



COORDINACION DE SERVICIOS
DOCUMENTALES - BIBLIOTECA

Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

UNIDAD IZTAPALAPA

DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION

TITULO DEL TRABAJO

*ISO 9000 APLICADO A LA CALIDAD
EN LA EDUCACION TELESECUNDARIA*

TESIS QUE PRESENTA LA ALUMNA

IMELDA VELEZ DAMIAN

MATRICULA

96326724

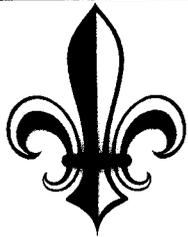
PARA LA OBTENCION DE LA

LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

ASESOR

ING. ALFREDO ROSAS ARCEO

ABRIL 2001



ISO 9000 APLICADO A LA CALIDAD
EN LA EDUCACION TELESECUNDARIA



INDICE

INTRODUCCIÓN	3
JUSTIFICACION	5
OBJETIVOS	6
CAPITULO UNO	
GENERALIDADES SOBRE LA EDUCACIÓN TELESECUNDARIA	7
1.1 Concepto de Educación	7
1.2 concepto de Educación Telesecundaria	12
1.3 Antecedentes de la Educación Telesecundaria	12
1.4 Evolución de la Telesecundaria	20
CAPITULO DOS	
EL ESTADO Y LA EDUCACIÓN	28
2.1 Importancia del Estado en la Educación	28
2.2 Artículo Tercero Constitucional	30
2.3 La Modernización de la Educación en Telesecundaria	31
2.4 El nuevo Gobierno y la Educación	32
2.5 Tendencias Educativas Mundiales	34
CAPITULO TRES	
LA EDUCACIÓN Y LA CALIDAD	39
3.1 Concepto de Calidad	39
3.2 Concepto de Calidad Total	40
3.3 Antecedentes de la Calidad Total	41
3.4 Relación entre la Educación y Calidad Total	53
3.5 Importancia de la Educación con Calidad	56

CAPITULO CUATRO	59
LAS NORMAS ISO 9000	
4.1 Introducción	59
4.2 La Exigencia de las Normas ISO 9000	61
4.3 Las Normas Contractuales	63
4.4 Las Normas No Contractuales	67
4.5 Normas de Gestión de Calidad y Aseguramiento de la Calidad	69
4.6 Gestión de Calidad y Elementos del Sistema de Calidad	73
4.7 Generalidades de ISO 9000-1, ISO 9000-2, ISO 9000-3 e ISO 9000-4	77
4.8 ISO 9000 versión 2000.	79
4.9 Requisitos para un Sistema de Calidad Escolar, aplicado a la Norma ISO 9002	81
CAPITULO CINCO	
COMPETENCIA LABORAL PARA PROFESORES.	100
5.1 Importancia de la competencia Laboral	100
5.2 Requisitos para la Certificación Laboral para los trabajadores	104
5.3 La actualización como alternativa para los profesores de Telesecundaria para obtener una Certificación Laboral.	107
5.4 Impacto de la Certificación Laboral en la Educación.	110
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	115
BIBLIOGRAFÍA	128


 MTRD. ALFREDO ROSAS ARCEO
 JULIO 4 DE 2001

INTRODUCCION

La educación telesecundaria se encuentra bajo una sociedad mexicana demandante de una educación para toda la vida, que sea integral y de calidad; una educación encaminada a fomentar valores, actitudes y comportamientos que promuevan una mejor convivencia humana y un auténtico desarrollo social.

Una educación que responda a las exigencias del nuevo orden mundial, que se ha caracterizado por el rápido crecimiento de la ciencia y la tecnología dentro de los procesos de globalización, educación que la sociedad demanda llena de conocimientos y donde la información cambian constantemente, la comunicación humana se ha socializado y las organizaciones participan con mayor interés en los procesos socioeconómicos y políticos. Porque en la actualidad, las naciones se encuentran inmersas en constantes procesos de cambios que modifican de forma sustancial el comportamiento de las instituciones del sector público, pero sobre todo de elevar la calidad en la educación ,bajo la filosofía de la llamada calidad total orientada hacia la búsqueda de sistemas aplicables en la realidad del mundo empresarial, mismas que con las experiencias de la aplicación de programas navales y militares, tiene que asegurar la calidad de productos y servicios, mismas que asegura en la Convención que tiene su sede en Ginebra donde se establecieron las Normas ISO 9000, relativas a los sistemas para la gestión y aseguramiento de la calidad. Constituyendo el esquema universalmente aceptado por

consenso para demostrar de antemano la calidad de una empresa de bienes o servicios

ISO es la Organización Internacional para la Normatividad (International Organization for Standardization); en este organismo participan más de 100 países. México es miembro fundador. En él operan más de 200 Comités Técnicos. El Comité Técnico 176 es el responsable de las Normas ISO 9000. Este movimiento para establecer normas de gestión de calidad no sólo abarca a las empresas privadas. Se ha extendido a todos los ámbitos de la vida de las naciones. Bajo esta referencia la educación telesecundaria debe de desempeñar sus actividades de enseñanza con un grado de eficiencia, efectividad y calidad. Fomentando sus bases en el Sistema de Certificación ISO 9000 y bajo las Normas de Calidad que se establecen dentro del mismo. Además de considerar los mecanismos que logren una oportunidad de transmitir una enseñanza con calidad. Por tal motivo, esta necesidad se debe de impulsar con la vinculación entre la educación y la demanda laboral, la cual adquiere gran importancia ante los desafíos que producen los acelerados cambios de la tecnología y la competencia en los mercados extranjeros.

Bajo este marco se presenta un análisis de los factores que influyen en la educación, para lograr estar en un nivel de competitividad como lo marcan las nuevas tendencias educativas de generar fuerza laboral como medida de calidad competitiva, bajo la necesidad de establecer mecanismos que vinculen a la educación general con formación y capacitación profesional como una forma de dar facilidades para transitar en el sistema educativo.

JUSTIFICACION.

Para todos los niños en edad de cursar la educación básica, es una obligación, porque ahí es donde se recibe la formación básica de cultura y conocimientos. Sin embargo existe un gran número de educando que abandonan sus estudios, debido a la falta económica y la desintegración familiar. Si bien la educación telesecundaria es una buena opción para aquellos alumnos que no cuentan con los recursos económicos para asistir a una escuela particular. Este hecho genera cuestionamiento porque si la educación básica es obligatoria y la telesecundaria es una fuente de telecomunicación educativa y un gran modelo pedagógico de enseñanza aprendizaje, se considera trascendente el analizar si la educación ofrecida por telesecundaria ayudaría a evitar deserción de niños de la educación básica, considerando el papel que juegan los profesores frente a grupo para ver si es apto para ofrecer una enseñanza aprendizaje de calidad, esto por cuestionamiento de padres de familia y alumnado . Además de tratar de demostrar que la educación telesecundaria puede lograr implementar un control de calidad basada en el ISO 9000 .

El estudio planteado, ayudará a analizar, entre otros aspectos a conocer la relación de la comunicación televisada y el profesor frente al grupo que ayuda al alumnado a despejar dudas respecto a la programación, así como analizar hasta que grado la certificación de los profesores para la competencia laboral es necesaria para ofrecer un servicio educativo con Calidad Total.

