



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE QUÍMICA

“SISTEMAS DE CALIDAD EN EDUCACIÓN”

TRABAJO ESCRITO VIA CURSOS DE EDUCACION CONTINUA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
QUÍMICA FARMACÉUTICA BIÓLOGA

PRESENTA

GABRIELA OLIVARES MENDOZA



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

JURADO ASIGNADO:

Presidente Profa. María Luisa García Padilla

Vocal Profa. María del Socorro Alpizar Ramos

Secretario Prof. Raúl Lugo Villegas

1er. Suplente Profa. Karla Mercedes Díaz Gutiérrez

2do. Suplente Profa. Zoila Nieto Villalobos

FACULTAD DE QUÍMICA

Asesor: **M. en F. Raúl Lugo Villegas**

Sustentante: **Gabriela Olivares Mendoza**

Te agradezco Padre por la vida,
por los momentos de sufrimiento en
los que me has acompañado y
reconfortado, por rescatarme de la
muerte y así aprender a apreciar la
vida.

A mis padres por su amor, apoyo y
por ser mi sostén en todo momento,
sin ustedes no estaría aquí.

Hija te dedico este esfuerzo con mi
amor porque tú eres mi ejemplo de
fortaleza y perseverancia.

Gracias a mis hermanos Horacio y
Bili, porque me acompañan en el
camino, los amo y admiro.

Gracias Rodolfo porque me has
alentado a seguir adelante y a saber
que siempre podemos alcanzar la
meta.

A toda mi familia, amigos, doctores,
enfermeras, por su dedicación,
alegría y cariño.

Especialmente agradezco a mi
donador y su familia, que Dios los
bendiga siempre. Gracias.

Contenido

SISTEMAS DE CALIDAD EN EDUCACIÓN	1
Objetivo	1
Marco Teórico.....	1
Definiciones	1
Enseñanza tradicional vs. Sitio de aprendizaje de Deming	4
Calidad en Educación	7
Evaluación de la Calidad en Educación	9
Sistemas de Evaluación de la Calidad en la Educación en México	9
Norma ISO 9001:2000	10
a. La Política de Calidad	12
b. Objetivos de Calidad	12
c. Manual de Calidad.....	12
d. Procedimientos documentados	13
e. Registros de calidad.....	13
Procesos claves en las instituciones educativas	13
Actores en los procesos educativos	15
a. Directivos	15
b. Docentes.....	16
c. Alumnos	17
Modelos de Cuestionarios Educativos	18
Metodología.....	18
Cuestionario.....	21
Discusión	24
Conclusiones	25

SISTEMAS DE CALIDAD EN EDUCACIÓN

Objetivo

Conocer los distintos esquemas de sistemas de calidad en educación para proponer un cuestionario con el que se detecten las necesidades del cliente-alumno y que sirva para orientar a las instituciones educativas que pretendan implementar un Sistema de Calidad Total.

Marco Teórico

Definiciones

Tomando como punto de partida las opiniones de algunos autores que intentan definir a la calidad, podemos citar a Crosby quien establece “hacer bien las cosas desde la primera vez”, es “cumplir con los requisitos”, es la “correcta cantidad de dinero gastado para producir la correcta cantidad de resultados”, “satisfacer las necesidades del cliente”¹.

Por su parte Juran, menciona que la calidad es el “comportamiento del producto que produce satisfacción en el cliente”, “la ausencia de deficiencias en el producto”, es una “adecuación al uso”².

Los distintos conceptos de calidad con un punto de vista administrativo, encuentran un factor común, que es el centrarse en la satisfacción de los clientes.

Conforme lo describe ISO 9000, la calidad es “la integración de las características que determinan en qué grado un producto satisface las necesidades de su consumidor”³

Deming considera que si hay una línea de producción “habrá un cliente, que se llamará cliente final” y es el que paga el producto o servicio, por lo que podemos interpretar que existen distintos tipos de clientes finales e intermedios⁴.

¹ Crosby, Philip B. Calidad sin lágrimas, 1ª. ed. México 1987 Ed. CECSA, pág. 71 y 136.

² Juran, J. M. Juran y la planificación para la calidad 1ª. ed. México 1990 Ed. Díaz de Santos pág. 288.

³ Jackson Petey y Ashten. Implemente calidad de clase mundial 1ª. ed. de 2ª. reimpresión. 1997 Ed. Limusa pág. 25

⁴ Walton, Mary. Cómo administrar con el método Deming 1ª. ed. Colombia 1988 Ed. Norma Pág. 33.

Asimismo, Juran hace una distinción sobre los distintos tipos de clientes:

- Clientes internos: “Personas u organizaciones que forman parte de nuestra empresa” y,
- Clientes externos: “Personas que no forman parte de nuestra empresa, pero sobre quienes repercuten nuestros productos”.

De acuerdo con Juran, cliente es “cualquier persona sobre la que repercuten nuestros procesos o productos”⁵.

En este caso el alumno sería un cliente interno y la sociedad un cliente externo.

Existe un concepto adicional vinculado con la calidad y la eficiencia, que es la excelencia, el cual con base en la calidad, tiene el grado más elevado por sus buenas cualidades. Antelo Montero considera que “cada uno de los grupos, miembros relevantes de la comunidad educativa, tiene su enfoque y manera particular de percibir la naturaleza y características del modelo de excelencia que requiere la educación”⁶.

Por lo tanto, el logro de estándares de calidad conduce a la excelencia, a una condición dinámica, de cambio constante, que debe llevar a una institución educativa a la creatividad, la innovación, a plantearse metas ambiciosas y emprendedoras.

Otros términos no menos complejos son la educación, la enseñanza y la capacitación. Para los fines de este trabajo, se considera que la enseñanza no es un suceso individual sino social, con el propósito de cambiar el comportamiento de otros por medio de técnicas o prácticas definidas. La enseñanza es un acto en virtud del cual, el docente pone de manifiesto los objetos de conocimiento al alumno, para que éste los comprenda.

La capacitación se refiere a la aptitud o preparación concreta para la realización de una tarea.

Por su parte, la educación se considera como un proceso de inculcación o asimilación cultural, moral y conductual, proceso por el cual se asimila el patrimonio cultural, de ahí su origen etimológico, donde el término educación está

⁵ Juran, J. M. Juran y la planificación para la calidad. 1ª. ed. México 1990 Ed. Díaz de Santos pág. 7.

⁶ Antelo Montero, Absael. En búsqueda de la excelencia académica México. Octubre-Diciembre 1984. Revista de la Educación Superior Vol. XIII No. 4 (52) pág. 5

vinculado con “*educare*” - conducir, guiar u orientar - y con la palabra “*educere*” - dejar salir o extraer -.

“La educación es también una relación social; se basa en la posibilidad que tienen los individuos de aprender; en el uso de las técnicas y prácticas de enseñanza, pero define los sentimientos válidos en que puede ocurrir el aprendizaje y por lo tanto, las finalidades de la enseñanza”. Además, la educación capacita al ser humano para lograr una mejor convivencia con su medio ambiente y su concepto puede tener distintas orientaciones como la psicológica, la pedagógica o la sociocultural⁷.

