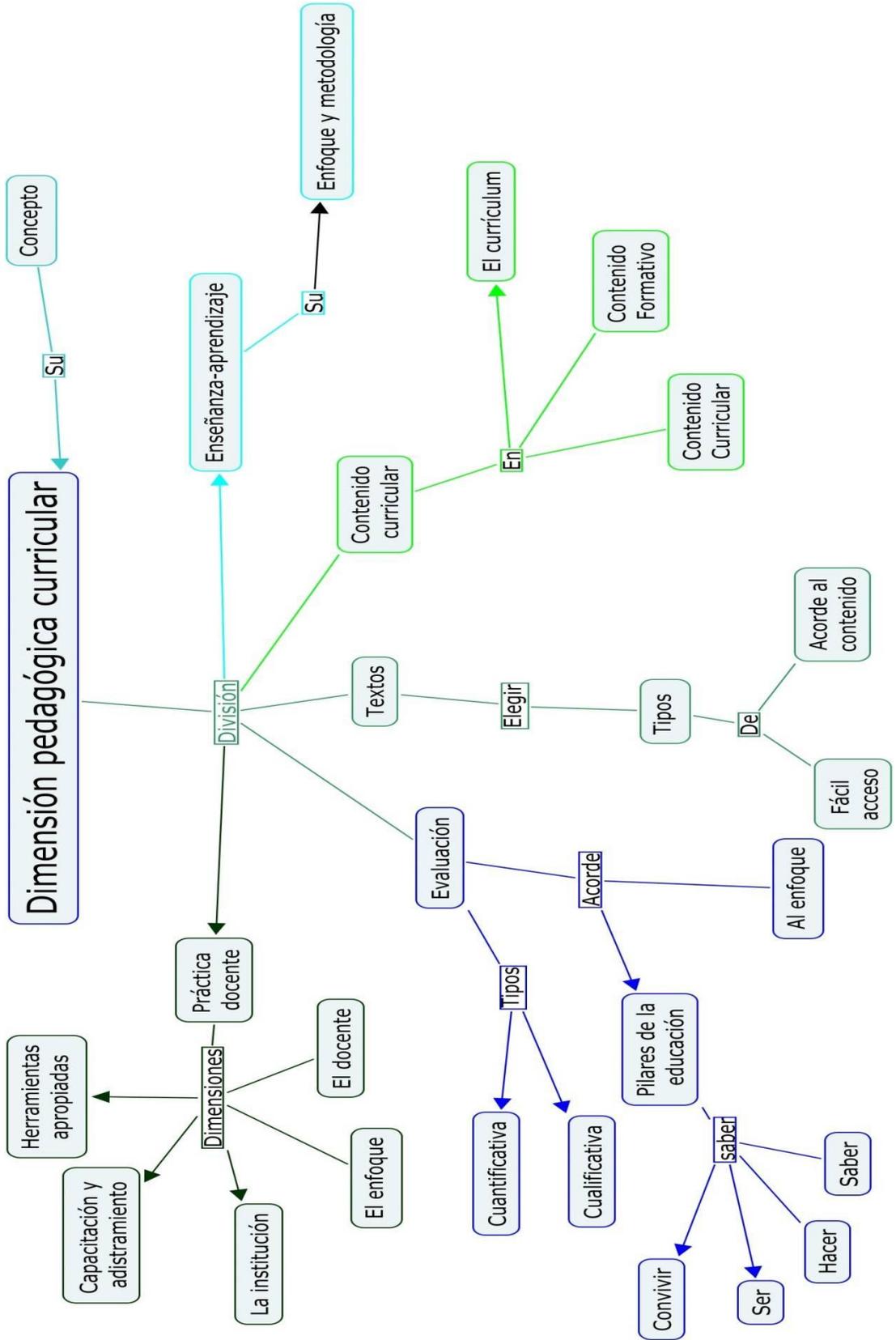
4.2 CONTENIDOS CURRICULARES

4.3 SELECCIÓN DE TEXTOS

4.4 PRÁCTICAS DE EVALUACIÓN

4.5 LAS PRÁCTICAS DOCENTES

MAPA CONCEPTUAL



INTRODUCCIÓN

La presente Unidad abordará la dimensión pedagógica curricular, ésta es de importancia debido a que fundamenta la metodología de acción de la empresa educativa en la prestación del servicio.

Desarrollo los elementos esenciales que conforman este marco, desde el comprensión de las prácticas de enseñanza y aprendizaje, cuál será su fundamento y práctica, que conlleva y hacia dónde se dirige, cual es el fin del uso de esta metodología y cómo debemos escogerla para cumplir la finalidad del la empresa educativa.

También desarrollaremos la importancia del contenido curricular, su visión, el objetivo, cómo se diseñarán los mismos y con base en qué y para qué.

En la determinación de los parámetros anteriores, será la elaboración o selección de los textos que complementarán los contenidos y la práctica de enseñanza-aprendizaje. Cómo recabar la información, qué tipo de autores y textos son propicios para el logro de los objetivos.