OBJETIVOS

La educación es una función que debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. En relación con el educando:

2. Desarrollar habilidades, destrezas, valores y aptitudes con la posibilidad de reflexionar sobre la realidad social y se puede transformar en lo posible.
3. Propiciar el crecimiento intelectual, físico y moral, que incluye una concepción valorativa y crítica de la sociedad, logrando así un desarrollo integral y armónico.
4. Adoptar una posición de compromiso activo, de acuerdo con los conocimientos y concepción valorativa, en la recreación y renovación de la sociedad, la cultura y la educación, sustentado en una postura humanística.

5. Con las autoridades educativas:

1. Analizar el efecto de la calidad en la enseñanza.
2. Determinar la importancia que tienen las Telecomunicaciones en la Telesecundaria.
3. Analizar la calidad en la preparación de los trabajadores (profesores) para calificar su nivel de enseñanza aprendizaje.
4. Demostrar si la educación telesecundaria puede ser certificada por una ISO 9000.

ISO 9000 APLICADO A LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN TELESECUNDARIA

CAPITULO UNO

GENERALIDADES DE LA EDUCACIÓN TELESECUNDARIA.

1.1. CONCEPTO DE EDUCACIÓN

La educación es el medio fundamental de la sociedad para conservar, transmitir y transformar la cultura y la vida de los individuos. Bajo este precepto se constituye el soporte que da pie al desarrollo de las humanidades, así como la ciencia y la tecnología. Actividades en las que se sustenta el avance y el progreso, ante estas características fundamentales una definición de educación es “Crianza, enseñanza y doctrina que se da a los niños y jóvenes” o puede ser entendida como un “proceso de formación de los sujetos de una determinada sociedad”.

A través del proceso educativo, las sociedades preservan sus características culturales distintivas y ofrecen posibilidades para su transformación. Esto quiere decir que la educación, además de tener un sentido transmisor (de conocimientos, de ideas, de valores, de formas de relación), tiene también un carácter transformador, con base en el cual las sociedades pueden evolucionar hacia formas de vida que atiendan mejor las necesidades de sus miembros.

ANTECEDENTES DE LA EDUCACIÓN EN MÉXICO.

En México es importante el papel que ha jugado la educación en el desarrollo nacional. Durante el desarrollo histórico a cada régimen social le corresponde un tipo de educación para sustentarlo. En el virreynato dependiente de España el régimen se apoyó en los valores religiosos. Ello hizo posible que en esa época la Iglesia Católica estableciera un control monopólico sobre la educación. Consiguió acumular un poder enorme y cuantiosas riquezas.

Al iniciarse la independencia quienes formaron el partido, que asimismo se llamó el del progreso, dispusieron la formación de un estado secular para descolonizar y modernizar a México. Para tal fin se propusieron la tarea de crear una escuela libre de las ataduras dogmáticas del escolasticismo religioso. Teniendo como centro a la educación, se inician las grandes batallas ideológicas entre liberales y conservadores.

Se liberaron las primeras riñas ideológicas entre el doctor José María Luis Mora, patriarca del partido liberal y don Lucas Alamán, exponente original de la doctrina del partido conservador. Esta lucha librada entre estas corrientes ha sido larga y en momentos ha tomado el carácter de feroz batalla.

Bajo el imperio efímero de Iturbide y los inicios del siguiente gobierno, el doctor Mora presentó algunos ensayos de reorganización educativa que no lo dejaron satisfecho. Pero fue don

Lucas Alamán quien tomó en sus manos la reorganización de la enseñanza con su particular criterio conservador.

En 1833, al llegar al poder como vicepresidente Valentín Gómez Farías, se inicia un breve periodo de reforma. El doctor Mora fue nombrado por Gómez Farías para integrar la comisión del plan de estudios, la que establece principios de reformas educativas. Se pretendía destruir lo inútil o perjudicial a la enseñanza; establecerla de conformidad con las necesidades de un nuevo estado social y difundir entre las masas los medios indispensables de aprender. A la Universidad de tradición pontificia se le declaró inútil, irreformable y perniciosa.

Con esto tomó un sentido programático el programa educativo del partido liberal y en 1833 Valentín Gómez Farías crea la Dirección General de Instrucción Pública; suprime la Universidad de México, funda escuelas normales. También son organizadas escuelas nocturnas para artesanos adultos y se propicia la libre enseñanza. Nace en ese movimiento educativo la Sociedad Mexicana de Geografía y Estadística, como Instituto Nacional. Al no estar bien reforzado el liberalismo y con el regreso de Santa Anna al tomar el mando del gobierno, desbarata los intentos liberales de modernizar la educación, permaneciendo como plataforma.

Se suceden las luchas, los triunfos y las derrotas entre los partidarios del pasado colonial y los del progreso. Entre 1837 y 1841 se provocan más de treinta asonadas y golpes de Estado. Texas se declara independiente. Se produce la guerra de conquista de Estados

Unidos y se le arrebató a México más de la mitad de su territorio. El partido conservador, responsable de la derrota de México, es vencido. Triunfa el partido liberal y en 1856 se convoca a un congreso constituyente que formula la Constitución de 1857.

En la Constitución de 1857 se establecen la libertad individual, la de enseñanza, la de imprenta, la de asociación y petición. Suprime el fuero eclesiástico y el monopolio del clero sobre la educación. En su artículo tercero expresaba “La enseñanza es libre. La ley determinará qué profesiones necesitan título para su ejercicio”. A partir de la proclamación de la Constitución de 1857 se inició en México una profunda transformación social. La iglesia fue despojada de sus bienes, fueros y privilegios; se intentó reducir la acción del clero a labores puramente espirituales y se trató de organizar una educación libre para alejar de la educación la influencia religiosa. Con la educación se apoyaba la formación de un Estado laico.

Al restaurarse la República se inicia una nueva etapa para la educación mexicana. Se le imprime un espíritu laico. Se establecen las bases estructurales del sistema educativo mexicano en los congresos de 1889 y 1891. En 1901 Justo Sierra es nombrado subsecretario de Justicia e Instrucción Pública y en 1905 es Secretario. Estalla la rebelión en 1910. Porfirio Díaz renuncia en 1911 y Justo Sierra deja de ser Secretario de Instrucción pública y Bellas Artes. En condiciones dramáticas México entró al siglo veinte.

Al principiar este siglo en las zonas rurales del país un porcentaje muy alto de la población sufría en sus grados más extremos los

efectos negativos del atraso, la insalubridad, la pobreza y la ignorancia. En las áreas rurales de la nación había un escaso número de escuelas y el analfabetismo afectaba a más del 80 por ciento de la población. Es por ello que la educación se vinculó al proceso revolucionario que se inició en 1910 para reformar y transformar la nación. La educación ha jugado un papel importante en el desarrollo nacional a lo largo de este siglo. La nación se ha transformado gracias, en gran medida a la educación. Son considerables las conquistas que se han alcanzado en beneficio de la sociedad y la nación.

Con la educación se transformaron estructuras semif feudales de México prevalecientes todavía en el siglo XIX, con el nombre de haciendas se habían formado extensos latifundios, unas cuantas familias eran las dueñas del territorio nacional. La concentración de la propiedad de la tierra en pocas manos propició el desarrollo de un México bárbaro. Unos cuantos eran dueños de vidas y haciendas. Era necesario destruir ese caduco régimen semifeudal del México porfirista, atrasado y bárbaro. La educación se convirtió en la promotora del desarrollo social.

1.2 CONCEPTO DE EDUCACIÓN TELESECUNDARIA

Modalidad escolarizada del sistema educativo mexicano, cuyo objetivo consiste en proporcionar educación secundaria a jóvenes que viven en comunidades que no cuentan con ese servicio o en lugares en que la cobertura educativa no es suficiente. Con base en el plan de estudio oficial, su proceso de enseñanza y aprendizaje se apoya en tres elementos sustanciales: la lección televisada, el material impreso que auxilia el trabajo del alumno, y el profesor, quien conduce el aprendizaje de los alumnos en las diferentes áreas que integran el plan de estudios de cada grado escolar.