Al reconocer que la educación responde a la interacción de una serie de procesos de una forma sistemática, se puede considerar que es un “Sistema complejo, es decir un sistema en el cual en totalidad o unidad, existe la diversidad, por lo que la unidad o totalidad es la síntesis de múltiples subsistemas fuertemente conectados⁸”.

El concepto de calidad consiste en una disciplina, y por lo tanto requiere constancia en las prácticas y actividades del personal que conforma la organización que la desea alcanzar, requiere lógica en la descripción de los pasos que se siguen, sin olvidar cierto tipo de documentos indispensables para mostrar que se tiene calidad, de acuerdo con la norma, tales como manuales de calidad, política y objetivos de calidad, manual de procesos y procedimientos, instructivos, registros, formatos y otros⁹.

Se genera un nuevo campo que nos invita a considerar la mano de obra del docente como “una mente de obra” que se encuentra en contacto directo con el proceso y con un producto que participa activamente. Este producto (alumno) modifica constantemente tanto al docente (obrero) como al proceso. Un producto resultado de la interacción de un conjunto de procesos, que pretende satisfacer las necesidades y expectativas personales (cliente) y de la sociedad.

Un alumno (cliente) que a su vez es consumidor e insumo (materia prima), que recibe un servicio y a su vez es proveedor al dejar sus conocimientos para que sean procesados¹⁰.

⁷ Alvarez, Manilla, José M. “Reflexiones en torno a la calidad de la educación”, México Octubre- Noviembre 1989. Revista de la Educación Superior Vol. XVIII No. 4 (72) pág. 27, 28.

⁸ Aguerrondo, Inés. La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación” Revista Interamericana de Desarrollo Educativo Año XXVII No. 116. III. 1993 pág. 566.

⁹ Yzaguirre Peralta, Laura E. Calidad Educativa e ISO 9001-2000 en México. Revista Electrónica Iberoamericana sobre calidad, Eficacia y Cambio en Educación 2005, Vol. 3 No. 1 pág. 421-431.

¹⁰ Gutiérrez Velázquez, G. D. 1999 “Detección de las necesidades del cliente alumno en la calidad de la institución educativa”. Tesis de Doctorado. ULSA pp. 10

Con lo anterior se tienen los elementos y definiciones básicos para la interpretación de los sistemas de Calidad en Educación.

Enseñanza tradicional vs. Sitio de aprendizaje de Deming

La enseñanza tradicional ha resultado monótona y por lo tanto rutinaria, dejando al alumno encadenado a la falta de curiosidad, y de innovación, limitando los procesos cognoscitivos superiores, como el razonamiento abstracto, la solución de problemas y la creatividad¹.

“El niño debe ser estimulado y controlado en su trabajo en el curso de la vida de la comunidad”².

John Dewey, declara en su credo pedagógico: “En suma, creo que el individuo que va a ser educado es un individuo social y que la sociedad es una unión orgánica de individuos”³.

Dewey, ve al niño “puro” y “natural” y hace notar que todo el mundo nace con “sed de aprender”⁴.

James Comer, reformador de la escuela moderna, ha criticado la competencia en las escuelas por crear clases como consecuencia de la clasificación escolar de “perdedores” impuesta por el sistema. El delito, el uso de drogas, la apatía, la ira y la violencia, son algunos de los síntomas que resultan de crear ganadores y perdedores artificiales, debido a la sensación que produce ser rechazado o no poder funcionar bien en esa corriente⁵.

Deming en 1993, en su libro *The New Economics*, manifiesta muy claramente su pensamiento sobre la educación. Se muestra especialmente crítico, inclusive condenatorio, de una serie de prácticas escolares comunes. Entre ellas se encuentran:

- Las calificaciones (la calificación por letras) porque desalientan la educación.
- La clasificación forzada de alumnos y maestros por medios artificiales (la curva en forma de campana)

¹ Gutiérrez Velázquez, G. D. 1999 “Detección de las necesidades del cliente alumno en la calidad de la institución educativa”. Tesis de Doctorado. ULSA pp 59

² Tenti Emilio “Consideraciones Sociológicas sobre la calidad de la educación México: ANUIES 1983 Julio-septiembre Revista Latinoamericana de Estudios Educativos Vol. XII, No. 47 pp. 431

³ Dewey, J 1964. John Dewey on education. Nueva york Ed. Random House.

⁴ Dewey, J., Dewey, E. 1962. Schools of tomorrow. Nueva York. Ed. P Dutton. pp: 18.

⁵ Comer, J.P. (1980), School power. Nueva York. Ed. MacMillan pp.14.

- Cualquier práctica o procedimiento por el cual las escuelas produzcan ganadores y perdedores, como lo es el agrupamiento por habilidades.

Deming se opone a todas las formas de competencia en las escuelas con excepción de los juegos. “Debemos echar por la borda la idea de que la competencia es una forma necesaria de vida. En lugar de la competencia necesitamos la **cooperación**”⁶.

Comparación de modelos de programa en la escuela tradicional y en el sitio de aprendizaje CTE (Calidad Total en Educación) de Deming.⁷

<i>La escuela tradicional</i>	<i>El lugar de aprendizaje CTE de Deming</i>
El programa es estable	El programa es fluido
El programa se basa en hechos	La facticidad es discutible.
El programa es objetivo	La objetividad es un mito
El programa debe ser bueno para todos los niños. Lo que es común es el “núcleo”	Algunos programas son malos para ciertos niños: el núcleo es antitético para el desarrollo natural.
El programa debe enseñar a los alumnos lo esencial	El programa es para aprender. Lo que es esencial es negociable en el contexto.
Los niños deben experimentar el programa.	La experiencia se vuelve el programa.
Es posible decidir antes de tiempo las partes esenciales que deben aprenderse en un programa	La importancia del programa es siempre negociada por el aprendiz en el contexto.
El programa puede ser decidido aparte del aprendiz y antes de la instrucción es impersonal.	El programa es lo que el aprendiz decide aceptar siempre es personal e inmediato
El papel del maestro es presentar el programa	El papel del maestro es ayudar al niño a encontrar y a hacer propio el programa.

Comparación de la evaluación de la escuela tradicional y del sitio de aprendizaje (Calidad Total en Educación) CTE.⁸

⁶ Deming, W. E. 1993. The new economics. Cambridge: MIT PRESS pp: 124.