También se revisará cómo evaluar según el modelo curricular el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Y por último, se verá el quehacer del docente ante este diseño curricular, su actuación y papel frente a los planteamiento teóricos-metodológicos para la obtención de los objetivos de la institución.

Abordemos estos temas.

Dimensión pedagógica curricular

El propósito de esta dimensión es determinar los fines y objetivos específicos o la razón de ser de la institución educativa en la sociedad.

Considera las prácticas específicas de la enseñanza aprendizaje, los contenidos curriculares, la selección de textos y auxiliares didácticos, así como la práctica de evaluaciones y la práctica docente.⁵⁴

Una vez desarrollada la misión y visión de la empresa educativa, se debe elaborar cómo desarrollar estas en la práctica, qué debemos hacer, cómo, de qué forma, etc., para lograr alcanzar los objetivos planteados.

La dimensión pedagógica curricular nos lleva a conocer los enfoques de la currícula para contrastarlos con la práctica docente y mejorarla, así como aplicar los enfoques y contenidos curriculares del plan y programas de estudio vigentes en su nivel educativo, reflejado en mejores resultados de aprovechamiento grupal y escolar.⁵⁵

Para lograr esto se debe desarrollar un plan estratégico que permita llevar a cabo el objetivo en la acción.

Uno es plantearse el enfoque metodológico con el cual se llevará a cabo tal acción, el enfoque nos da las herramientas necesarias para la construcción y finalización de los objetivos; es decir, si el objetivo es que los alumnos, al terminar de cursar su trayectoria educativa en la institución, sean capaces de ser personas integrales, innovadoras, de juicio crítico y activas e involucradas socialmente, se debe buscar, por tanto, métodos que propongan este enfoque visionario, puede haber múltiples corrientes, escuelas y metodologías que propongan esto en el desarrollo del individuo al pasar por estos elementos, ejemplos: el constructivismo, el humanismo, el enfoque holístico, el aprendizaje por competencias, etc.

Acorde con estas posturas, se puede fundamentar un método que nos dé por resultados el desarrollo de esas habilidades, o hasta proponer una metodología,

⁵⁴ Cfr. Lavin, S, y Del Solar S., *El proyecto educativo institucional como herramienta de transformación de la vida escolar*, p. 56.

⁵⁵ Cfr. http://normalista.ilce.edu.mx/normalista/boletin/gestion/plan_b.pdf, p. 45.

si se tienen las herramientas técnico-teóricas por la experiencia y/o la investigación en el área educativa.

Sólo una observación, se debe tener mucho cuidado de no imponer metodologías innovadoras, de reciente creación o porque en otra institución se llevan a cabo, sólo por tratar de entrar en un mercado competitivo, porque el medio entonces no cubre el fin.

También se valora el nivel de estudios al que va dirigido, el tipo de población al que se le da el servicio, por tanto, también se da seguimiento a las instancias gubernamentales y las propuestas pedagógicas-curriculares que piden se lleven a cabo conforme el plan nacional de educación.

Con base en lo anterior, es necesario un análisis pensado, valorado y concreto que se apege realmente a las necesidades que la empresa se esté planteando como objetivo.

Es decir:



En las estrategias está lo siguiente:

- Fundamento teórico.
- La metodología.
- La práctica de le enseñanza-aprendizaje.
- Los contenidos curriculares.
- Selección de textos.
- La evaluación.
- La práctica docente.

4.1 PRÁCTICAS DE ENSEÑANZA Y DE APRENDIZAJE

Conforme se determina el enfoque y método de trabajo, se comienza a diseñar y establecer el cómo se va a instrumentar en la práctica en el aula y en la planeación.

Los métodos de enseñanza determinan desde el objetivo, cómo lograremos que el alumno cumpla esto día a día en el quehacer de su aprendizaje y cómo los docentes lo desarrollarán para que el alumno lo alcance.

Los métodos son elementos didácticos que facilitan al alumno la adquisición del aprendizaje, pone en manos de este el conocimiento acorde con su nivel de aprendizaje y a sus capacidades cognitivas, emocionales y evolutivas. Desarrolla habilidades, actitudes, competencias, capacidades y convivencia.

Para el docente, es la herramienta con la que logra obtener el objetivo de la institución y personal en su labor, le facilita la forma de la trasmisión, elaboración, y práctica de los contenidos curriculares para alcanzar los procesos, paso a paso, del aprendizaje del alumno. Esta práctica debe ser coherente a lo que se desea lograr, se debe evitar usar herramientas que no van acorde con el objetivo, sólo porque fueron atractivas o funcionales para el docente, si no, se pierde de vista el objetivo por un medio.

Se debe verificar las agendas ocultas, debido a que el docente puede tener una visión específica de su metodología de enseñanza y que no vaya de acuerdo con lo que la institución pretende, esto puede causar confusión y evitar alcanzar la finalidad que se haya propuesto.