1.3 ANTECEDENTES DE LA EDUCACIÓN TELESECUNDARIA

Los principales antecedentes de la Educación Telesecundaria en México se remontan a la Revolución Mexicana y a las tensiones y presiones entre prosperidad, cultural y democracia. Los nexos más consistentes pueden establecerse con el surgimiento de las Escuelas del Lugar, la Escuelas Rural Mexicana, los programas de alfabetización y la experiencia internacional en lo que ahora conocemos como educación.

La Educación Telesecundaria y las Escuelas del Lugar guardan una cierta relación, ya que en la actualidad la Educación Telesecundaria, en el marco de los propósitos educativos del nivel, presentan prácticas pedagógicas donde la comunidad escolar en general, y los

alumnos en particular aplican lo que aprenden a la realidad inmediata buscando un mejoramiento de las condiciones de vida de las familias y la comunidad.

La Educación Telesecundaria y la Escuela Rural Mexicana tienen fuertes nexos. La Escuela Rural Mexicana tenía una dinámica particular, cada maestro debía organizar a la comunidad en torno a sus necesidades y aspiraciones, la comunidad debía tomar parte activa en su propio mejoramiento y debía generar un plan de trabajo; la actividad debía ser permanente y no esporádica y la escuela debía organizar y dirigir las actividades de la comunidad en sus distintos ámbitos de actuación. Ambas responden a la intención de la Secretaría de Educación Pública de atender las desigualdades procurando compensar las condiciones de desventajas de sectores sensibles de la población. Sin embargo la Educación Telesecundaria tiene como finalidad el logro de los propósitos y las prioridades educativas del nivel teniendo como características distintivas la relación de lo que se aprende con la realidad inmediata y la intención de aplicar lo que se aprende para mejorar las condiciones de vida, en razón del medio económico y social donde se presta el servicio educativo.

La necesidad de hacer llegar la educación a las comunidades lejanas, entre 1966 y 1967 la Secretaría de Educación Pública desarrolló un estudio experimental con 83 alumnos, los cuales distribuyó en cuatro aulas acondicionadas para recibir la señal de audio y video en un circuito cerrado de televisión en vivo. En tres grupos se colocó

a un docente llamado “maestro monitor”, para asistir y apoyar la “clase televisada”. El cuarto grupo trabajó sin apoyo docente.

La intención fue probar la atención educativa a grupos de secundaria empleando tanto un docente por grado como el apoyo de la televisión para suplir al docente especialista. También se buscó comparar los resultados en aprovechamiento obtenidos por los alumnos en los distintos grupos. El programa de televisión o “clase televisada”, guiaba el proceso educativo. Especialistas llamados “telemaestros” seleccionaban la información y la presentaban ante cámaras siguiendo un plan de clases para 20 minutos. Aparecían en el televisor, a cuadro, en transmisión blanco y negro, empleando en forma limitada otros apoyos.

El 2 de enero de 1968 el secretario de Educación Pública en turno Lic. Agustín Yáñez, suscribió un acuerdo por medio del cual la Telesecundaria quedaba inscrita en el Sistema Educativo Nacional, otorgando plena validez oficial a los estudios realizados a través de esta modalidad.

El primer curso de Telesecundaria en circuito abierto se transmitió a través del Canal 5, de México, Distrito Federal y Canal 6, estación repetidora en Las Lajas, Veracruz, iniciándose la difusión a nivel nacional el 21 de enero de 1968.

Teniendo una inscripción inicial en circuito abierto de 6569 alumnos distribuidos en 8 entidades del país: distrito Federal, Estado de México, Morelos, Oaxaca, Veracruz, Puebla, Tlaxcala e Hidalgo. La

programación incluía seis lecciones matutinas diarias, de lunes a viernes y un programa sabatino especial. En 1968 se transmitieron las lecciones del primer grado de secundaria, al año siguiente se añadió el segundo y posteriormente el tercero.

El financiamiento del primer año de proyección a nivel nacional quedó repartido de la siguiente manera. La dirección General de Educación Audiovisual (DGEAV) proveía telemaestros y coordinadores, costeaba la realización de las teleclases y las guías de estudio y por último, la comunidad que deseaba recibir el servicio proporcionada la teleaula, es decir su lugar físico, mobiliario y aparato receptor.

Respecto al plan de estudio la telesecundaria se sometió al programa oficialmente aprobado por la Secretaría de Educación Pública (SEP). Desde el momento de su concepción, la telesecundaria no fue considerada como un sistema de educación abierta, sino como una modalidad del sistema escolarizado con la diferencia de que sus clases se daban a través del televisor.

El Departamento Técnico de la Dirección General de Segunda enseñanza, a través de el circular núm. 89 del 2 de septiembre de 1968, concedió al alumnado inscrito en esta categoría la oportunidad de obtener el certificado de secundaria mediante la aprobación de los exámenes correspondientes a título de suficiencia (la segunda enseñanza se basaba en ser una escuela abierta por lo cual los alumnos obtenían el certificado por medio de exámenes extraordinarios).

Las primeras teleaulas se instalaron en los sitios disponibles, tales como la sacristía de un templo, la trastienda de un comercio, el salón de juntas de un sindicato o la habitación de una casa particular, adaptadas para recibir las teleclases. Posteriormente el Comité Administrador del Programa Federal de Construcción de Escuelas (CAPFCE), construyó en 1970, 249 teleaulas.

Para la contratación del personal docente, se observó durante la etapa experimental que los maestros normalistas se conducían más adecuadamente y se ajustaban mejor a las necesidades del esquema de la Telesecundaria. A mediados de la década de los 70s se contaba con 125397 maestros de primaria, mientras que para secundaria se tenía un número considerable más limitado de 22091 maestros. Esto, considerando que la erogación era menor para la SEP. El cupo de alumnos no debía ser mayor de 30 ni menor de 15 en cada teleaula.

Al finalizar el sexenio de Díaz Ordaz, el sistema Nacional de Telesecundaria había incrementado su inscripción de 6569 a 23762 alumnos y las teleaulas sumaban 1163. La Dirección General de Educación Audiovisual estableció un servicio especial de videocintas para aquellas localidades que no estuvieran dentro del área de cobertura del Canal 5.

Con el régimen del Lic. Luis Echeverría Álvarez (1970-1976) se modificó al implementar la Reforma Educativa que dio origen a las transformaciones de la telesecundaria, ya que la Reforma Educativa

se presentó como un proceso de revisión constante de las prácticas educativas del país y de los objetivos, los conceptos y las técnicas que guían a la docencia, buscaba promover la participación activa del alumno en el proceso de su propia educación. Por lo tanto se atribuía a la labor docente la creación y fomento de hábitos de estudio, capacidades de análisis y actitudes críticas, herramientas que permitieran a los educandos enfrentar y asimilar la constante expansión cultural de nuestro tiempo. La reforma al plan de estudios de segunda enseñanza recomendó la sustitución de la división tradicional de asignaturas independientes al contenido de áreas de aprendizaje, siendo telesecundaria quien adopta primero este modelo.