⁷ English, Fenwich W., Hill J.C. Calidad Total en la Educación 1999 4ª ed. México Ed. EDAMEX pp.:42

<i>Dimensiones</i>	<i>La escuela tradicional</i>	<i>El sitio de aprendizaje</i>
Orientada a punto de control	Control	Desarrollo Personal
	Necesidades sociales	Propósito del aprendiz
Impulsado por Estrategia	Objetivos específicos	Abierto
	Consecuencias/resultados	Dar significado
Forma	Intervención externa	Internalización
Métodos de Evolución	Particularística	Dialogía
	Pruebas de eficiencia	Biografía
	Pruebas de logro	Libros de dibujo
	Conducta y rendimiento	Grupos de inquisición
	Pruebas de maestros	Servicio a la comunidad
	Calificaciones con letras	Manos en el trabajo
	Pruebas basadas en el programa	Exhibiciones
	Pruebas de habilidades básicas	Ejercicios de aprendizaje
	Pruebas de laboratorio	Experiencias de búsqueda
	Rendimiento de calificación para el trabajo	Planeación de colaboración
Formas de evaluación	Estadísticas	Presentaciones
	Símbolos de letras	Expresiones creativas
	Gráficas comparativas	Retroalimentación cualitativa

⁸ English, Fenwich W., Hill J.C. Calidad Total en la Educación 1999 4ª ed. México Ed. EDAMEX pp.:142

Calidad en Educación

Hablar de “calidad de la educación” incluye varias dimensiones o enfoques complementarios entre sí. La primera dimensión es la **eficacia**: una educación de calidad es aquella que logra que los alumnos realmente aprendan lo que se supone deben aprender –aquello que está establecido en los planes y programas curriculares-, al cabo de determinados ciclos o niveles. En esta perspectiva el énfasis está puesto en que, además de asistir a clase, los estudiantes aprendan en su paso por el sistema. Esto pone en primer plano los resultados de aprendizaje efectivamente alcanzados por la acción educativa. La segunda dimensión, está referida a qué es lo que se aprende en el sistema y a su **pertinencia** en términos individuales y sociales. En este sentido una educación de calidad es aquella cuyos contenidos responden adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona –intelectual, afectiva, moral y físicamente-, y para actuar en los diversos ámbitos de la sociedad –el político, el económico y el social-. Esta dimensión del concepto pone en primer plano los fines atribuidos a la acción educativa y su realización en los diseños y contenidos curriculares. Finalmente, una tercera dimensión es la que se refiere a los **procesos y medios** que el sistema brinda a los alumnos para el desarrollo de su experiencia educativa. Desde esta perspectiva, una **educación de calidad** “es aquella que ofrece al estudiante un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente convenientemente preparado para la tarea de enseñar, buenos materiales de estudio y de trabajo, estrategias didácticas adecuadas, etc. Esta dimensión del concepto pone en primer plano el análisis de los medios empleados en la acción educativa”.

En la cadena de de eficiencia mencionada, los diversos procesos que desarrollan los diferentes grados y niveles interactúan entre sí, convirtiéndose en clientes-proveedores unos de otros¹.



La calidad educativa es parte del ámbito social, entonces se caracterizará por ser dinámica y estar asociada al tiempo. Por lo tanto se debe tener cuidado de que todo modelo defina con claridad las metas y objetivos que se pretenden alcanzar para incrementar la calidad del sistema educativo. El mejoramiento de la calidad

¹ Yzaguirre Peralta, Laura E. Calidad Educativa e ISO 9001-2000 en México. Revista Electrónica Iberoamericana sobre calidad, Eficacia y Cambio en Educación 2005, Vol. 3 No. 1 pág. 421

de la educación no es más que el nombre que se le da a este proceso de adecuación medio-fin².

La información y la formación son valores transmitidos a los clientes del saber (alumnos). La información pretende dotar al alumno de un conocimiento científico, profesional, práctico y eficiente, la formación implica la orientación moral vinculada con la sociedad en la que vive. En la educación, lamentablemente, se ha puesto mayor atención a los contenidos o al conocimiento, olvidándose del crecimiento personal, del mejoramiento de la sociedad y del medio ambiente. Actualmente se requiere de una educación integral y de un desarrollo equilibrado de la personalidad³.

“Por lo tanto, si definir la calidad de la educación supone la adopción de un sistema de valores, hay que tener conciencia de que se trata precisamente de eso, de una elección entre varios sistemas valorativos en competencia”⁴.

Entendemos como Sistema de Calidad en Educación Superior: “La evidencia documentada, que nos muestra que el conjunto de políticas, planes, estructura organizacional, recursos, responsabilidades y procedimientos cumplen satisfactoriamente con el fin al que están destinados y dirigidos”. En otras palabras, “Decir lo que se hace y demostrar fehacientemente lo que se dice que se hace...NO MENTIR”.

Un Sistema de Calidad Total es la estructura de trabajo operativa acordada en toda organización, documentada con procedimientos integrados técnico-administrativos efectivos, para guiar las acciones coordinadas.

Incluye filosofías, conjunto de políticas, planes, estructura organizacional, recursos, responsabilidades y procedimientos establecidos, para asegurar que los productos o servicios cumplan satisfactoriamente con el fin al que están destinados y dirigidos: hacia la administración de la calidad.

El Sistema de Calidad Total centra la atención sobre el control integrado y continuo de todas las actividades clave. Debe estar estructurado y ser mantenido de forma que todas estas actividades, sean establecidas no sólo individualmente, sino como parte del conjunto. La importancia del enfoque moderno de sistemas radica en que añade mejoras a través de integración de esfuerzos. El Sistema de

² Trento, Emilio “Consideraciones sociológicas sobre la calidad de la educación” México: ANUIES 1983 julio-septiembre. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos Vol. XII No. 47. pág. 53.

³ Gutiérrez, Velásquez G. D. Detección de las necesidades del cliente alumno en la Calidad de la Institución Educativa Superior, Tesis ULSA 1999, México pág. 16, 18.

⁴ Trento, Emilio “Consideraciones Sociológicas sobre la calidad de la educación”. México ANUIES 1983 julio-septiembre Revista Latinoamericana de Estudios Educativos Vol. XII no. 47 pág. 40

Calidad Total es el concepto fundamental de estructuras integradas de personas-instrumentos-información.

Los elementos que conforman un Sistema de Calidad son:

- 1) Política.
- 2) Objetivos de Calidad.
- 3) Estructura organizacional clara.
- 4) Definición de las responsabilidades y alcance de autoridad de todo el personal.
- 5) Equipamiento y recursos humanos apropiados.
- 6) Documentos que describan la forma de llevar las actividades a cabo.⁵

Evaluación de la Calidad en Educación

La evaluación es un importante factor de calidad necesario para contextualizar la calidad; sin embargo, para que efectivamente pueda existir una relación entre evaluación y calidad de la educación, es importante considerar los siguientes puntos:

- El desarrollo de investigación evaluativa.
- La evaluación deberá ser en función de la planeación educativa.
- El uso, por parte de los tomadores de decisiones, de la información y de la investigación evaluativa.
- La socialización de la información y de la investigación evaluativa⁶.

De la calidad educativa que brinden tanto escuelas particulares como públicas, depende en gran medida el progreso de México.