4.2 CONTENIDOS CURRICULARES

Otro punto que se debe revisar son los contenidos curriculares, es decir, qué se ha de enseñar y aprender, al alumno se le debe abrir una imagen del mundo, así como la autoimagen de sí ante el medio que le rodea, lo que implica que a esta apertura se le denomine formación, por lo que un plan de estudio fija los objetivos de la formación así como los contenidos de esta.

El contenido ofrece la posibilidad de que la formación pueda darse.⁵⁶

El currículum es la concreción de las funciones de la propia escuela y la forma particular de enfocarla en un momento histórico y social determinado, para un nivel o modalidad de educación en un tramado institucional.⁵⁷

Por lo que los contenidos curriculares responden a la formación del alumno a partir de las funciones institucionales enfocadas en un tiempo histórico y social determinado, dirigido a la modalidad educativa en la que se desarrolla el sujeto dentro de la institución educativa y la visión particular de la institución acerca de la enseñanza aprendizaje.

Los contenidos por tanto responden a estos objetivos y al tiempo en el que accionan.

4.3 SELECCIÓN DE TEXTOS

Con base en los puntos anteriores, se observa que la selección de los textos debe ser información que vaya acorde con el currículum y a los contenidos de éstos.

Los textos deben aportar información relevante de acuerdo con el plan de estudios, ser de fácil acceso para los estudiantes y docentes; pueden ser textos que se complementen o que se contrapongan para desarrollar habilidades de juicio crítico, pero siempre enfocados a los objetivos del plan de estudios y a los contenidos de formación.

También pueden ser textos prácticos que desarrollen habilidades y no sólo conceptos o teorías, con la finalidad de poner en la práctica la formación adquirida.

El texto es una herramienta, no la educación en sí misma, éste complementa la investigación del medio y pone en contexto al alumnos acerca de una visión de la realidad, es por ello importante basarse en más de una fuente informativa y práctica, para generar mayor número de habilidades en el individuo, sobre todo la capacidad de la investigación y el juicio crítico.

⁵⁶ Cfr. Küper W., *Currículo y didáctica general*, p. 148-149.

⁵⁷ Sacristán J.G., *El currículum: reflexión sobre la práctica*, p. 16.

Hoy en día, los textos ya no son sólo libros, sino también revistas, artículos, información en internet, medios audiovisuales, etc., que complementan la información para la enseñanza-aprendizaje; lo que implica que la información esté más actualizada. Pero también que al ser tanta, no se sepa discriminar la información que realmente se apegue a las necesidades y objetivos de la formación de los alumnos.

4.4 PRÁCTICAS DE EVALUACIÓN

La práctica de la evaluación es necesaria, ya que permite reconocer si los objetivos planteados en el enfoque se han obtenido, si los medios han sido los propicios para su logro.

Implica que la evaluación no es sólo si el alumno logró obtener los contenidos de la formación, sino si hubo cambios significativos que demuestren en sus actitudes, habilidades y conocimientos que logró ser ese individuo que la institución busca que se desarrolle.

Pero no sólo se evalúa al alumno, sino también al docente, para que éste logre que el objetivo se planteé en clase, se adquiera el conocimiento, la habilidad y la actitud requeridos en los planes de trabajo.

Así también, se evalúa a la institución, se verifica que haya aportado todo lo necesario para que los otros dos actores logren su objetivo, es decir, medir si facilitó o no el proceso. Si entregó las herramientas necesarias, implementó los cambios necesarios, se desarrolló conforme a su medio y las exigencias de éste, etc.

Es un control de la calidad de los resultados, pero la evaluación requiere no minimizar su función, se debe considerar desde el diseño de las herramientas que arrojen resultados reales y verídicos, se debe tener en cuenta que una prueba escrita no es la única herramienta para evidenciar el actuar y los objetivos alcanzados de tales ejes.

La evidencia se logra mediante la visualización de todo lo necesario, para que en el alumno se evidencie su aprendizaje y el cambio, por tanto, de su persona al ir adquiriendo éste, ¿por conducto de qué?, del trabajo visto y

elaborado, de su cambio de actitudes, de la adquisición de habilidades: manuales, intelectuales, profesionales, técnicas, etc., así como la destreza para relacionarse con los otros, resolver situaciones día con día y aportar a su medio y sociedad elementos para que todos crezcan.

Por tanto, evidenciar todo este proceso puede volverse subjetivo y arbitrario, hay varias metodologías de apoyo para evidenciar estos aprendizajes, el cómo lo determina nuestro propio objetivo, qué requiero tener de evidencia para demostrar lo que propuse, ya sea por medio de una evaluación por competencias, por conducto de una evaluación constructivista, o mediante una evaluación conductista, ¿cuál es la mejor?, eso lo determinan dos parámetros: los gubernamentales que están dirigidos a cuantificar para “hacer”, validar los datos, aunque estén tomando también la parte cualificativa; sin embargo, no ha desaparecido la noción de *calificación* y, por otro lado, lo que la institución requiere evaluar, que puede ser de orden cualificativa, en donde valore por parámetros de competencia o logro obtenido.