Al ir expandiéndose la educación telesecundaria se propició la reestructuración administrativa del sistema, creando un aparato burocrático más complejo y diversificado. El surgimiento de nuevas plazas que por una parte significaba la ampliación del mercado de trabajo del maestro, se justificó como una respuesta a las necesidades de control administrativo que el incremento de alumnos inscritos trajo consigo. Surgieron plazas como: Director de la telesecundaria, Supervisor de Zona; quien supervisa y orienta el trabajo que se desarrolla en las telesecundarias en una zona determinada y el Inspector Coordinador de Sector, quien está en comunicación constante con las Oficinas Administrativas Estatales, Supervisores, Directores, Maestros y Autoridades Civiles.

Sin embargo la reestructuración administrativa del Departamento de Telesecundaria fue la descentralización de las escuelas

telesecundarias de nueva creación ubicadas en las entidades estatales. Con el objetivo de ampliar el ámbito de recepción de la señal televisiva a un mayor número de localidades en el interior del país, la DGEAV estableció un convenio en septiembre de 1974 con la entonces llamada Televisión Cultural de México, para que esta institución junto con el Canal 5 colaborara en la transmisión de las clases de Telesecundaria.

Durante el régimen de José López Portillo (1976-1982) la telesecundaria contaba en su haber con una década de existencia incluyendo la etapa experimental en circuito cerrado, después de varios enfrentamientos y exigencias los profesores lograron un aumento de su salario equivalente a 30 horas para los egresados de la Normal superior o de instituciones similares y 30 horas de adiestramiento para los de menor preparación.

A partir de 1979 se inició la grabación sistemática de los programas en videocinta y en el mismo año se introdujo la cromatización. La imagen en color contribuyó a mejorar notablemente la calidad del servicio de telesecundaria, cuya transmisión siguió a cargo de Televisión Rural de México del Canal 4 de Televisa que sustituyó entonces al Canal 5.

La reestructuración del sistema de Telesecundaria iniciado con la separación del control escolar administrativo y la parte de producción televisiva a cargo de la DGEA y la DGMDyC, se diversifican las funciones de cada dependencia. Además, se creó la Subdirección de Telesecundarias la importancia del servicio hizo que

el reglamento de la SEP de 1981 se le designará con la categoría de Unidad Administrativa. Posteriormente se determinó que la Unidad de Telesecundaria (UT) tendría un carácter normativo y las operaciones de los servicios se harían a través de las delegaciones generales de la SEP. La UT asumía la tarea de superar el nivel académico del sistema

Para lo cual, se abrieron foros denominados Reuniones Académicas Regionales y Nacionales a partir de 1982, con el propósito de detectar problemas educativos, impulsar programas, proyectos y acciones, crear un ambiente académico actualizado, con el fin de mantener un seguimiento del sistema y crear una cultura de seguimiento y evaluación.

Las condiciones en las que funciona actualmente la educación telesecundaria están matizadas por una situación donde es cada vez más evidente la existencia de una multiplicidad de visiones del mundo que muestran una sociedad compleja. En este ámbito actual las tendencias de la globalización nos impulsan hacia una modernización educativa, teniendo como prioridad la descentralización, la atención al rezago educativo, el reto demográfico, el cambio estructural, la vinculación escolar y la productividad, el reto del avance científico y tecnológico y la inversión educativa. Para cubrir esta necesidad se han realizado intercambios académicos, capacitación y actualización, así como el imperativo de realizar un seguimiento puntual del servicio educativo, se abrieron foros denominados Reuniones Académicas Regionales y Nacionales a iniciativa de la entonces Unidad de Tele secundarias.

1.4 EVOLUCION DE LA EDUCACION TELESECUNDARIA

Las condiciones en las que funciona actualmente la Educación Telesecundaria están matizadas por una situación donde es cada vez más evidente la existencia de una multiciplidad de visiones del mundo que muestran una sociedad compleja, caótica y múltiple. En este ámbito actual tienen lugar la multiculturalidad, el reclamo por la equidad y la democracia y el efecto de los medios masivos de comunicación

En México, desde finales de los años ochenta, junto con un nuevo proyecto de nación se impulsa la modernización del país, se acelera el ajuste estructural y de apertura comercial, se estimula la inversión privada y se privatizan rápidamente empresas del Estado, además, se impulsa la desregularización, descentralización y federación.

México es socio en uno de los mercados más grandes del planeta a través del Tratado de Libre comercio entre Estados Unidos, México y Canadá; es integrante del Grupo de los Tres, junto con Colombia y Venezuela; celebra acuerdos de libre comercio con Chile, Costa Rica y Bolivia; es miembro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCCDE), de la conferencia Económica para el Pacífico Asiático (APEC), y en fechas recientes, estableció el Libre Comercio con la Comunidad Económica Europea y con Israel. Este cambio estructural tiene influencia en el ámbito educativo, el Programa para la Modernización Educativa 1989-1994, señaló entre sus prioridades

la descentralización, la atención al rezago educativo, el reto demográfico, el cambio estructural, la vinculación de lo escolar y lo productivo, el reto del avance científico y tecnológico y la inversión educativa.

En 1992, con el Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica (ANMEB), señaló que la Modernización en la “Educación Básica está orientada políticamente por un gran esfuerzo que extienda la cobertura de los servicios educativos y eleve la calidad de la educación” mediante la reorganización del sistema educativo, la reformulación de los contenidos y los materiales educativos y la revaloración de la función magisterial.

En la Educación Telesecundaria, los cambios han significado una gran actividad académica. Entre 1898 y 1991 se generó y difundió un conjunto de conceptos relativos al aprendizaje y la enseñanza. Este conjunto de conceptos recibió el nombre de Modelo Pedagógico de Telesecundaria, el cual se propuso “coadyuvar en la información de individuos críticos y reflexivos, en el marco de una formación científica y humanística y una cultura tecnológica racionalizada aplicada al desarrollo integral de las comunidades rurales”, además de servir de norma para el desarrollo real del proceso de enseñanza - aprendizaje. El Modelo Pedagógico de Telesecundaria interactuó con las prioridades, propósitos, enfoques y contenidos del nuevo Plan y Programas de Estudio de Secundaria, emitido en 1993. Convirtiéndose así en una referencia de trabajo, que en el nivel conceptual colocó al alumno en el centro de un proceso en el cual el docente tiene una gran participación.

Además, los textos educativos que auxilian a los educandos son una Guía de Aprendizaje y un libro de conceptos Básicos, en primera ocasión se editaron libros por materia, pero ante la dificultad evidente de que los alumnos transportaran diariamente en conjunto de libros para siete materias, se optó por preparar una nueva edición donde los textos de materias de cada grado se representaban agrupados, lo cual dio lugar a textos conjuntados y organizados para apoyar 50 días de actividad escolar. Así, cuatro parejas de las guías de aprendizaje y los conceptos básicos apoyan ahora un ciclo escolar, permaneciendo vigentes para alumnos 31 textos para el curso regular (de 200 días) y 8 textos para los cursos de Telesecundaria de Verano.

En el caso de los programas de televisión, entre 1992-200 se produjeron 4744 programas de televisión de 15 minutos cada uno. De esos programas, permanecen vigentes 932 para primer grado, 900 para segundo grado; 1120 para tercer grado; 51 para la integración de las guías de aprendizajes, 15 para la nueva materia de formación cívica y Ética; 388 para Telesecundaria de Verano y 181 para actualización y capacitación docente, se empleó una señal directa vía satélite y se integró una programación televisiva única en un horario nacional de 8:00 a 14:00 horas

Recientemente el Plan de Estudio de Secundaria, difundido en 1993, sufrió una modificación: en 1999 se publicó el programa de la nueva asignatura de Formación Cívica y Ética, que sustituye a la materia de Civismo de primero y segundo grados y a Orientación Educativa en Tercer grado.