Sistemas de Evaluación de la Calidad en la Educación en México

A principios del ciclo escolar 2002-2003, en México se creó el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE), debido a la necesidad de un

⁵ Giral Barnés, Carmen, Alpizar Ramos Ma. Del Carmen, et. al. Un camino hacia la calidad en educación. Facultad de Química.1998, México, 1ª. ed. UNAM. pág. 28-30.

⁶ Schmelkes, Sylvia La difícil relación entre la evaluación educativa y la calidad de la educación. Editorial Santillana, México, 2002.

organismo evaluador. Se crea por decreto presidencial como organismo del sector educativo, presidido por el secretario de Educación Pública; sin embargo, se deja la opción abierta para que exista la posibilidad de que los legisladores le dieran al instituto (INEE) una base legal más amplia y mayor autonomía, misma opción que sería la más adecuada tomando ejemplos de sistemas educativos de otros países tales como España, en el cual se cuenta con el Instituto Nacional de Evaluación y Calidad del Sistema Educativo (INECSE).

Otro de los esfuerzos realizados por las autoridades educativas mexicanas consiste en el Compromiso Social por la Calidad de la Educación. La Secretaría de Educación Pública (SEP), el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE), además de gobiernos estatales, universidades y diversas organizaciones sociales firmaron un compromiso el 8 de agosto de 2002, en un gesto simbólico que pretende transmitir dos mensajes: el logro de concertación política, principalmente entre SEP y SNTE y la convocatoria a un amplio consenso social.

El documento consta de 7 puntos. La parte más sustantiva del documento la constituyen los puntos cinco y seis, en los cuales se identifican los cambios y compromisos que se proponen. Respecto de los cambios, destaca el que se refiere explícitamente a la educación básica y particularmente al desarrollo de “comunidades de aprendizaje exitosas” para el nivel básico de educación. Los cambios implican el cumplimiento de maestros con su trabajo, el aprovechamiento óptimo de la jornada escolar y el aprendizaje de un segundo idioma y de computación. Además, se añade se requiere mejorar la infraestructura, adecuar las condiciones de trabajo y transformar la gestión. Quizá lo más importante es que se acepta que en el futuro la movilidad de maestros y directivos se hará con base en los méritos y se desarrollará un nuevo sistema de evaluación.

Desde el 2001, el Programa de Escuelas de Calidad trabaja para incorporar en cada escuela que lo integra, un modelo de gestión, basado en los principios de: liderazgo compartido, trabajo en equipo, respeto a la diferencia, planeación participativa, evaluación para la mejora continua, participación social responsable y rendición de cuentas. El cual se ha implementado de manera poco homogénea.

En México, la SEP, preocupada y ocupándose por la calidad educativa de sus escuelas, conjuntamente con otras organizaciones, integraron el grupo técnico que tomó la iniciativa de generar una guía de uso voluntario, que facilite el uso de la norma ISO 9001:2000 en las organizaciones educativas de todos los niveles y modalidades, dicha guía es denominada IWA2, “Aplicación de ISO 9001:2000 en educación”.

La norma mexicana, el IWA2 en español, entró en vigencia el 27 de julio del 2004.

Norma ISO 9001:2000

ISO (Organización Internacional para la Estandarización), es una agencia especializada en normalización a nivel internacional, cuyos miembros (más de 150) son los organismos nacionales de normalización.

La norma ISO 9001:2000 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos para desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad para aumentar la satisfacción del cliente, mediante el cumplimiento de sus requisitos, necesidades y expectativas.

La importancia de todos los documentos que conforman un Sistema de Gestión de Calidad, radica principalmente en el beneficio que aportan a la organización para que trabaje y opere de manera funcional y estandarizada, usándose como referencia o guía en las actividades, responsabilidades, objetivos, criterios y requisitos que tendrá la calidad en su institución.

La documentación sirve para registrar y definir los medios, métodos, técnicas, estrategias, puestos, cargos, recursos, acuerdos, actividades y una amplia gama de finalidades que en cada organización son específicas y poseen características propias, únicas, inclusive. La documentación también informa y comunica resultados, objetivos -alcanzados o por alcanzar-, parámetros a seguir, políticas, límites, oportunidades de mejora, y un sin fin de elementos que servirán a la Alta Dirección para hacer la revisión y planeación de su sistema y de su institución en general.

Los documentos tienen diferentes jerarquías, dependiendo de su importancia, a esto se llama niveles

La estructura básica de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad planteada por la norma ISO 9001:2000 es la siguiente:

1er. nivel	Política y Objetivos de Calidad Manual de Calidad
2º nivel	Procedimientos documentados requeridos por la norma (procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad)
3er. nivel	Documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planeación, operación y control de sus procesos. Requisitos requeridos por la norma.

La documentación puede estar en cualquier tipo de medio o formato, y el acceso debe asegurarse para la institución y las partes interesadas que requieran consultarla.

Esta documentación debe contener algunas especificaciones, por lo que a continuación se describe una serie de criterios que se deben considerar:

a. La Política de Calidad

Se define como “Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresa por la Alta Dirección”

La política de calidad (requisito 5.3 de la norma) debe seguir los siguientes lineamientos:

- Que sea adecuada al propósito de la organización.
- Que incluya el compromiso de satisfacer ISO requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de Gestión de Calidad.
- Que proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- Que sea comunicada y entendida dentro del marco de la organización.

b. Objetivos de Calidad

Tomando en cuenta la definición que la norma establece como objetivo de calidad: “Es algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad”, la Alta Dirección debe asegurarse de que los objetivos de Calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del producto, se establezcan en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización y es deseable que sean coherentes con la Política de Calidad. No hay Objetivos de Calidad “Universales”, por lo tanto los Objetivos deben reflejar lo que la organización hace y lo que quiere lograr.

c. Manual de Calidad

El manual de calidad es el documento más importante dentro de la jerarquía del sistema, ya que funciona como documento maestro que contendrá indicados de forma referencial, todos los aspectos que componen el Sistema de Administración de la Calidad.

Para preparar el manual de calidad se deberá considerar el requisito 4.2.2. “manual de calidad” de la norma ISO 9000 el cual considera lo siguiente:

- El alcance del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión
- Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, o una referencia de los mismos.

- Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Un manual de calidad es en esencia un documento que contiene los aspectos sustanciales del sistema y por lo tanto es una herramienta vital para sustentar y prolongar las actividades y los procesos de la calidad, ya que permite normalizar la operación de una organización en cuestión de calidad.

d. Procedimientos Documentados

Para el cumplimiento de la norma deben incluirse como obligatorios seis procedimientos, los cuales deben ser referenciados y descritos en el Manual y son:

- Auditorias internas.
- Acción correctiva
- Acción preventiva
- Producto no conforme
- Control de registros
- Control de documentos

e. Registros de Calidad

Un registro de calidad es: “Un documento que proporciona resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas” de acuerdo a la norma ISO 9001:2000, los registros mínimos necesarios para un Sistema de Gestión de Calidad son 21. Sin embargo, las organizaciones pueden desarrollar registros adicionales de acuerdo a sus procesos, productos y/o servicios ⁷:

Procesos claves en las instituciones educativas

Las organizaciones pueden desarrollar registros adicionales de acuerdo con sus procesos, productos y/o servicios.

