

ORGANIZACIÓN DE AGUSTINOS DE LATINOAMÉRICA
Primera Reunión del Consejo de Educación de OALA
Material Preparatorio

PARA LEER CON DETENIMIENTO

CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE NUESTROS SERVICIOS

Los Usuarios en Educación

Los alumnos son los usuarios o clientes directos de la educación. Se identifican como *clientes directos* porque reciben el beneficio inmediato de los servicios educacionales.

Pero la educación además tiene usuarios o *clientes indirectos*, son personas u organizaciones que tienen demanda o necesidades de educación y obtiene los beneficios de la educación impartida, sin ser consumidores directos de la educación, como los alumnos.

Son clientes indirectos de la educación los padres y apoderados de alumnos, las fuentes laborales, la sociedad y la economía.

Los padres y apoderados inicialmente son responsables de la educación de sus hijos con el propósito que adquieran habilidades y capacidades que les permitan ser independientes, entender y avanzar en la vida.

Las fuentes laborales requieren personas con educación y conocimiento para funcionar, producir, aumentar la productividad de los insumos materiales y el capital en organizaciones y empresas.

Actualmente las demandas en fuentes laborales por personas con mayor educación y facilidad para tomar decisiones y resolver problemas aumentan rápidamente debido a nuevas necesidades creadas por el avance tecnológico y la globalización. Estos son aspectos que requieren atención crítica en el diseño de nuevas políticas educacionales e inversión en educación. (32).

Evaluación de las Necesidades de los Alumnos

La gestión de calidad en educación tiene fundamento en conocer a los alumnos, sus características y sus necesidades personales, intelectuales y espirituales.

Identificar a los alumnos por su nombre, iniciar los cursos preguntándoles el interés que tienen en materia que están por comenzar y hacerlos pensar en forma creativa e independiente, es de gran utilidad para ellos, pues los incentiva a pensar y les despierta el interés en la materia y en sus profesores o profesora interesado en ellos.

Hoy día el rol del profesor no es sólo traspasar información sobre una materia, pero es importante desarrollar la espontaneidad y creatividad de los alumnos para relacionar el tema de la asignatura con las necesidades de los alumnos y la relevancia de esa asignatura en su

ORGANIZACIÓN DE AGUSTINOS DE LATINOAMÉRICA

Primera Reunión del Consejo de Educación de OALA

Material Preparatorio

vida. En esencia, la satisfacción de los alumnos resulta en mayor aprendizaje y mejora la calidad de la educación.

La práctica pedagógica anterior no requiere rediseñar el curso para cada nueva clase, pero implica hacer ajustes congruentes con el desarrollo de habilidades y capacidades de los alumnos, para hacer la clase más amena e interesante para los alumnos y el profesor. (35 – 36)

Los Alumnos y Calidad en Educación

La evaluación de características y necesidades de los alumnos y el uso efectivo de esta información para tomar decisiones en la planificación de recursos o programas comienza por conocer a los alumnos utilizando el siguiente ejercicio, u otro método que se adapte a la personalidad y necesidades del profesor.

- ¿quiénes son mis alumnos?
- ¿De dónde vienen?
- ¿Qué razón los hace preferir mis servicios sobre otros?
- ¿Existen alternativas para el servicio que yo ofrezco?
- ¿Qué beneficios obtienen mis alumnos de la educación que yo les ofrezco en relación con otras alternativas? (benchmarking)
- ¿En qué medida cumplo con satisfacer la necesidad de mis alumnos de facilitarles información y conocimiento útiles para que puedan avanzar en la vida?

La respuesta a estas preguntas parecen obvias. Sin embargo las instituciones y profesores no las analizan con el detalle y la frecuencia requeridas en relación con las necesidades de sus alumnos.

En gran medida esto no se debe a falta de interés de la institución o del profesor, pero se debe a la formación profesional que reciben en el pedagógico, la universidad y otras instituciones dedicadas a la formación de profesores, donde la tendencia tradicional ha sido concentrar la atención en la asignatura, pero sin establecer una relación objetiva entre el tema y la satisfacción de necesidades humanas.