Esta asignatura representa un esfuerzo de la Secretaría de Educación pública por ofrecer educación con una “sólida formación de valores, actitudes, hábitos, conocimientos y destrezas desde la primera infancia, a través de los niveles de preescolar, primaria y secundaria” La nueva materia entró en vigor para primero y segundo grados de secundarias en el ciclo escolar 1999-2000 y lo hará para el tercer grado en el ciclo escolar 2000-2001. Consecuentemente, la Coordinación General de Educación Telesecundaria y la Dirección General de Televisión Educativa elaboraron apoyos impresos y televisivos acordes con la particularidad de la materia de estudio.

La dinámica del cambio en la educación básica y en la educación telesecundaria, las nuevas propuestas educativas y los materiales de apoyo también crearon la necesidad de una intensa capacitación y actualización docente en la Educación Telesecundaria. En el ámbito de la tecnología hasta hace poco años el aumento de la cobertura tenía, además de los ingredientes políticos y económicos, el tecnológico. El servicio educativo era incapaz de llegar a lugares donde la señal televisiva emitida por estaciones terrenas repetidoras no llegase.

Telesecundaria crecía vinculada a convenios con estaciones televisivas locales que actuaban como repetidoras. En 1995, el C. Presidente de la República, Dr. Ernesto Zedillo Ponce de León, inaugura la Red Satelital de Televisión Educativa EDUSAT, cuya señal cubre en estos momentos todo el Territorio Nacional. El empleo de la tecnología de EDUSAT permitió a la Educación Telesecundaria

brindar el servicio educativo en los lugares donde se necesita y en la medida que los recursos lo permitan.

LA TELESECUNDARIA Y LAS TELECOMUNICACIONES

La educación telesecundaria impulsa su aprendizaje a través de recibir y proporcionar una educación a distancia vía las telecomunicaciones, esta tecnología es una importante actividad como diferenciador de competitividad internacional para las organizaciones educativas y gubernamentales. Si todos los sectores productivos se unieran en redes de aprendizaje compartido, se daría un gran paso hacia la reducción de las grandes brechas de bienestar económico que vemos en la actualidad en el mundo, esfuerzo que nos afectará estabilidad y progreso a todos.

La labor de docencia ya no se puede hacer sólo en el aula tradicional y con los libros y guías que nos hacen llegar las editoriales, ni tampoco vía Internet, ya que la tecnología nos llega, queramos o no de los países desarrollados y se produce con tal velocidad que ningún presupuesto público nos alcanzaría para los programas de intercambio de profesores e investigadores requeridos. La telesecundaria tiene la labor de educar y capacitar en el uso adecuado de las tecnologías disponibles para elevar la calidad educativa y poder ofrecer una mayor competitividad global en todas las áreas productivas de nuestra sociedad. El éxito competitivo con un enfoque global es el único camino ahora para lograr en nuestra comunidad una mejor distribución de la riqueza y una vida más

digna y segura para todos. En telesecundaria es de suma importancia el surgimiento de las telecomunicaciones en los últimos años nos ha traído nuevas oportunidades de innovación y alcance global de esta modalidad institucional. Porque por medio de la telesecundaria se tiene ahora una gran oportunidad de hacer realidad la vinculación con la comunidad, utilizando los beneficios del video interactivo que las telecomunicaciones nos ofrecen hoy en día.

El video interactivo no solo transmite datos e información para los educandos y formadores de los recursos humanos, transmite además cierta estructura para poder transmitir y comunicar mensajes que se transforman en conocimientos, estando verdaderamente comunicados, iniciando el proceso de aprendizaje.

Para la telesecundaria su principal base de comunicación son las telecomunicaciones desde su puesta en marcha trabajó bajo la Dirección General de Televisión Educativa (DGTVE) que atendía primordialmente los requerimientos de los sistemas escolarizados y el Instituto Latinoamericano de la comunicación Educativa (ILCE) que cubre mayor proporción de las emisiones destinadas a la educación para la sociedad, aunque comparten equilibradamente la administración y operación de la Red Edusat. La que actualmente cubre las emisiones de la educación telesecundaria, a partir del 13 de diciembre de 1995, al inaugurar formalmente la Red Satelital de Televisión Educativa, el Presidente Ernesto Zedillo Ponce de León señaló “con este sistema la vocación y el talento de los profesores mexicanos tendrán nuevos canales que les permitan multiplicar sus

enseñanzas”. A partir de entonces ha sido fundamental, esta vía de telecomunicación para la educación telesecundaria, porque para cualquiera de las intencionalidades educativas que se diseñe, la programación busca enmarcarse en estrategias pedagógicas y comunicacionales que estimulen la interacción permanente entre educadores y educandos, emisores y receptores, así como con otros protagonistas del quehacer educativo, enriqueciéndose con información adicional sobre los contenidos, materiales de apoyo diversos, asesorías presenciales o a distancia, comunicación grupal, inmediata o diferida e incorporando gradualmente la informática y otras nuevas tecnologías para generalizar el cumplimiento de este propósito.

El puntual sistema de emisiones y difusión, la programación Edusat ha encontrado un complemento natural en el diseño de su continuidad de transmisión, permitiendo sistematizar las estrategias de orientación a maestros, alumnos, promotores sociales, padres de familia y público en general, sobre la pertinencia de los contenidos para su uso didáctico, el autoaprendizaje o el entrenamiento creativo, entre otros fines.

Bajo este contexto las telecomunicaciones son una importante fuerza de vías de educación para la telesecundaria, porque para no alterar los contenidos educativos en fallas del satélite, la DGTVE y el ILCE tienen un proceso de migración conocido como tecnología satelital Digicipher I a tecnología satelital Digicipher II, con lo que no sólo mejora la capacidad del aspecto satelital al aplicar técnicas de comprensión de eficiencia mundial comprobada, sino que se utiliza

la tecnología de punta del satélite mexicano recientemente puesto en operación, el SATMEX V.

Este programa de migración estableció su cobertura y avance para ser concluido en el año 2002, con lo que se asegura la optimización de los recursos empleados y la utilización de todos los equipos durante el mayor tiempo de su vida útil.

CAPITULO DOS

EL ESTADO Y LA EDUCACION.

2.1. IMPORTANCIA DEL ESTADO EN LA EDUCACIÓN.

El Estado es el motor principal para impulsar la Educación, que es fundamental para el desarrollo nacional por su orientación y calidad educativa. Una de las principales intervenciones del Estado son prever de educación gratuita y laica a todo el país.

Con respecto a la Educación Telesecundaria el Estado ha considerado la pertinencia de prever en el medio rural principalmente, la educación que se ha caracterizado por la marginación. Esta situación, ha impulsado al Gobierno de la República a tomar diferentes medidas, entre las más notables se encuentra el Programa de Educación, Salud y alimentación (PROGRESA), mediante el cual “se atiende integralmente aspectos vinculados con el desarrollo sano y armónico de las personas que viven en condiciones de desventajas”.

El componente educativo de esta propuesta está diseñado para que los niños y jóvenes que habitan en las localidades más pobres tengan la oportunidad de cursar la educación básica. Se busca que asistan a la escuela y continúen estudiando regularmente hasta concluir su enseñanza obligatoria y en la adquisición de mayores capacidades y competencias que les permitan establecer una relación más ventajosa con el entorno y mejorar su calidad de vida.

El Gobierno, esta operando este programa por medio de ayudas económicas (becas económicas y paquetes de útiles escolares o ayudas para su adquisición) para los niños y niñas menores de 18 años que cursan primaria o secundaria, a condición de que asistan de manera continua a la escuela.