La evaluación para ser realmente objetiva debería tomar varios aspectos, la autoevaluación, la co-evaluación, la evaluación del medio y la evaluación con carácter objetivo o de orden cuantitativo, esto nos arrojaría una visión más integral de los logros reales obtenidos, nos diría si las metas se cumplen en tiempo y forma, y si con éstas se acerca cada vez más al objetivo final cuando el alumno egrese de la institución.

Por tanto debe ser una base menos subjetiva, más de corresponsabilidad y de responsabilidad de la propia empresa.

4.5 LAS PRÁCTICAS DOCENTES

La práctica docente tiene un peso sumamente importante y central en la dimensión pedagógica curricular debido a que ésta buscará cómo llevar al plano de la enseñanza todas las propuestas del contenido formativo.

Desde la perspectiva del método de trabajo, el docente debe adquirir la misión y la visión de la institución para lograr llevar a cabo el perfil de egreso de los alumnos.

Implica diversas variantes, desde que el perfil del docente vaya acorde con lo que la institución requiere, las habilidades profesionales, su experiencia y *experticia*, el que, el docente se capacite en la metodología que requiere según la institución y para que cumpla con los objetivos, etc.

Desde esta dinámica es necesario revisar que los docentes cuenten con tales elementos.

Pero no todo está en el sentido de lo que los docentes haga o dejen de hacer, sino también en que la institución cumpla con los elementos, herramientas y apoyos necesarios para desarrollar en los docentes estas habilidades, y que su trabajo cumpla con el cometido.

Por ejemplo, la planeación académica es una herramienta necesaria, pero varía de institución a institución conforme al método de trabajo elegido, lo que implica que el docente conozca a fondo el uso que cada institución le dé a la planeación.

En muchas ocasiones ésta se vuelve un trámite burocrático sin sentido para el docente, porque en bastantes oportunidades es poco práctica para las necesidades del aula del profesor(a), y sólo se vuelve un documento que debe entregarse en vez de lograr su fin original, el de que el docente tenga una estrategia de trabajo cotidiano que le permita llegar a los objetivos planteados.

Otra situación es si la práctica es congruente con el enfoque, los propósitos y contenidos de la asignatura, el que realmente los docentes tengan una visión en este sentido y no se les contrate sólo como obreros profesionales a los cuales se les arroja a trabajar sin haber observado con éste su papel y objetivo en la práctica propia, y saber qué se espera del docente para el cumplimiento de lo establecido; por ejemplo: los profesores, sobre todo en la enseñanza superior, se les contrata por horas, a veces sólo una semana antes del inicio de clases, se les hace conocer los contenidos de su asignatura, en ocasiones no se les capacita en el enfoque de la institución en la que laborará, por tanto el profesor(a) no conoce el cómo llevará a cabo su objetivo y a veces hasta lo desconoce. De esta manera, el profesor no puede ser sólo el responsable de

que los egresos de los alumnos cumplan con los objetivos institucionales, ya que no los conoce desde el inicio.

Por otro lado, se debe considerar si los recursos educativos que la institución ofrece son utilizados adecuadamente en el aula para propiciar el aprendizaje en los estudiantes. Un ejemplo de ello es cuando se sobresatura de materiales didácticos o herramientas a la práctica en el aula, así, llega a ocurrir que en la materia de, digamos, español de Primaria, los profesores deben lidiar con bastantes materiales con los cuales ha de trabajar y evaluar; donde los alumnos tiene un cuaderno para la práctica de oraciones, escritura y apuntes de la clase, otro cuaderno para ejercicios de planas y aprendizaje de escritura, un libro de lecturas, de prácticas, de ejercicios de escritura y otro para el desarrollo de la comunicación con lecturas y ejercicios, y se suman los libros de la SEP. Lo más desconcertante es que los textos llegan a contraponerse unos con otros debido al enfoque metodológico que cada material exhibe.

En ocasiones, se cae también en la dificultad de que ni siquiera existen elementos didácticos para la práctica en aula, tanto en un caso como en el otro, limitan la labor del docente y el logro del objetivo.

En ese sentido, se debe considerar si las estrategias e instrumentos de evaluación son los adecuados para el enfoque de los programas, porque en bastantes ocasiones, la institución y ni los docentes tienen claro si el método es el apropiado, lo que deriva que no se logre observar la realidad del aprendizaje obtenido. Por ejemplo: puede suceder que se opta por el enfoque constructivista y, sin embargo, se elije evaluar de modo conductual, se califica en vez de cualificar, o de observar si el alumno generó el constructo adecuado para la recepción de un nuevo nivel de construcción cognitiva y si éste va acorde con las necesidades reales del alumno y del programa a lograr. Es prioritario ser congruente en el enfoque y su evaluación, así como el hecho de que el docente conozca, maneje y sea diestro en su aplicación y uso.

