

Sobre la calidad total en la educación, un accionar que nos atañe a todos

Comentarios al texto *¿Es la gestión de calidad total en educación un nuevo modelo organizativo?*,
de Pablo Joel Santana Bonilla (Universidad de La Laguna)

MÁRYURI GARCÍA GONZÁLEZ
RUBENIA AZCUY HERNÁNDEZ
ESTHER MARÍA TORRES CORDERO
Universidad de Pinar del Río, Cuba

En este texto Santana Bonilla hace un análisis del surgimiento y evolución del concepto de calidad total y cómo este es insertado desde la empresa en las instituciones educativas; considerando que la calidad es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. Aborda además cómo la Gestión de la Calidad Total (GCT) es exportada del sector privado al sector estatal de educación, incluso sin tener resultados fehacientes que demuestren sus potencialidades reales.

Partiendo de un análisis de diferentes autores que tratan la temática tanto desde el punto de vista productivo como educativo, Santana Bonilla reconoce la incoherencia, aun presente, entre ambos conceptos en los diferentes ámbitos, aunque centra más sus argumentos en la esfera económico-productiva, dejando el sector educacional un tanto sin fundamentar.

Basándose en la idea de que la GCT permite orientar los análisis sobre las causas de la ineficiencia de lo público y sus posibles soluciones, explica cómo se produce la transferencia de un sector al otro, para ello utiliza una serie de citas de autores autorizados en la materia, pero no emite sus propios juicios o experiencias sobre el tema.

Santana Bonilla asume que la esencia de la calidad total consiste en la aplicación reiterada del mismo procedimiento hasta conseguir el objetivo propuesto. No obstante, creemos que la eficacia del éxito no estriba en la reiteración de la aplicación del procedimiento, sino en el camino, la vía para llegar a ese fin, es decir la sistematización del proceso y el resultado, ya que el ciclo (planificación, organización, ejecución, control, corrección y reevaluación del resultado), se gana si se hace un buen diagnóstico de lo que se tiene y se pronostica lo que se quiere lograr, a través de planes o estrategias se lleva a la práctica lo planificado y se verifican los pronósticos o resultados y al unísono se evalúa el procedimiento. En esto estriba la calidad de la gestión educativa.

Revista Iberoamericana de Educación

ISSN: 1681-5653

n.º 45/1 – 25 de enero de 2008

EDITA: Organización de Estados Iberoamericanos
para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI)



El autor toma en consideración lo planteado por Gento Palacios en 1996; quien aplica un modelo de calidad total teniendo en cuenta el producto educativo, la satisfacción de los alumnos y profesores, el impacto educativo, la disponibilidad y gestión material y de recursos humanos, la metodología educativa, el diseño de estrategias curriculares y el liderazgo educativo.

En este modelo, tomado en consideración por Santana Bonilla, no se tienen en cuenta los elementos afectivos y volitivos del proceso, teniendo estos especial significación en los procesos de gestión educativa y por consiguiente en el Proceso Docente Educativo y en la calidad del mismo.

Si bien no asume a la GCT como un elemento impulsor y generador de cultura y desarrollo en el sector educacional, toma en consideración el papel de las empresas en el desarrollo del sector educativo, siendo éstas las principales fuentes de empleo una vez graduados los profesionales.

Teniendo en cuenta los análisis anteriores, Santana Bonilla pone especial énfasis en la satisfacción de los empleadores con las características asumidas y demostradas por sus empleados, los cuales deben poseer motivaciones y competencias que propicien la GCT del proceso productivo en el que se desarrollan, dejando al sector educativo como responsable de ello.

Se percibe entonces, en lo expuesto, que el modelo de GCT asumido por el sector educativo privado responde directamente a los intereses de los empresarios y por ello no puede ser llevado exactamente como está concebido al sector público, además desconoce los intereses de los implicados.

En estos análisis de Santana Bonilla se reconoce la poca información y resultados concretos del modelo de GCT en el sector privado, siendo por ello una utopía llevarlo al sector público así como está concebido y que revierta resultados positivos en el desarrollo de las empresas como se espera,

De los aspectos que se abordan con mayor énfasis en el texto se destaca la inseguridad de la implantación del modelo de GCT en el sector educativo, puesto que no existe convencimiento, ni argumentos fuertes que prueben el éxito del modelo en la gestión de lo privado.