Los apoyos Económicos aumentan conforme al grado escolar y de acuerdo con el género, estimulando el aumento en la escolaridad femenina.

Durante el ciclo escolar 1991-2000, el gobierno a través del PROGRESA canalizó más de dos millones de becas, incrementando la matrícula de la Educación Telesecundaria.

Considerando el impulso del gobierno por abatir la analfabetización, se han creado modelos de educación intercultural bilingüe para niños indígenas en edad escolar. La Educación intercultural promueve el derecho a la diferencia, el respeto a la diversidad, favorece la formación de la identidad orientadas a superar las desigualdades de origen social.

Considerando que la cruzada educativa nacional ha de organizarse apuntando hacia dos metas fundamentales: ampliar la cobertura del sistema educativo nacional para ofrecer más educación y elevar los índices de calidad, debiendo el gobierno de invertir tecnología y dinero para ofrecer una educación con calidad.

2.2. ARTICULO TERCERO CONSTITUCIONAL.

Una de las garantías individuales en México, es el derecho a la educación. La educación primaria y secundaria son obligatorias y constituye un bloque llamado educación básica, que es el mínimo nivel educativo al que se aspira para todos los mexicanos.

El Artículo 3ro. Señala que es “obligación del Estado de impartir la educación básica, preescolar, primaria y secundaria” ésta última considerada como obligatoria.

En 1992, el Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica (ANMEB), señaló que la modernización en la educación básica está orientada por un “gran esfuerzo que se extiende a la cobertura de los servicios educativos y eleve la calidad de la educación”, mediante la reorganización del sistema educativo, la reformulación de los contenidos y los materiales educativos y la revaloración de la función magisterial. Esto reformó el Artículo 3ro y el 31 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, estableciendo explícitamente en el Artículo 3ro el derecho de los mexicanos a recibir educación. El Artículo 31, especifica la obligación de los ciudadanos de hacer que sus hijos o pupilos concurran a las escuelas públicas y privadas para obtener educación primaria y secundaria.

Consignado en el Artículo 3ro. De la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, “que los niños y jóvenes necesitan la

educación escolar y tienen derecho a recibirla regularmente, siendo los principales titulares del derecho a la educación”, concluyendo que el derecho a la educación es de todos pero en especial de las nuevas generaciones. Además determina quien es el beneficiario de la obligación que tiene el Estado de garantizar la educación para todos.

2.3. LA MODERNIZACION EN LA EDUCACIÓN TELESECUNDARIA.

225519

En México el reclamo social más extendido es por una educación de calidad para lograr participar con éxito en la competencia internacional. Se compete con la calidad de los productos y servicios que se ofrecen. Por ello es necesario desarrollar en el país una cultura de calidad y esta cultura tiene que iniciarse en la escuela.

La calidad educativa en Telesecundarias se habrá de generar en el seno del plantel escolar con el compromiso de los directivos y los maestros, tomando en consideración estos cambios de cultura, la Ley General de la Educación aprobada el 2 de julio de 1993, legitimó el proceso de reformas para modernizar la educación.

Los tres objetivos generales para el Acuerdo Nacional para Modernizar la Educación Básica, son: La reorganización del sistema educativo, la reformulación de los contenidos y materiales educativos y la revaloración de la función magisterial. Con la reorganización del sistema educativo, se conformará un sistema de participación democrática que por su dinámica propia presionará para elevar los

niveles de la calidad educativa. En cada plantel escolar, en cada municipio, en cada estado y a nivel nacional, se formarán consejos educativos de participación social. Ya están establecidos como figura jurídica en la Ley General de Educación. Pretendiendo con su desarrollo, la desburocratización y racionalización de la dirección, planeación y administración educativas. Con esta reforma modernizadora de la educación para crear un sistema escolar más democrático, se reducirán en su interior los espacios donde operan las formas de mando autoridades, arbitrarias y caciquiles.

La transformación para modernizar la educación es un programa orientado a organizar todas las tareas educativas para promover una gran cruzada nacional a favor de una educación de calidad pertinente y equitativa, de acuerdo con las demandas de la compleja sociedad de nuestro tiempo.

2.4. EL NUEVO GOBIERNO Y LA EDUCACIÓN PÚBLICA.

La educación en México durante varias décadas después de la fundación de la SEP se convirtió en la palanca fundamental del desarrollo del país. Sin embargo por el crecimiento acelerado del sistema educativo nacional y la influencia de los grupos en conflicto con nuestra historia, la educación entró en una etapa de crisis. Ante esta situación el Gobierno Federal concertó un programa de transformación en las estructuras educativas, el más significativo es el Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica, con el cual se reformularon los planes y programas de estudio y

libros de texto para poner en práctica un programa para revalorar la función social, reformando también la legislación educativa.

Durante este último sexenio el gobierno ha sentado las bases y las mejoras de las estructuras para la educación nacional, iniciando una gran transformación de la educación nacional que necesita consolidarse y tomar un rumbo preciso. Otorgando con ello un impulso a la educación y a la capacitación al considerar que la educación es también el medio privilegiado para resguardar y fortalecer nuestra cultura, identidad nacional y tradiciones.

Otra intervención importante del gobierno es la cruzada nacional a favor de una educación de calidad, pertinente y equitativa. Promoviendo una educación que nuevamente impulse el desarrollo nacional para sincronizarnos con la compleja sociedad de nuestra época. Para alcanzar el desarrollo que nos permita competir en la ciencia, la tecnología, la industria y el comercio, siendo necesario asegurar la calidad de la educación básica y reorientar la educación media y la superior. Tenemos que superar defectos culturales que vienen de nuestro pasado. Todavía de nuestra época colonial arrastramos como herencia negativa esos defectos culturales que con el tiempo han deformado nuestro desarrollo educativo. No hemos llegado a entender cabalmente el valor económico del hombre y mucho menos su valor como agente que transforma la realidad y con ella se transforma el mismo.

Así mismo, el gobierno ha intervenido en la mejora de la educación proviendo de útiles escolares a los alumnos de educación primaria y

fortaleciendo la educación secundaria a través de actualización y capacitación a todos los profesores, pero esto no es necesario para terminar de fortalecer la educación, se deben de inmiscuir todo los profesores para tener una mente abierta a las ideas universales y a la conciencia clara de lucha para darle unidad a los cambios que se presentan.

2.5 REFERENCIAS DE LAS TENDENCIAS EDUCATIVAS MUNDIALES.

La necesidad de contar con algunas referencias respecto a las tendencias mundiales de la educación parte del reconocimiento de que “existe una estrecha relación entre el proceso nacional de producción y comercialización de mercancías y su referencia empírico ideológico en el sistema educativo”¹.

La oficina Regional de Educación de la UNESCO (OREALC) advierte que los principales desafíos internos de los países son consolidar y profundizar la democracia, la cohesión social, la equidad, la participación y, en síntesis, la moderna ciudadanía. En lo externo, lo son compatibilizar las aspiraciones de acceso a los bienes y servicios modernos, con la generación de medios que permitan efectivamente dicho acceso.

La OREALC propone que la incorporación y la difusión deliberada y sistemática del progreso técnico constituyen el pivote de la

¹ Chomsky Noam y Dieterich Heinz, La Sociedad global, educación, mercado y democracia, J:M: Editores, México, 1995 p.77.

transformación productiva y de su compatibilidad con la democracia política y una creciente equidad social, propone elevar el nivel de vida de la población mediante el aumento de la productividad y el empleo de formas alternativas de competitividad basadas no en la depredación de los recursos ni en la reducción de las remuneraciones reales sino en el progreso técnico que permita la convergencia entre competitividad y sustentabilidad social, fundamentalmente con equidad social.