También, se debe considerar que la evaluación realmente fortalezca el proceso formativo de los estudiantes. Es decir, no es sólo valerse de poner una calificación para determinar si obtuvo o no el contenido, sino retroalimentar al

alumno en el proceso: ver qué requiere, hasta dónde logró el objetivo, qué le falta para llegar a éste y cuáles serán las estrategias adecuadas para que el alumno lo consiga.

Y por último, que la práctica docente sea congruente con los constantes cambios y adecuaciones establecidas en los planes y programas de estudio.

Implica capacitación y adiestramiento constante por parte de los directivos, coordinadores y docentes para desarrollar los retos de un medio globalizado y cambiante.⁵⁸

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Desarrolla en equipo una breve investigación comparativa en algunas instituciones educativas sobre cómo manejan su dimensión pedagógica-curricular, cómo determinan su enfoque y metodología, cómo lo accionan y cuál es su finalidad y si realmente estos enfoques son congruentes con la misión y la visión, y logran el objetivo planteado.

Redáctalo en un documento mínimo de cinco cuartillas, con carátula, en letra arial del no 11 a 1.5 de espaciado.

Prepara una presentación de *no* más de 10 diapositivas y no menos de cinco para exponer en clase tus resultados.

⁵⁸ Cfr., http://normalista.ilce.edu.mx/normalista/boletin/gestion/plan_b.pdf, p. 81-83.