Un proceso bien administrado puede ser un indicador que sirva de guía para que proporcione resultados predecibles, por lo que identificaremos los procesos claves de las instituciones educativas, entendiendo como proceso como un “método ó sistema usado para llegar a un fin”

⁷ Yzaguirre Peralta, Laura E. Calidad Educativa e ISO 9001-2000 en México. Revista Electrónica Iberoamericana sobre calidad, Eficacia y Cambio en Educación 2005, Vol. 3 No. 1 pág. 421

- 1) **Proceso educativo:** Existe un proceso educativo desde el momento en que la escuela aparece como una prolongación de la familia. El proceso educativo implica más que una simple enseñanza o capacitación, incluye factores axiológicos, políticos y socioculturales entre otros, es un proceso integral de asimilación cultural, moral y conductual, una adquisición y una transformación del conocimiento, una necesidad del hombre para desempeñarse dentro de la sociedad. La tecnología educativa es un instrumento, una ayuda poderosa en el proceso de mejoramiento cualitativo de la educación⁸.
- 2) **Proceso de enseñanza:** Es un proceso de comunicación que tiene como finalidad la transmisión de conocimientos de un docente a discentes. La enseñanza ha respondido en la mayoría de las veces a un modelo basado en la estandarización de los alumnos. El modelo en que “el profesor organiza su enseñanza en función del alumno promedio del curso, es llamado modelo frontal de enseñanza”⁹.

Una enseñanza requiere de profesores reflexivos, creativos e innovadores, por lo tanto: “En la educación personalizada, recordemos que el maestro enseña en forma indirecta, prepara los materiales, diseña actividades, pero será el propio alumno quien realice el proceso de aprendizaje, siguiendo sus propias experiencias”¹⁰.

- 3) **Proceso de aprendizaje:** Es aquel donde un sujeto adquiere destrezas o habilidades al incorporar información y que produce un cambio permanente en el sujeto. Tiene la finalidad de que los alumnos investiguen y aprendan por sí mismos y no hacerlos dependientes, sino que participen activamente en su aprendizaje. Este proceso debe desenvolverse en un marco de referencia que permita el desarrollo cultural y global del alumno¹¹.
- 4) **Proceso administrativo:** Incluye un conjunto de elementos “institucionales”, con objetivos que forman parte del sistema de enseñanza,

⁸ Tenti, Emilio. “Consideraciones Sociológicas sobre la calidad de la educación México: ANUIES 1983 Julio-septiembre Revista Latinoamericana de Estudios Educativos Vol. XII, No. 47 pp. 53.

⁹ Schiefelbein, Ernesto. “Estrategias para elevar la calidad de la educación”, Revista Interamericana de Desarrollo Educativo Año XXVIII No. 117.I. 1994 pp:1

¹⁰ Ferrini, Rita. Hacia una educación personalizada. Ed. Limusa 1ª ed. 1991 pp: 67.

¹¹ Aguerrondo, Inés “La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación” Revista Interamericana de Desarrollo Educativo Año XXVII No. 116. III. 1993. pp 570.

así como un conjunto de normas, reglamentos, estrategias y procedimientos administrativos que indiquen qué es lo que debe hacerse¹².

- 5) **Proceso de evaluación:** Este proceso es pieza clave en la calidad educativa, pretende conocer en que grado se alcanzaron los objetivos, incluyendo cambios o resultados. Permite expresar resultados a través de reportes escritos que identifiquen y hagan públicas las fortalezas y las debilidades de los programas. Sirve de retroalimentación a todos, de acuerdo con su función, para definir nuevas estrategias de acción y detectar áreas de oportunidad. Pretende hacer tangible lo intangible, hacer cuantitativo lo cualitativo. Esto es importante en la toma de decisiones¹³.

Los distintos procesos que se dan en la organización educativa tienen que estar orientados por un proceso de calidad que incluya aspectos como la enseñanza, la investigación y el aprendizaje, así como la relevancia que tenga el proceso educativo en la vida contemporánea y futura de todos los que participan en el desarrollo de nuestra nación y del mundo.

Actores en los procesos educativos

Los actores de los distintos procesos son:

a. Directivos

Un programa de calidad tiene que ser iniciado y apoyado en todo momento por la dirección o la alta administración como compromiso con el liderazgo y la planeación estratégica. El liderazgo es parte vital en la implantación de la calidad. “Es innegable que en la actualidad todos aquéllos que tienen algún poder de decisión dentro de los sistemas educativos- que son muchos, porque sabemos que toman decisiones los docentes dentro del aula, los directivos dentro de las instituciones, los supervisores y funcionarios para conjuntos de instituciones, y los decisores políticos para el nivel macro- están preocupados por mejorar la calidad de la educación”¹⁴.

Deming dice que “el liderazgo, el inicio y el respaldo, debe surgir de la alta dirección”¹⁵.

¹² Gutiérrez Velázquez, G. D. “Detección de las necesidades del cliente alumno en la calidad de la institución educativa”. Tesis de Doctorado. ULSA 1999 pp.49

¹³ Aguerrondo, Inés “La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación” Revista Interamericana de Desarrollo Educativo Año XXVII No. 116. III. 1993. pp. 576.

¹⁴ Aguerrondo, Inés “La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación” Revista Interamericana de Desarrollo Educativo Año XXVII No. 116. III. 1993. pp: 574.

¹⁵ Walton, Mary. Cómo administrar con el Método Deming. 1ª. ed. Colombia Ed. Norma pp 96.

En general Crosby, Juran e Ishikawa coinciden en que el director o la alta gerencia tienen que encargarse de que se establezca una política sobre la calidad dentro de las compañías y que esta política debe ser comprendida por todos y comunicada a todos.

Para que inicie cualquier programa de calidad, es necesario que la alta dirección establezca un compromiso continuo y de larga duración mediante una estructura que asegure su participación y la de todos los que forman parte de la institución, dando atención constante a los principios de calidad total. La propuesta debe ser planeada con base en una definición clara de las responsabilidades de la alta y media dirección, de las cuales surgirá un comité, incluyendo a los líderes de cada departamento.

Los directivos responsables de promover los cambios, tienen que considerar que la educación es un servicio conducido y proporcionado por seres humanos. Que su posicionamiento estratégico requiere *de lo que debe ser la institución tomando en cuenta para lo que fue creada (misión), marcar el rumbo que se desea (visión) y los límites señalados por los valores de la organización*. Conocer el qué y cuáles son las bases para definir el cómo¹⁶.