En la conferencia Mundial sobre Educación para Todos - organizada por el Programa de la Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y Cultura (UNESCO), el Fondo de las Naciones Unidas para la infancia (UNICEF), el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Banco Mundial (BM)- realizada en Jomtien, Tailandia, en 1990, se emitió la Declaración Mundial sobre Educación para Todos, en la que se manifestó que cada persona deberá poder contar con posibilidades educativas para satisfacer sus necesidades de aprendizaje básico.

Estas necesidades abarcan tanto las herramientas esenciales para el aprendizaje (lectura, escritura, expresión oral, cálculo, solución de problemas) como los contenidos mismos de aprendizajes básicos (conocimientos teóricos y prácticos, valores y actitudes), necesarios para que los seres humanos puedan sobrevivir, desarrollar plenamente sus capacidades, vivir y trabajar con dignidad, participar plenamente en el desarrollo, mejorar la calidad de su vida, tomar decisiones fundamentales y continuar aprendiendo.

En su Artículo V, dedicado a ampliar los medios y el alcance de la educación básica, se hace mención expresa respecto a que: “Todos los instrumentos útiles y canales de información, comunicación y acción social pueden emplearse para contribuir a transmitir conocimientos esenciales e informar y educar a los individuos (...) Estos elementos deben constituir un sistema integrado de modo que sean complementarios se refuercen mutuamente y respondan a pautas comparables de adquisición de conocimientos y contribuir a crear y a desarrollar a pautas comparables de adquisición de conocimientos, y contribuir a crear y a desarrollar las posibilidades de aprendizaje permanente.

La organización de los Estados Americanos, a través del consejo Interamericano para el Desarrollo Integral (CIDI), busca impulsar el diálogo y las acciones de cooperación en favor de un desarrollo integral y sostenible, establecer mecanismos institucionales para promover dicha cooperación entre los estados miembros y servir de catalizador para la movilización de recursos humanos, técnicos y financieros. En su plan Estratégico de Cooperación solidaria 1997-2001, el CIDI define a la educación como una de sus ocho prioridades, correspondiendo a ésta el Programa Interamericano de Educación. La equidad, calidad, pertinencia y eficiencia son los principios orientadores de las políticas educativas y de las variables esenciales para brindar mejores condiciones de vida a todos los habitantes del hemisferio.

Bajo este marco, los gobiernos acordaron impulsar políticas educativas compensatorias, establecer y reforzar sistemas de

evaluación de la calidad educativa; desarrollar programas de la revalorización de docentes y administradores; reforzar la gestión educativa y la capacidad institucional; fortalecer la formación y capacitación para el trabajo; fortalecer estrategias educativas pertinentes a sociedades multiculturales; desarrollar con las familias y otros actores estrategias educativas para la formación de valores; promover el acceso y el uso de tecnologías educativas; aumentar la disponibilidad de material didáctico; procurar vincular por medio de la tecnología las escuelas del hemisferio e impulsar un sistema de becas y de intercambios para estudiantes, docentes, investigadores y administradores de la educación².

El texto del Programa Interamericano de Educación manifiesta “los nuevos conocimientos sobre los procesos cognoscitivos, la experiencia acumulada en diferentes prácticas pedagógicas y en el proceso de reforma además de los avances sin precedentes en la tecnología de la información, contribuyen a alcanzar el potencial que encierran los programas más efectivos de educación. Es posible investigar y poner a prueba, difundir y aplicar con mayor amplitud esos adelantos a través de un programa coordinado de intercambios, formación de redes, publicaciones y consultas regionales. El Programa Interamericano de Educación de la OEA se orienta a promover este proceso”³.

En base a estas referencias, se ubica la orientación del sistema educativo nacional mexicano en el contexto nacional y mundial, una realidad que no puede ignorarse y que se encuentra al alcance de los

² Programa Internacional de Educación. Organización de los Estados Americanos. 1999.

³ Ibid, Nota 11.

alumnos, en cuya formación incide el acceso a los medios de comunicación.

CAPITULO TRES

LA EDUCACION Y LA CALIDAD.

3.1. CONCEPTO DE CALIDAD.

La calidad es un concepto que va a la vanguardia con el desarrollo de un país, es común ver anuncios y escuchar de los malos servicios o productos, en la actualidad, no solo se refiere a las actividades de las fabricas, sino que ha incursionado en otros sectores de la actividad humana. Hoy en día se ha implantado en empresas de servicios, empresas públicas incluso en escuelas u oficinas de gobierno.

Actualmente, se rompe el paradigma de que solo sea aplicable a los procesos repetitivos que hay que estandarizar, esto debido a la interpretación de algunos de los autores que solo tratan a la calidad de una manera general, es decir, no solo la relacionan con la manufactura sino con la actividad humana.

El concepto de calidad surge del Latín Qualitatem, cuyo significado es el atributo o propiedad que distingue a las personas, a bienes y servicios. Implicando un nivel de excelencia. Relacionado con esto podemos decir que:

“ La calidad es un conjunto de conceptos asociados con la actividad humana, porque facilita las relaciones interpersonales en cualquier tipo de organización y entiende los procesos que transforman el medio ambiente del ser humano”.

“La calidad es la principal responsabilidad de los directivos y de todos los empleados de la organización, desde el más alto hasta el más bajo nivel”⁴ o “Calidad es cumplir con los requisitos”.

Para el Dr. Genichi Taguchi plantea que: “Calidad es la pérdida mínima provocada por un producto a la sociedad”.

3.2 CONCEPTO DE CALIDAD TOTAL

La Calidad Total implica un cambio en la estrategia empresarial y en estrategia competitiva logrando una medición del desempeño, siendo necesario un proceso evolutivo que por su naturaleza no puede detenerse, una definición en relación a esto es:

“La Calidad Total constituye una adecuada ideología, que a través de un buen manejo, agrega en distintas etapas de valores, su finalidad es: satisfacer al cliente y obtener lucros permanentes”⁵

“Un sistema eficaz para coordinar el mantenimiento de la calidad y los esfuerzos de mejora de varios grupos en una organización, de tal forma que se optimice el costo de producción para permitir la completa satisfacción de los clientes”⁶

⁴ Definición de Philip B. Crosby. “Administración de la Calidad Total” Edmundo Guajardo Garza.

⁵Rubén Roberto Rico “calidad estratégica total” pag.4-12 y 25, 26.

Para el Dr. Ishikawa el control de calidad Total es: “Hacer lo que se debe hacer en todas las industrias”.

3.3 ANTECEDENTES DE CALIDAD TOTAL.

Desde su aparición el hombre se ha preocupado por asegurar su existencia, llevándolo a luchar contra los obstáculos de la naturaleza, por lo cual tuvo que desarrollar su inteligencia para sobrevivir aprendiendo a transformar su entorno.

Las diversas características desarrolladas para sobrevivir, ayudó al hombre ha asignarles un grado mayor o menor de importancia, seleccionando los más satisfactorios de acuerdo a sus necesidades, es decir, las de mejor calidad.

225519

LA ERA DE LAS CAVERNAS

La calidad empieza como un juicio de valor relativo en la era de las cavernas, al utilizarla el hombre de manera instintiva. Siendo una apreciación personal para tomar decisiones.