Debido a la falta de congruencia entre el tema de las asignaturas y las necesidades humanas frecuentemente la educación resulta una obligación en vez de una experiencia útil e interesante para la mayoría de los alumnos. Ésta es la causa principal de los problemas de calidad en educación (37)

Identificación de Necesidades

A continuación se identifican instrumentos y técnicas de uso común para recopilar información sobre características, necesidades y expectativas de los alumnos. El uso varía de acuerdo al tipo de información y la preferencia del encuestador y se sugiere ajustar o crear técnicas que faciliten la actividad de evaluación en congruencia con los recursos disponibles.

- Conversaciones personales,
- Grupos de discusión,

ORGANIZACIÓN DE AGUSTINOS DE LATINOAMÉRICA

Primera Reunión del Consejo de Educación de OALA

Material Preparatorio

- Encuestas,
- Política de Puerta Abierta (Accesibilidad)
- Buzón de sugerencias
- Programa de liderazgo y equipos de calidad con propósitos específicos. (p. 37)

Acciones para satisfacer necesidades de los alumnos

- Plan de actividades de acercamiento de profesores con alumnos,
- Plan de actividades de apoyo de la administración con los alumnos,
- Benchmarking, comparación de acciones que realizan instituciones similares,
- Plan de articulación de la institución con fuentes laborales para facilitar la transición a los alumnos del proceso educativo al proceso productivo,
- Plan de articulación de la institución con instituciones educacionales superiores para facilitar la transición a los alumnos entre procesos educativos.
- Plan de articulación de la institución educacional anterior para facilitar la transición a los alumnos,
- Seguimiento de la vida laboral de ex alumnos y apoyo con bolsa de trabajo facilitar interés de avanzar en el campo laboral. (37 – 38)

IV. CALIDAD Y DESARROLLO DE PROFESORES Y ADMINISTRADORES

Los Clientes Internos

Los *clientes internos* de la educación son los profesores, administradores, sostenedores de instituciones educacionales y personal de apoyo. Se los indentifica como clientes internos porque al igual que los clientes externos, son personas que tienen necesidades y deben satisfacerlas.

Los *clientes internos* trabajan, producen y ofrecen servicios educacionales que la institución entrega, o vende, a clientes externos, para satisfacer sus necesidades.

La satisfacción de necesidades de las personas que participan en el proceso productivo, en este caso de los profesores y administradores, es de gran importancia en el modelo de la gestión de calidad porque en extensa medida determina el clima en la organización y los resultados educacionales.

En el modelo de gestión de calidad un ambiente de trabajo grato, donde las personas estén contentas y trabajen tranquilas, es condición necesaria para conseguir altos estándares de productividad laboral y calidad educacional.

Una ambiente de trabajo agradable, done existe buena comunicación entre las personas y las divisiones, motiva alta colaboración y permite utilizar el sentido del humor como un instrumento efectivo para mejorar clima organizacional y disminuir conflictos laborales.

Las caras sonrientes son más agradables y ejercen mayor atracción en otras personas, no es sólo un refrán pero es una técnica efectiva de gestión. Aumenta la efidencia que demuestra

ORGANIZACIÓN DE AGUSTINOS DE LATINOAMÉRICA

Primera Reunión del Consejo de Educación de OALA

Material Preparatorio

que reír es un buen ejercicio para reducir el estrés y la tensión, pues aumenta el flujo de aire en los pulmones y la inmunidad ante las enfermedades.

- El profesor y el estrés,
- El profesor y su modelo de conducta,
- El profesor y su responsabilidad civil,
- El profesor

Consecuentemente, la aplicación del modelo de gestión de calidad creará la necesidad de capacitar en los principios fundamentales de desarrollo personal y profesional a quienes trabajan en la institución.

La gestión de calidad no impone programas específicos, de actualización, capacitación o entrenamiento profesional, y esta libertad es contingente con la satisfacción de necesidades específicas de los profesionales de cada institución y con el propósito que se apliquen los métodos, planes y programas de acuerdo a esas necesidades, utilizando los recursos disponibles, creatividad, flexibilidad y la capacidad de aprender de la experiencia de instituciones similares que hayan obtenido resultados exitosos (benchmarking) en el desarrollo de personal (40 – 41)

Identificación de Necesidades

La selección de métodos para identificar las necesidades de los profesores, tanto como los programas, técnicas, instrumentos y la estructura organizacional, dependerá del tipo de institución que realice la evaluación, del tamaño, el estado de avance de la gestión y las capacidades de liderazgo de la dirección, los profesores y la administración.