Por ejemplo, para una Facultad o Escuela, el Director es una parte del Consejo Directivo ó Directivos que tienen que tomar decisiones. Sin embargo, en el ámbito de la Educación Superior, el Directivo de mayor jerarquía sería el Rector y a su vez el siguiente sería el Vicerrector. El Rector es quien toma decisiones profundas sobre el rumbo de la institución.

b. Docentes

Es urgente que se dé un cambio en antiguos paradigmas educativos, que se abandonen prácticas inoperantes centralizadas en el docente, una escuela tradicional que ha llevado al maestro a presentar su conocimiento en el aula de manera verbal, escribiendo o dictando y por parte de los alumnos manteniendo silencio, donde el docente es la única fuente de conocimiento. Los cambios esperados no se realizarán mientras que la conciencia y disposición del docente no cambien de manera armónica. Existe un alto nivel de tensión de los maestros que se dan cuenta que se obtienen resultados malos con sus alumnos y no saben como cambiar estos resultados". En realidad, es el verdadero profesor quien es capaz de enseñar a los estudiantes a pensar por sí mismos¹⁷.

¹⁶ Gutiérrez Velázquez, G. D. 1999 "Detección de las necesidades del cliente alumno en la calidad de la institución educativa". Tesis de Doctorado. ULSA pp70-72.

¹⁷ Schiefelbein, Ernesto. "Estrategias para elevar la calidad de la educación", Revista Interamericana de Desarrollo Educativo Año XXVIII No. 117.I. 1994 pp:6

Parte de la solución es la capacitación formal, actualizada y constante del profesor para que pueda incitar al descubrimiento, que estimulen la capacidad de identificar y resolver problemas de acuerdo con la diversidad de enfoques y desarrollen trabajo en equipos.

Atribuir la mayor responsabilidad al docente ha provocado perder a muchos maestros entre los que suelen estar los mejores, también se ha reducido el tiempo que dedican a la educación aquellos que ahora desempeñan una segunda actividad para incrementar los ingresos familiares y se ha reducido el nivel de compromiso con la actividad pedagógica¹⁸.

Además debemos considerar que de acuerdo a Juran “se designa un equipo multidepartamental para que haga la planificación de la calidad. Generalmente los miembros del equipo son procedentes de las organizaciones responsables de las diversas etapas del proceso. La aparición de un espíritu de trabajo en equipo puede conducir a la planificación conjunta”¹⁹.

El trabajo en equipo entre directivos y docentes debe ser consecuencia de las actividades realizadas entre docentes y alumnos.

c. Alumnos

La participación de los alumnos en el aprendizaje es determinante y no sólo es responsabilidad del padre de familia o del profesor. En la medida que el alumno tenga consciencia de que su conocimiento puede mejorar su vida y la de los demás, reconocerá sus necesidades no sólo como alumno sino como individuo. Por lo que las horas que utilicen después de sus clases y el uso efectivo de su tiempo en las tareas y estudio, se relacionarán de manera más directa con el aprendizaje.

Al analizar lo anterior debemos por tanto crear una **cultura de calidad** para crear un sistema de calidad total. Esto se logrará y se mantendrá con la capacitación y la educación de todos los que forman parte de la institución educativa. De acuerdo con Crosby “La educación en la calidad asume tres formas básicas:

1. Orientación hacia los conceptos y procedimientos de la calidad; producto y expectativas del cliente (alumno)
2. Mejoramiento de destrezas para ejecutar actividades específicas.

¹⁸ Schiefelbein, Ernesto. “Estrategias para elevar la calidad de la educación”, Revista Interamericana de Desarrollo Educativo Año XXVIII No. 117.I. 1994 pp:15

¹⁹ Juran, J. M. Juran y la planificación para la calidad 1ª. ed. México 1990 Ed. Díaz de Santos pp: 20, 198.

3. Comunicación de ideas para que sirvan de recordatorios y condicionantes, para lograr que la calidad sea una noción siempre presente en la mente de todos”²⁰.

Modelos de Cuestionarios Educativos

La calidad tiene que medirse con base en resultados que deben ser evaluados mediante el establecimiento de indicadores obtenidos a través de la aplicación y medición de métodos estadísticos. Medir y documentar nos permitirá además, iniciar el proceso de evaluación y el control de los procesos y así orientarnos para la toma de decisiones, logrando la resolución de problemas.

Esto puede lograrse a través de:

La Autoevaluación: Con la implementación de diferentes métodos estadísticos la misma empresa evalúa lo que a su parecer es importante, esto permite tener una idea de las condiciones para establecer un sistema de mejora continua.

La Auditoria: Es otro de los indicadores de la calidad como una forma de que otros nos evalúen.

El Benchmarking: Compararnos con otras empresas en cuanto a sus mejores prácticas.

Es necesario definir indicadores de calidad en cada actividad de la empresa, con el objeto de medir e identificar dónde se encuentran problemas reales y potenciales de la calidad y poder relacionarlos con los costos de calidad. Algunos de los factores posibles dentro del proceso educativo a evaluar serían: las calificaciones, el número de la matrícula, número de egresados, de aprobados o de titulados y quizá la realización de exámenes sobre conocimientos generales, que nos permita dar una idea mas clara de lo que queremos, pero puede resultar dudoso y grave malinterpretar algunos datos numéricos y mecanismos, tomándolos como ciertos.

Históricamente el Control de Calidad (CC) provocó una revolución industrial japonesa, practicar “el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor²¹, es lograr el control integral de costos, precios y utilidades, control del volumen de producción (egresados, conocimientos o habilidades) ventas (educación) y existencias (alumnos, docentes, procesos, etc.).

²⁰ Crosby, Philip B. La calidad no cuesta. Trad. por Octavio Díaz García de León 1ª. ed. México 1987 Ed. CECSA pp: 22

²¹ Ishikawa, Kaoru ¿Qué es el control total de calidad? 1ª. Ed. Colombia 1988 Ed. Norma pág. 40

Metodología

El cuestionario a proponer tiene como objetivo el evaluar si las necesidades de los clientes (alumnos) son satisfechas por la institución educativa. Para lograr este objetivo se toma como referencia el trabajo de tesis para doctorado "Detección de las necesidades del cliente alumno en la calidad de la Institución Educativa Superior"¹.

El cuestionario se basa en la clasificación de las necesidades de la persona propuesta por Maslow², por ser una de las propuestas más estructuradas. Dichas necesidades se clasifican en:

Fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima, de autoactuación, de conocimiento (saber y comprender) y estéticas, incorporándose la necesidad de trascendencia de acuerdo a Jongeward³.

Debido a que el alumno es el receptor o beneficiario directo del servicio educativo se requiere identificar las necesidades presentes y futuras que busca cubrir a través de su participación en la institución educativa. Para ello el alumno requiere de un clima estimulante y gratificante dentro de la institución.

El cuestionario que se propone se basa en 84 necesidades, que responden a:

1. Las características de los niveles propuestos por Maslow (anteriormente mencionados)
2. Las necesidades presentes y futuras de los alumnos.

SEGURIDAD: Protección, libre de peligro, orden, futuro predecible, paz, se prefiere cierta rutina. Necesidad de seguridad en casos de emergencia, enfermedades, catástrofes y situaciones de peligro.