UNIDAD 5

CALIDAD EDUCATIVA

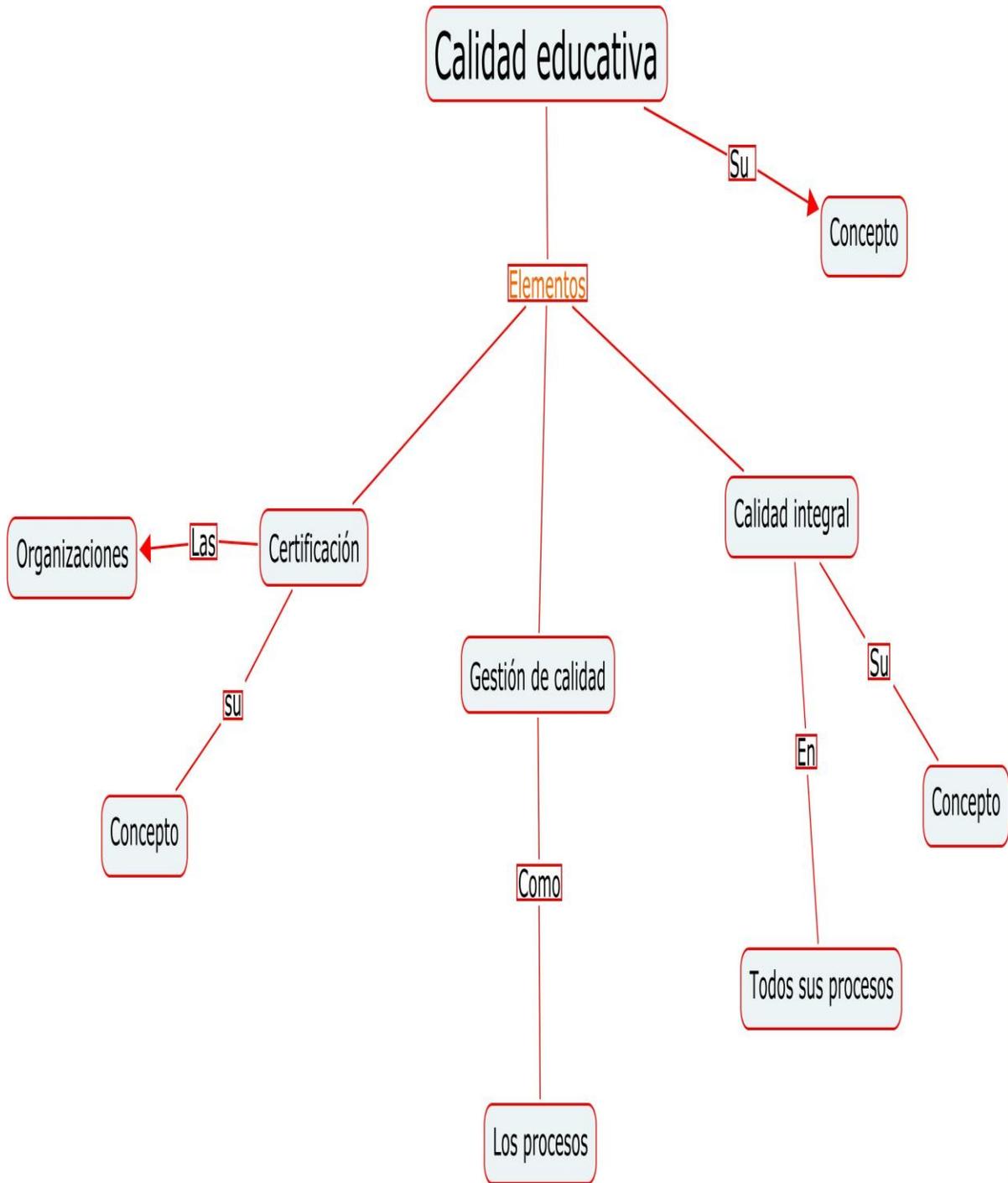
OBJETIVO

El alumno comprenderá la importancia de la calidad en el marco de la empresa educativa, con la finalidad de evaluar y determinar si la empresa cumple con sus fines, objetivos y metas para la observancia del servicio ofrecido a la sociedad en la que se encuentra.

TEMARIO

- 5.1 CALIDAD INTEGRAL
- 5.2 GESTIÓN DE CALIDAD
- 5.3 CERTIFICACIÓN

MAPA CONCEPTUAL



INTRODUCCIÓN

En la presente unidad se desarrollará el concepto de calidad, de calidad educativa y cómo se genera el proceso de ésta en la institución educativa, se reconocerá la importancia en la empresa y su funcionamiento y se conocerán las diferentes casas certificadores y la función de éstas en la calidad educativa.

Calidad educativa

Primero, debe comprenderse qué es la calidad, de tal modo que ésta se puede entender como un conjunto de propiedades que hacen que un producto o servicio sean lo que dice ser, sirva para lo que indica servir y que sea el mejor en su clase comparado con otros de igual función o servicio, consiguiendo siempre los resultados deseados.

En cuanto hablamos de la calidad educativa, vale recordar que la empresa educativa rinde un servicio a la sociedad en la cual se centra, así, el producto del proceso de enseñanza-aprendizaje, es el individuo mismo que cambia su visión, actitud, saber, convivencia y sus habilidades para insertarse en un medio social, al cual también transformará, esto multiplicado por X cantidad de individuos que sean clientes del servicio de la institución, por lo que también transforma vidas y sociedades.

Este producto o servicio es de tipo intangible, por tanto mucho más compleja su observación, debido al peso y la importancia de lo que genera, no es un producto que se mide por su hechura y su duración, o un servicio en que se evalúa por la satisfacción del cliente, aunque muchas instituciones educativas sí lo manejan de esta manera.

Es cierto que se presta un servicio al individuo y que éste tiene la decisión de pedir un servicio de calidad, que lo prometido se cumpla, que tenga las herramientas necesarias que se le prometió desde que ingresaron a la institución para alcanzar el perfil de egreso y lograr el cometido: educación recibida para el desarrollo personal y social.

Al cumplir con las necesidades del cliente, la calidad debe “rendir cuentas” a la sociedad con el fin de que las personas que egresan y vivieron bajo tal o cual filosofía, y se desarrollaron en ella, logren adaptarse con más herramientas a la colectividad humana y consigan, con ello, los objetivos personales, profesionales y sociales.

Por otro lado, también debe rendir cuentas al sistema educativo nacional, el cual implementa medidas para que toda las empresas educativas logren el mismo objetivo como proyecto de nación, para lo cual se debe insertar a la

comunidad educativa bajo los enfoques mínimos requeridos por la política nacional que rija en el momento.

También, debe rendir cuentas a la misma empresa, en donde sus objetivos institucionales deben ser logrados con la satisfacción deseada.

Otra parte de la calidad también se mide con la obtención del recurso económico que permite la permanencia y continuidad en el servicio, con el hecho de que sea una empresa eficiente y rentable como se abordó en unidades anteriores, para que los empresarios, comunidades, trabajadores y clientes, reciban un beneficio al tener un eficiente servicio.

Para ser competitivo, se debe ir más allá del hecho de controlar el sistema de producción o de servicio, sino responder a una demanda social, política, empresarial y personal, con el fin de que el servicio sea competitivo y esté al alcance del crecimiento de una comunidad educativa.

Las empresas de todo tipo comienzan a converger más y más en entender que son organizaciones sociales, propiamente dicho, que tienen un peso en la comunidad o sociedad para la que trabajan; es decir, no ver ya al servicio como un enfoque reduccionista de cumplimiento de las demandas de los clientes, sino como un cometido de orden social, permitirá que nuestra percepción de la calidad no se quede en un aspecto meramente de medir si un trabajador, el servicio o el producto no es eficiente con base en las necesidades del individuo que lo compra o consume.