Tales apreciaciones sirven de base para destacar que cada escuela, contexto y grupo de profesores y estudiantes tiene sus peculiaridades, las que no se pueden obviar, generalizando un modelo a todo el país, sin tener en cuenta las características que los distinguen.

El autor enfatiza además que la GCT no es la solución a todos los problemas, puesto que la escuela no es la causa de todos los males sociales y productivos que se le pide que resuelva, además la GCT no aporta respuestas, ni soluciones universales a todas las deficiencias de la enseñanza.

La GCT en el sector educacional ha generado innumerables críticas, siendo un tema polémico en la calidad de la educación, repercutiendo en la calidad de los graduados y en la proyección de las instituciones escolares.

Aún cuando Santana Bonilla argumenta las desventajas de implementar el modelo de GCT en el sector educacional público, ve como un conflicto y una muestra de poder entre los empleados y empleadores, entre el sector privado y el público, no mostrando una solución inmediata al problema.

Tales apreciaciones nos demuestran que la colegialidad artificial, que se pretende fomentar con la GCT, no hará que surja una cultura colaborativa por mandato legal, tan solo servirá para mostrar

públicamente que se está haciendo algo para el perfeccionamiento del profesorado, pero es poco probable que se produzcan cambios reales que mejoren la calidad del proceso; para ello se hace necesario preparar a los profesores para que sean capaces de enfrentarse a los cambios sociales, políticos y económicos con una postura ética y competente, lo cual no se logra en un día, ni con la implementación impuesta de un modelo que hasta el momento no vislumbra resultados favorables.

Queda demostrado en el texto que los modelos de GCT aplicados a la empresa van dirigidos a la satisfacción del cliente, pero nos deja claro que existe ambivalencia en el responsable de definir las expectativas y necesidades del cliente, el tipo de cliente y quiénes serán o no escuchados, dejando entrever que estos modelos de GCT, seleccionados por una minoría sin tener en cuenta las particularidades, van dirigidos a satisfacer necesidades de la minoría del poder, ignorando a gran parte de los clientes del mercado.

Todo lo expresado en el texto no pretende ignorar la contribución a la gestión educativa, argumentando los por qué de la inconformidad con la exportación hacia la educación de la GCT como estrategia de gestión y supuesta mejora organizativa desde el sector privado, dejando clara la inconformidad del autor con estos modelos, los cuales no vislumbran resultados favorables para el desarrollo educacional, ajustándose a los supuestos de la política neoliberal imperante, para el beneficio de unos pocos.

Se hace evidente en el texto la poca argumentación, desde el sector educativo, de las desventajas de poseer un profesorado y un conjunto de instituciones educativas que no se encuentran preparados ni humana, ni materialmente para enfrentar la imposición de los modelos de GCT, lo cual no le resta méritos al documento, evidenciando claramente el objetivo final de estos modelos y quedando explícitamente demostrado que la GCT no constituye un nuevo modelo organizativo dando así respuesta al interrogante que dio origen al texto analizado.

Bibliografía

- ÁLVAREZ DE ZAYAS, C. (1992): *La escuela en la vida*. Colección Educación y Desarrollo. Ciudad de La Habana.
- AMÓS COMENIO, J. (1999): *Didáctica magna*. Novena edición. Editorial Porrúa. México.
- CARNOTA, O. (1990): *Teoría y práctica de la dirección*. Editorial Pueblo y Educación. Ciudad de La Habana.
- CONSEJO SUPERIOR DE UNIVERSIDADES (1962): *La reforma de la Enseñanza Superior en Cuba*. La Habana.
- DÍAZ DOMÍNGUEZ, T. (2004): *Temas sobre pedagogía y didáctica de la Educación Superior*. Fundación educativa ESUMER. Medellín, Colombia.
- FUENTES, H. y COLECTIVO DE AUTORES (1997): *Fundamentos didácticos para un proceso de enseñanza aprendizaje participativo*. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba.
- RUIZ CALLEJA, J. M. (2004): *Dirección y gestión educativa*. Fundación ESUMER. Medellín, Colombia.
- SANTANA BONILLA, Pablo Joel. Artículo: *¿es la gestión de calidad total en educación un nuevo modelo organizativo?*. Departamento de Didáctica e Investigación Educativa y del Comportamiento. Centro Superior de Educación, Universidad de La Laguna. La Laguna, Islas Canarias.
- TUNERMAN BERAHEIM, C. (1995): *La educación permanente y su impacto en la Educación Superior*. UNESCO. Paris.

Correo electrónico: maryuri@vrect.upr.edu.cu