AMOR Y PERTENENCIA: Amigos, compañeros, familia, identificación de grupo, intimidad con un miembro del sexo opuesto, necesidad de comunicación afectiva con la gente y ocupar un sitio dentro del grupo.

¹ Gutiérrez Velázquez, G. D. 1999 "Detección de las necesidades del cliente alumno en la calidad de la institución educativa". Tesis de Doctorado. ULSA pág.148.

² Dicarpio, Nicolás Teorías de la personalidad Edit. Interamericana 1976 pág. 368

³ Jongeward, Dorothy y Phillip C. Seyer En búsqueda del éxito 1a. ed. México 1986 Edit. Limusa Tomo 1 pág. 30

ESTIMA: Respeto, opinión de otros, admiración, estimación o aprecio, confianza en sí mismo, consideración, fortaleza, utilidad, autovalía, autoaceptación, buscar reconocimiento, ser una persona que vale la pena.

AUTOACTUACIÓN (autorrealización): Necesidad de ser o llegar a ser quien uno pretende ser, satisfacción de nuestras capacidades personales o del desarrollo de nuestro potencial.

DE SABER Y COMPRENDER (conocimiento): curiosidad, espíritu de investigación, y anhelo de adquirir más conocimientos, deseo de sistematizar, de organizar, analizar y buscar relaciones.

ESTÉTICAS: necesidad de orden, simetría, estética, estructuración.

TRASCENDENCIA: necesidad comunitaria, contribuir con la humanidad, de obligación hacia otros.

Cuestionario

A continuación se presenta el cuestionario con los números ya asignados, para que se identifique el tipo de necesidad que predomina.

INSTRUCCIONES: Con el fin de brindarte una mejor atención educativa se desarrolló esta encuesta donde tienes que contestar el grado de importancia que le concedes a las siguientes necesidades que tienes como alumno de esta institución. Marca en el paréntesis de la hoja de respuestas la opción que mejor describa la importancia que tiene cada necesidad. De acuerdo a la siguiente escala: 1 = extremadamente importante, 2 = muy importante, 3 = importante, 4 = poco importante, 5 = sin importancia.

Cuestionario		Clasificación						
Número	Necesidades de los alumnos	Seguridad	Amor y pertenencia	Estima	Autoactuación	De saber y comprender	Estéticas	Trascendencia
1	Aplicar lo aprendido a las necesidades de la población.							*
2	Contar con instalaciones limpias.						*	
3	Saber analizar, sintetizar y evaluar.					*		
4	Desarrollar la capacidad de ser productivo.				*			
5	Adquirir un status social al terminar los estudios.			*				
6	Que se fomente el trabajo en equipo.		*					
7	Existencia de una atmósfera de respeto dentro de la institución	*						
8	Pertenecer a un grupo o asociación académica.		*					
9	Superar la inseguridad personal mediante la educación.	*						
10	Lograr dominio del inglés.					*		
11	Contar con una condición física saludable.			*				
12	Conocer las necesidades del país para actuar como agente de cambio.							*
13	Tener la preparación suficiente para evitar el fracaso.			*				
14	Desarrollar la capacidad de ser innovador.				*			
15	Que pueda integrarme a los diferentes grupos de trabajo.		*					
16	Que la institución cuente con las medidas necesarias para resolver cualquier situación amenazadora	*						
17	Que la institución cuente con bolsa de trabajo para que brinde cierta seguridad al incorporarse al mercado de trabajo.	*						
18	Pertenecer a un grupo de diversión. (actuación, animación, etc.)		*					
19	Al egresar de la institución ser reconocido por las empresas.			*				
20	Al egresar obtener un ingreso alto.				*			
21	Lograr el dominio de la informática.					*		

22	Contar con una organización adecuada en la institución.					*
23	Conocer las culturas de otros países para aplicar las mejores prácticas en México.					*
24	Contar con los recursos necesarios para actividades extraacadémicas.					*
25	Lograr una conciencia cívica, política, económica y espiritual para poder integrarme adecuadamente a la sociedad mexicana.					*
26	Manejar adecuadamente la comunicación oral y escrita.					*
27	Obtener un grado académico.					*
28	Tener amigos íntimos.		*			
29	Que el entorno de la institución sea seguro.	*				
30	Pertenecer a un grupo deportivo.		*			
31	Ser reconocido como un líder.			*		
32	Buscar constantemente vencer las propias debilidades.				*	
33	Ser agradable a los maestros y compañeros			*		
34	Ambiente de honestidad en la institución.	*				
35	Contar con un departamento de orientación académica.	*				
36	Pertenecer a un grupo de ayuda social.		*			
37	Ser reconocido por los compañeros como una persona que ha destacado.			*		
38	Desarrollar una cultura del trabajo.				*	
39	Que los planes de estudio promuevan la reflexión sistematizada.					*
40	Contar con un ambiente ecológico en el interior de la institución.					*
41	Participar en la promoción de valores que impulsen una cultura de calidad.					*
42	Que se respete la dignidad de las personas.	*				
43	Estar en un ambiente en donde se aprecie nuestra cultura.		*			
44	Lograr un espíritu de superación personal.			*		
45	Desarrollar la habilidad para superar un fracaso.				*	
46	Lograr un conocimiento integral.					*
47	Impartición de clases en horas y días adecuados.					*
48	Que la Institución proporcione información suficiente y actualizada sobre el campo de trabajo de las carreras que ofrece.	*				
49	Reír y hacer bromas en compañía de otras personas.		*			
50	Lograr superioridad sobre los demás.			*		
51	Ser reconocido por los familiares como una persona que ha destacado.			*		
52	Mantenerse en una constante actualización y superación profesional.					*
53	Que mi desempeño sea valorado de manera objetiva por la institución.		*			
54	Ser capaz de tomar buenas decisiones.					*
55	Desarrollar la capacidad de la creatividad.			*		
56	Adquirir prestigio fuera de la institución por pertenecer a ella.			*		

57	Ambiente agradable en las actividades extraacadémicas de grupo.	*		
58	Expresar mi pensamiento crítico sin que existan represalias.	*		
59	Participar en el mejoramiento del medio ambiente.			*
60	Que la institución cuente con planes y programas acordes con las expectativas del alumno y su entorno social y laboral.			*
61	Saber aplicar los conocimientos en casos prácticos.		*	
62	Ser promotor de la justicia.		*	
63	Alcanzar honores o recompensas por medio de logros sobresalientes.		*	
64	Que exista congruencia entre los objetivos planteados y el proceso de evaluación.			*
65	Que la institución fomente con sus acciones la identidad de grupo	*		
66	Que el alumno se sienta apoyado académicamente por parte de los profesores y directivos	*		
67	Que la institución cuente con una imagen prestigiada.		*	
68	Que la institución cuente con un sistema de calidad y mejora continua.		*	
69	Aprender por uno mismo (dependen menos del profesor).			*
70	Tener espacios físicos o culturales que fomenten la creatividad.			*
71	Lograr un desarrollo personal que esté a la vanguardia del progreso nacional.		*	
72	Identificar y solucionar problemas.		*	
73	Que existan normas de conducta que hagan cumplir la honestidad académica.			*
74	Que la institución cuente con un área médica eficiente	*		
75	Que la Institución genere cambios con prospectiva (hacia el futuro), tendientes a la globalización.			*
76	Contar con un ambiente estético que favorezca nuestro aprendizaje.			*
77	Lograr un aprendizaje para ayudar al país de acuerdo con las exigencias que el mundo requiere.			*
78	Lograr una mejora continua en beneficio del país.			*
79	Comprometerse con el desarrollo de la comunidad y el país.			*
80	Participar en la organización escolar.			*
81	Ser capaces de generar empleos a través de empresas propias.		*	
82	Desarrollar y promover una identidad nacional.			*
83	Colaborar con el desarrollo empresarial del país.			*
84	Tener instalaciones armónicas (agradables).			*