Por ejemplo, cuando se va al médico para recibir atención por determinada enfermedad, él, con su experiencia, indica los tratamientos que se requieren conforme a la dolencia padecida. Luego, el paciente puede quejarse, como cliente, si el trato fue profesional o no, si lo que recomendó el galeno fue lo adecuado a la necesidad o si se sanó o minimizó la dolencia; sin embargo, no se le puede decirle cómo debe tratarnos, médicamente hablando, ya que él posee el conocimiento, está especializado en ese servicio profesional, sabe cómo funciona el organismo humano, qué medicamentos alivian síntomas y patologías, etc. Por tanto, el cliente o paciente está en manos de la pericia y

conocimiento del profesional, y no puede determinar cómo ha de ser el tratamiento y el uso de las herramientas para combatir la enfermedad.

No obstante, en las empresas educativas, muchas veces se permite que los “clientes” (alumnos y padres de familia) sí determinen el cómo deben ser atendidos en la necesidad educativa, sin poseer el conocimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje, y bastantes instituciones, al primar el deseo o la “necesidad del cliente”, pierde el objetivo general de la institución frente a la comunidad a la que sirve.

He aquí la importancia de entender la calidad educativa, no es un simple servicio al cliente, es un servicio de orden social y personal.

Recordemos que la institución educativa vive en una comunidad, también es importante conocer esta dimensión comunitaria en donde los alumnos, padres de familia, profesores, directivos e institución, requieren tener elementos para un buen funcionamiento, como las sociedades estudiantiles, las organizaciones de padres de familia, el trabajo por academias y las comunidades de docentes, las organizaciones directivas e institucionales, así como entre instituciones y su organización colectiva, y hacia la sociedad mexicana.

Se debe ir de lo micro a la macro, las instituciones educativas son sistemas de sistemas que conforman un marco de comunidad y el enlace entre las relaciones que surjan de tal ambiente, a partir de una mejor comunicación asertiva, del interés y empatía por la visión de cada sistema comunitario, así como la corresponsabilidad en el quehacer específico y llevarlo a la práctica con la finalidad de responder a las necesidades sociales reales.

5.1 CALIDAD INTEGRAL

Partiendo de lo anterior, si comprendemos que las empresas son sistemas de sistemas, es decir, son como un organismo vivo, éste para su supervivencia requiere que cada sistema interno y externo funcionen continuamente enlazados, es decir, si un órgano o sistema no funciona, esto pone al organismo en una situación de enfermedad o grave estado que puede provocar su muerte, si el sistema respiratorio colapsa, este no lleva el oxígeno a los órganos

internos, corazón, pulmones, cerebro, etc., por tanto puede propiciar la muerte del individuo o el mal funcionamiento de uno de los órganos vitales.

Del mismo modo, un sistema dentro de la empresa que no efectúe su labor de manera adecuada, pone en riesgo el funcionamiento; por ejemplo: si las áreas administrativas no funcionan, los recursos económicos que solventan las acciones, herramientas y operación básica de las demás dimensiones, provocan que la institución no ofrezca un buen servicio, o puede incluso precipitar su colapso, lo que resultaría en una gran pérdida.

De tal modo, si una dimensión, departamento o individuo, no cumple con su rol y un buen servicio, pueden generarse dificultades y, por tanto, el servicio ya no ofrece la calidad total requerida.

La calidad consiste en verificar que cada parte cumpla su cometido, pero sin caer en el control y auditoría patológica, es decir, estar encima de la gente y los sistemas para que éstos cumplan con su labor.

Más bien, se requiere autogestión, responsabilidad, autonomía, autorregulación y organización entre dimensiones o sistemas, comunicación continua y asertiva. Un verdadero trabajo colaborativo en donde todas las ideas confluyan para adecuarse a las necesidades reales de la institución y el entorno.

Se trata de creer en el valor del capital humano, en el valor de las ideas, la influencia y el buen manejo de las nuevas tecnologías, la competitividad profesional y prudente, la ética social, personal y corporativa. La calidad total implica realmente el crecimiento y el autoconocimiento de la institución, el compromiso y la responsabilidad.

5.2 GESTIÓN DE CALIDAD

La gestión de calidad es un modelo reciente en el sentido del control de calidad en las empresas; antaño, el control de calidad se ejercía cuando el producto o el servicio eran terminados, se revisaba que el proceso diera un buen producto, lo cual implicaba que hasta el final de la producción se vieran los resultados

obtenidos, tanto si se había fabricado un producto bien hecho o no, lo cual generaba una pérdida económica, de tiempo y recursos.

Cuando se visualizó este inconveniente, las empresas comenzaron a generar un nuevo enfoque, el cual consistía en que cada proceso cumpliera con un requisito de calidad, es decir, el primer paso de un ensamblado se revisaba antes de pasar al siguiente proceso, así se modificaban los errores antes de que continuara hacia la siguiente fase, lo que propiciaba que el producto o servicio final fuera el apropiado, que no tuviera errores o fallas.

Por otro lado, se debe considerar que el mercado es ahora global, así, un producto o servicio local compite con cientos o miles creados por organizaciones o empresas de todo el mundo, ¿cómo sé que mi producto o servicio es el adecuado?, ¿cómo sé que compite con este mercado de tan amplia variedad? Y desde el punto de vista del consumidor cómo sabe que el servicio o el producto tienen la calidad requerida.