Los métodos utilizados comúnmente para identificar necesidades son las reuniones personales, grupos de discusión, encuestas, foros, buzón de sugerencias.

Una vez identificadas las necesidades de las personas que trabajan en la organización es necesario diseñar planes y programas para satisfacer esas necesidades. (41)

Satisfacción de Necesidades de Clientes Internos

Los parámetros de diseño, implementación y evaluación de programas de desarrollo dirigidos a satisfacer las necesidades de profesores y administradores educacionales deberán considerar los siguientes aspectos:

- Ofertar o acceso a programas de desarrollo personal,
- Oferta o acceso a programas de desarrollo profesional y actualización para profesores,
- Evaluación del impacto de estos programas en relación con las necesidades de los alumnos y el proceso de aprendizaje,
- Cursos de actualización en cambio tecnológico, tecnología informática y tecnología de institución,

ORGANIZACIÓN DE AGUSTINOS DE LATINOAMÉRICA

Primera Reunión del Consejo de Educación de OALA

Material Preparatorio

- Evaluación de contenidos de programas en relación con necesidades de corto y largo plazo de los profesores en términos de certificación, licencia, requisitos de avance profesional.
- Incentivar participación de profesores y administradores en el diseño, selección de material, metodología de instrucción y evaluación de los programas de desarrollo personal y profesional,
- Uso de métodos efectivos de evaluación de necesidades y programas.
- Uso de instrumentos de evaluación que muestren consistencia para facilitar comparación de resultados, y observar cambio y progreso.
- Aceptar que los programas de entrenamiento pueden tener origen dentro o fuera la organización.
- Incluir programas de computación, educación a distancia, de instrucción disponible a través de nuevas tecnologías.
- Desarrollo de estrategias para atraer a profesores de alta capacidad y ofrecer condiciones favorables para que permanezcan en la institución.

El objetivo de estos programas es generar un ambiente de trabajo que contribuya al bienestar, satisfacción y estimule la motivación de profesores, administradores y personal.

¿Cuáles son las condiciones propicias para implementar el desarrollo de un programa de gestión de calidad en una institución educacional?

- Un agradable ambiente de trabajo incluye los esfuerzos que realiza la dirección para mejorar estándares de seguridad, salud y ergonomía en el lugar de trabajo,
- Promoción de canales de comunicación efectivos que faciliten la formación de equipos de trabajos encargados del mejoramiento continuo de la calidad,
- Aplicación de principios de no discriminación por género, edad, estado civil y condición económica o social,
- Estructura matricial y relaciones laborales armoniosas y amplio acceso a directivos,
- Reconocimiento al mérito por logros de calidad en relación al aprendizaje de los alumnos,
- Beneficios. Sistematización de los beneficios que reciben los profesores en términos de compensación monetaria o no – pecuniaria de acuerdo al mérito profesional. Los beneficios no pecuniarios pueden incluir asesoría en desarrollo profesional, servicio de guardería infantil, rotación de trabajo, flexibilidad de horario, opción de trabajo compartido, ausencia justificada por responsabilidad familiar, servicio profesional en solución de conflictos interpersonales, apoyo a equipos de trabajo con recursos o informaciones.
- Prioridad en calidad. Uso de un sistema para determinar prioridades que avancen en el mejoramiento del clima organizacional y la calidad.
- Uso de instrumentos para medir ausentismo, rotación y quejas del personal y como utilización de esta información con el propósito de mejorar los estándares. (42 – 43).

El compromiso de las Personas con la Institución

ORGANIZACIÓN DE AGUSTINOS DE LATINOAMÉRICA

Primera Reunión del Consejo de Educación de OALA

Material Preparatorio

Hay pocas cosas tan desagradables en la vida como trabajar en un lugar que no nos agrada. Por esta razón, al buscar trabajo es importante considerar los intereses y necesidades personales, pero también la personalidad propia y las personalidades de la gente que serán nuestros compañeros, ya que todo esto forma parte del clima organizacional. Sin embargo la coincidencia de todos los factores no es fácil. Y muchas veces el imperativo económico (en referencia a la Jerarquía de Necesidades) apremia por encima de la necesidad intelectual de encontrar un ambiente profesional adecuado.

Afortunadamente, a medida que las organizaciones avancen en la dirección de la Teoría Y y en la práctica de la gestión de calidad, las instituciones estarán mejor armonizadas con la satisfacción de necesidades de las personas como uno de los factores de mayor importancia para el desarrollo de un buen clima organizacional.