Discusión

Con la decisión de México de integrarse al grupo de países globalizados, firmando su acta de nacimiento a la internacionalización en el año 1985, con su entrada a la Organización Mundial de Comercio (antes GATT General Agreement on Trade and Tariffs), estamos viviendo una época a la que se ha clasificado de posmoderna y en la que un creciente intercambio comercial y de servicios profesionales entre las naciones, con base en el desarrollo tecnológico, ha causado el surgimiento de nuevas relaciones entre las mismas.

El éxito de la incorporación de México en la globalización dependerá de su capacidad para prever riesgos y oportunidades, y de que en sus decisiones considere el respeto a su soberanía e identidad nacional. No es fácil alcanzarlo en un mundo que, para ordenarse, establece como prioridad la respuesta a los intereses de las poderosas redes comerciales.

Es evidente que México comparte metas con las naciones globalizadas, sin embargo, la idiosincrasia característica de cada país imprime su sello y ritmo en los mecanismos para ingresar a este mundo globalizado, en una era denominada por mucho “la era del conocimiento”¹.

En México, cuyo sistema educativo es sumamente heterogéneo en cuanto a la calidad, los recursos y los propósitos de cada institución educativa. Establecer estándares, indicadores y sistemas de evaluación para el sistema educativo es una decisión promovida y adoptada por la mayoría de los sectores directrices del país, pero el proceso de realización ha tenido avances desiguales, ya que todavía son muchas las resistencias que deben vencerse e, incluso, es previsible que el debate en torno a la evaluación externa continúe. Ciertamente, la plena incorporación de las escuelas y universidades de nuestro sistema educativo a la cultura de la evaluación y a la buena calidad, demandará grandes esfuerzos y entrañará riesgos, pero ninguno será tan costoso o trascendente como claudicar en ese propósito o volvernos indiferentes ante la calidad. De ahí, la relevancia lograda por la evaluación en estos tiempos y la inconformidad, la polémica y los cuestionamientos en torno a la evaluación externa de nuestro sistema educativo y, por supuesto respecto a CENEVAL, tal vez el organismo de evaluación externa que mayor incidencia tiene hoy en día².

¹ Giral Barnés, Carmen, Alpizar Ramos Ma. Del Carmen, et. al. Un camino hacia la calidad en educación. Facultad de Química.1998, México, 1ª. ed. UNAM. pp: 4-7

² Gago, Huguet a. El CENEVAL y la evaluación externa de la educación en México. III Foro Nacional de Educación “La revolución educativa que México necesita” México, 2000 Revista Electrónica de Investigación Educativa Vol. 2 no. 2, 2000 pp:111.

El sistema educativo requiere un cambio de fondo. Debemos situarnos en lo que México requiere en el presente y en el futuro, visto desde una perspectiva globalizada.

La interrelación académica entre los niveles educativos es otra cuestión de calidad poco abordada por los diferentes programas y proyectos emprendidos en los países de Latinoamérica, entre ellos México, siendo éste tema de gran relevancia ya que los resultados son importantes para determinar si lo estimado académicamente por unible, es pertinente para el siguiente y si cuenta con una secuencia de criterios de formación para el estudiante (curricular, docente, organización escolar, métodos pedagógicos, etc.). La interrelación académica entre los niveles educativos debe determinar una cadena de eficiencia, detectando con oportunidad las áreas de mejora que deberán ser atendidas y solucionadas, lo cual ayuda a elevar los índices de Eficiencia Terminal, así como los de transición. Creando la cadena en mención es factible permitir el incremento en el tránsito de alumnos de un nivel a otro en mejores condiciones que las actuales, problema acentuado en México en los niveles de secundaria a bachillerato y de éste a la educación superior³.

Sería ideal que las instituciones de los diferentes niveles educativos implementaran un cuestionario como el que se presenta para detectar las necesidades primordiales de los alumnos. Si bien este cuestionario está diseñado para alumnos que cursen niveles de educación superior, pueden tomarse como referencia para adaptarlo de acuerdo con el nivel educativo a evaluar.

La evaluación de necesidades debe de ser un proceso continuo y parte de la planeación, intentando traducir las necesidades del cliente-alumno al lenguaje de la empresa educativa para encontrar soluciones y mejorar la calidad educativa.

³ Yzaguirre Peralta, Laura E. Calidad Educativa e ISO 9001-2000 en México. Revista Electrónica Iberoamericana sobre calidad, Eficacia y Cambio en Educación 2005, Vol. 3 No. 1. pp. 421.

Conclusiones

Aplicar la calidad como un método de mejora, es considerar gran cantidad de aspectos, todos ellos importantes, es por eso que deben agruparse aquellos elementos claves como son el compromiso de la alta dirección, la planeación estratégica, la formación de equipos de mejora, el desarrollo de una cultura de calidad, basada en la educación y la capacitación, y en la evaluación del sistema de calidad para lograr un control total de la calidad de los procesos y la corrección de situaciones o problemas. Sin embargo estos factores básicos siempre estarán relacionados con las empresas de servicios, con características muy particulares, sobre todo en cuanto al personal, clientes y procesos.

La implantación de la calidad implica iniciar un proceso de cambio, es crear una nueva cultura, por eso es importante tomar en cuenta que, en la medida que se entiendan los beneficios que se derivan de ello, se tendrá menor resistencia para su implementación.

El presente trabajo cumple con el objetivo de conocer los distintos esquemas de sistemas de calidad en educación y de proponer un cuestionario que detecte las necesidades del cliente-alumno, para orientar a las instituciones educativas que deseen implementar un Sistema de Calidad Total en Educación.

Es importante considerar que el alumno es el receptor o beneficiario directo del servicio educativo y por tanto, se requiere identificar las necesidades presentes y futuras que busca cubrir a través de su participación en la institución educativa. De esta manera, se puede tener un parámetro que sirva a la empresa educativa a encontrar soluciones que se pongan en práctica, con lo que se logra establecer futuras directrices y un sistema de mejora continua en las instituciones educativas.