Esto hizo que la calidad tuviera un eco enorme en el proceso de producción y servicio, requirió que se generaran organizaciones gubernamentales, (internacionales y nacionales) que revisaran la calidad de los productos y servicios y que se estandarizaran los procesos, es decir, el paso a paso de cada acción que generaba el producto o el servicio.

La gestión de calidad busca que cada proceso ocupado para desarrollar el servicio o producto sea el adecuado, eficiente y eficaz para, al final, éste cumpla con la calidad adecuada, esto es, *haga lo que dice que hace*.

En relación con la gestión de calidad en la institución educativa, se deben revisar los procesos de cada área, departamento o dimensión, el correcto funcionamiento, que todos cumplan con un procedimiento estandarizado; en las labores recurrentes debe haber una línea clara de acción entre los diferentes agentes que la generan, pasos a seguir, una relación entre las diferentes áreas o departamentos, que la comunicación sea continua y asertiva, etc.

Cada proceso debe ser revisado por un gestor, que verifique los elementos y los procedimientos en cada sección, antes, durante y después de prestado el

servicio. Así como una comisión de gestoría general que examine el conjunto de procesos y los resultados de su funcionamiento.

La calidad también se registra en la capacidad de adaptación de la empresa a las nuevas necesidades y dificultades a las que se enfrenta, por lo tanto, los procesos deben de ser examinados continuamente para verificar el adecuado funcionamiento.

5.3 CERTIFICACIÓN

La certificación es un reconocimiento a nacional o internacional que verifica y sustenta que la institución o empresa cuenta con los procesos estandarizados adecuados, eficaces y eficientes que le permiten competir en un mercado nacional o internacional, y valida la calidad de los productos o servicios y con ello asegurar que se satisface la necesidad del cliente que lo consuma.

En México, encontramos que hay varias *casas certificadoras* que verifican y dan validez a las instituciones educativas que buscan generar confianza entre los usuarios, y para el mejoramiento propio de la empresa educativa. Estas certificadoras son de orden gubernamental y organizaciones sociales que dependen de organismos internacionales que brindan la asesoría a las instituciones para desarrollar procesos de calidad y así ser reconocidas nacional o internacionalmente en su quehacer cotidiano.

Véanse algunas de las principales certificadoras:

A nivel superior

1. ANUIES: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Estudios Superiores. Era la casa certificadora principal de la Universidades públicas, en los últimos años también certifica a las instituciones privadas.
2. FIMPES: Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior.
3. CONACYT: Consejo Nacional de Ciencias y Tecnologías.

4. CIEES: Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior.
5. COMPI: Comité Mexicano para la Práctica Internacional para las Profesiones. Acredita programas académicos y práctica profesional
6. CENEVAL: Centro Nacional de Evaluación, este revisa y evalúa a los alumnos en su ingreso y egreso de las instituciones educativas por medio de exámenes como EXANI-I, Ingreso a nivel medio superior, EXANI-II, ingreso a nivel superior, EXANI-III, estudios de posgrado y EGEL, examen de egreso general de licenciatura.
7. CONOCER: Consejo Nacional de Certificación Laboral. Certifica las competencias laborales de los trabajadores, para competir a nivel nacional e internacional.
8. Norma ISO 9000: Nace de la Organización Internacional para la estandarización (ISO es la abreviación internacional) la organización nace en 1979 en Inglaterra con la British Standards Institution (BSI). Su función es desarrollar un buen sistema de gestión en las empresas por medio de una estandarización internacional de los procesos de las mismas, hace unos años se introdujo en los sistemas educativos.⁵⁹

De alguna manera, el reconocimiento nacional o internacional, puede ser de gran ayuda a las necesidades de la gestión de calidad en la empresa educativa, un proceso de certificación se genera a través de uno o dos años, con los cuales se estandarizan los procesos, se revisan de manera continua y se mejoran conforme avanza su desarrollo; permite, así, a la empresa a mejorar, analizar y realizar una reingeniería de sí misma para competir en un medio globalizado.

⁵⁹ Cfr. Revista del centro de investigación, Universidad La Salle, Hernández Mondragón A., *La acreditación y certificación de las instituciones de educación superior.*, p. 52. <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/342/34202604.pdf>

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Desarrolla un proyecto en equipo donde tengan una empresa educativa ficticia, generen un modelo para su institución, e investiguen cuál sería el proceso de calidad que seguirían para el mejoramiento de su empresa, fundamenten el porqué lo ocuparían, cuál es su finalidad y objetivo.

Desarrolla un informe escrito donde planten cada aspecto, su desarrollo y su fundamentación.

El escrito debe estar redactado en no menos de tres cuartillas, con carátula, en letra arial no 12, a 1.5 de espacio.

Discutan sus resultados con el grupo.