De lo contrario, no es realista pensar que las personas que trabajan en una institución van a mostrar compromiso con ésta o la labor que desempeñan, si la institución no ofrece un clima organizacional adecuado y que respete sus necesidades.

Un buen clima organizacional es condición necesaria en el modelo de gestión de calidad.

Las siguientes son algunas de las características de una organización con buen clima organizacional donde la gente siente el deseo y el compromiso de participar.

- Permite ser un empresario dentro de la institución, en términos de emprender algo nuevo,
- Pide aportar nuevas ideas,
- Incentiva el uso de la creatividad,
- Facilita innovación y cambio y la colaboración,
- Valoriza la calidad y participación en programas de calidad,
- Reconoce y premia el mérito de las personas,
- Incentiva a elaborar nuevos programas y proyectos y participa activamente en programas y proyectos en la institución y en representación de la institución,
- Promueve asumir como propia la misión de la institución,
- Reparte una compensación monetaria congruente con la productividad. (43).

ORGANIZACIÓN DE AGUSTINOS DE LATINOAMÉRICA

Primera Reunión del Consejo de Educación de OALA

Material Preparatorio

DOCUMENTO DE APARECIDA

328. América Latina y El Caribe viven una particular y delicada emergencia educativa. En efecto, las nuevas **reformas educacionales** de nuestro continente, impulsadas para adaptarse a las nuevas exigencias que se van creando con el cambio global, aparecen centradas prevalentemente en la adquisición de conocimientos y habilidades, y denotan un **claro reduccionismo antropológico**, ya que conciben la educación preponderantemente en función de la producción, la competitividad y el mercado. Por otra parte, con frecuencia propician la inclusión de factores contrarios a la vida, a la familia y a una sana sexualidad. De esta forma no despliegan los mejores valores de los jóvenes ni su espíritu religioso; tampoco les enseñan los caminos para superar la violencia y acercarse a la felicidad, ni les ayudan a llevar una vida sobria y adquirir aquellas actitudes, virtudes y costumbres que harán estable el hogar que funden, y que los convertirán en constructores solidarios de la paz y del futuro de la sociedad.

ORGANIZACIÓN DE AGUSTINOS DE LATINOAMÉRICA
Primera Reunión del Consejo de Educación de OALA
Material Preparatorio

REDACCIÓN

SOÑAR UN CENTRO EDUCATIVO CON CALIDAD

¿Por qué el Colegio X tiene calidad?

A partir de los siguientes elementos elabore un texto en el que se especifique las características que debe tener un Centro Educativo con calidad en su país.

1. Bonitos Edificios:
 - Árboles,
 - Grama del patio,
 - Edificios bien cuidados y pintados.
 - Pupitres, pizarras y materiales adecuados.

2. Buenas Facilidades:
 - Deportes,
 - Laboratorios: computadoras, física, química y biología,
 - Uso habitual de computadoras y otros medios tecnológicos (internet wi-fi),
 - Buena biblioteca.

3. Actividades Extracurriculares:
 - Paseos de interés histórico, económico y cultural.
 - Lecturas de impacto e investigaciones de impacto sobre la realidad del momento,
 - Inglés como segunda lengua,
 - Concierto y Teatro.

4. Facultad de Maestros:
 - Maestros titulados,
 - Perfilados y ocupando los cargos adecuados a su preparación y capacidad (personal, profesional y espiritual),
 - Atienden las necesidades particulares de cada uno de los alumnos.

5. Los Padres de los Estudiantes:
 - Integrados en las actividades institucionales,
 - Visitan y dan seguimiento al desarrollo de sus hijos,
 - Dialogan con los Maestros en ambientes adecuados.

6. Estudiantes:
 - Interesados en aprender,
 - Produciendo con la calidad que de cada grado curricularmente se espera,
 - Intercambiando experiencias con otras naciones y culturas.

7. Pastoral para la Comunidad Educativa:
 - Desarrolla la vida sacramental

ORGANIZACIÓN DE AGUSTINOS DE LATINOAMÉRICA
Primera Reunión del Consejo de Educación de OALA
Material Preparatorio

- Desarrolla la vida espiritual.
- Desarrolla la vida comunitaria,
- Desarrolla la justicia y la paz institucional.