Considerando que en esta etapa el hombre era recolector, no transformaba la naturaleza solo tomaba de ella lo que producía; siendo su preocupación por la calidad, solo la inspección valoración y selección de los productos naturales. La calidad siempre ha estado presente en los seres vivos, está implícita en las leyes de la naturaleza, porque no es una serie de características que

⁶ “Administración de la Calidad Total” Edmundo Guajarro Garza ,pág. 65.

permanezcan fijas, es una cualidad mejorable y en un principio era sólo responsabilidad de la naturaleza.

Hasta los animales han evolucionado sus características para sobrevivencia y así ser capaces de competir en el sistema natural, sobreviviendo los de mayor calidad.

El hombre dio un gran paso evolutivo al modificar la naturaleza en su afán por satisfacer sus necesidades, iniciando la “usufactura⁷”, otorgando al desarrollo una organización formal, lo que actualmente conocemos como control de calidad.

Al observar y experimentar la mejora de sus herramientas y sus medios de sobrevivencia el hombre empezó su largo desarrollo hacia sus conocimientos y habilidades para cambiar su posición competitiva.

MANUFACTURA ARTESANAL Y LAS COMUNIDADES.

El desarrollo humano originó la transformación de una mejor organización de los trabajos, dando inicio a los artesanos y especialistas, dedicados a fundir metal, fabricar armas y utensilios, etc., se creó la burocracia para desarrollar tareas en beneficio de todos los habitantes, transformando la usufactura en manufactura, surgiendo así la capacitación como una actividad en la que un aprendiz tiene que dedicar cierto tiempo a trabajar con un maestro artesano o especialista para aprender un oficio, debido al incremento

⁷ Elaboración de un producto por una sola persona y consumo de la misma.

de la competencia influenciada por la oferta y demanda de bienes manufacturados.

Con el desarrollo del comercio entre los pueblos, surge la llamada calidad de conformancia, donde los artesanos daban cumplimiento a las especificaciones del diseño del producto, al incorporarse el uso de diseños con especificaciones de calidad y control de fabricación.

LA REVOLUCION INDUSTRIAL.

La Revolución Industrial surge en 1750, al introducir el uso de máquinas motorizadas en la industria textil y metalúrgica, se inventaron las máquinas de vapor, ferrocarril y barco de vapor, iniciando con ello la industrialización de la producción. Su principal aportación fue la producción en masa, donde mejoraron las especificaciones de calidad y el control de fabricación.

PATRIARCAS DE LA CALIDAD TOTAL

El Control Total de la Calidad alcanza su máxima expresión en el ámbito industrial japonés y a finales de la década de los 70's e inicio de los ochenta. Sin embargo, los japoneses no son quienes inventaron el sistema, si bien han hecho aportaciones de suma importancia.

Existen básicamente cinco corrientes filosóficas plenamente identificadas y aunque en algún momento son similares entre sí, todas ellas convergen a un mismo objetivo; la satisfacción de las necesidades de los consumidores finales, al más bajo costo.

Los autores de las cinco corrientes filosóficas más importantes son:

1. Armand V. Feigenbaum, quien literalmente inventa el concepto de calidad total.
2. Walter E. Deming y su metodología de los 14 pasos, las siete enfermedades mortales y algunos obstáculos.
3. J. M. Juran.
4. Philip B. Crosby y sus catorce puntos para lograr cero defectos.
5. Kaoru Ishikawa con el método de las 7 herramientas para lograr la implantación del control Total de Calidad.

ARMAND. V. FEIGENBAUM.

La historia del Control Total de Calidad se remonta a 1957 cuando el Doctor Armand V. Feigenbaum utiliza este concepto por primera vez en un artículo publicado en la revista "Industrial Quality control". Posteriormente en 1961, publica un libro titulado "Total Quality Control Engineering and Managemert."

Desarrollando los siguientes factores fundamentales que afectan la Calidad:

1. Mercados. (Markets). El número de productos nuevos o modificados ofrecidos al mercado crece de una manera explosiva.

2. Dinero (Money). El aumento en la competencia en muchos campos de acción acoplada con fluctuaciones económicas mundiales ha reducido los márgenes de ganancias.
3. Administración / Management). La responsabilidad de calidad se ha distribuido entre varios grupos especializados. En otros tiempos, el jefe del taller y el ingeniero del producto eran los únicos responsables de la calidad del producto. Ahora, la mercadotecnia, a través de su función de planeación del producto, debe establecer los requisitos de éstos.
4. Hombres. (Man). El crecimiento rápido de conocimientos técnicos y la creación de campos totalmente nuevos, tales como la industria electrónica, han creado gran demanda de hombres con conocimientos especializados. La especialización se ha hecho necesaria porque los campos del conocimiento se han incrementado no sólo en números sino en anchura.
5. Motivación. (Motivation). La creciente complejidad de llevar un producto de calidad al mercado ha aumentado la importancia de la contribución de la calidad por parte de cada empleado.
6. Materiales. (Materials). Debido a los costos de la producción y a las exigencias en cuanto a calidad, los ingenieros están usando los materiales dentro de los límites más estrechos que antes y empleando algunos metales exóticos y aleaciones metálicas para aplicaciones especiales.

7. Máquinas y Mecanización. (Machines and Mechanization). La demanda dentro de las compañías, una reducción en los costos y mayor volumen de producción para satisfacer al consumidor en mercados altamente competitivos ha conducido al uso de equipos más y más complicados, que dependen en mucho de la calidad de los materiales empleados.

8. Métodos Modernos de Información. (Modern Information Mewthods). La rápida evolución de la tecnología computacional ha hecho posible la recolección, almacenamiento, retiro y manipulación de la información en una escala nunca antes imaginada.

9. Requisitos Crecientes del Producto. (Mounting Product Requirements). Los avances en los diseños ingenieriles que exigen un control más estrecho en los procesos de fabricación han transformado a las “cosas más significantes”, ignoradas en otros tiempos en cosas de gran importancia potencial.

Estas son las nueve áreas de donde Armand Feigenbaum considera es necesaria la acción de la calidad para luego clasificar las tareas reales del control de calidad entre las que se consideran el papel que juega la estadística y otras metodologías técnicas del control de calidad.

W. EDWARDS DEMING.

Uno de los más connotados exponentes de la moderna filosofía de Calidad total, es el Dr. Walter Edwards Deming de quien se afirma es el padre de la revolución industrial japonesa.

A través de su experiencia en la enseñanza de su teoría en la Unión Americana, el Dr. Deming llegó gradualmente a la conclusión de que era necesario establecer una filosofía básica de administración, que fuera compatible con los métodos estadísticos.

Esta filosofía la ha marcado como los “Catorce Puntos de Deming”, y más tarde desarrolló una extensión a estos catorce puntos que él mismo llamó las siete Enfermedades Mortales.

Los Catorce puntos son:

1. Ser constante en el propósito de mejorar los productos y los servicios.
2. Adoptar la nueva filosofía.
3. No depender más de la inspección masiva.
4. Acabar con la práctica de adjudicar contratos de compra basándose exclusivamente en el precio.
5. Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y servicios.
6. Instituir la capacidad en el trabajo.
7. Instituir el liderazgo.

8. Desterrar el temor.
9. Derribar las barreras que haya entre áreas de staff.
10. Eliminar los slogans, las exhortaciones y las metas para la fuerza laboral.
11. Eliminar las cuotas numéricas.
12. Derribar las barreras que impiden el sentimiento de orgullo que produce un trabajo bien hecho.
13. Establecer un vigoroso programa de educación y de reentrevista.
14. Tomar medidas para lograr la transformación.

Las Sietes enfermedades Mortales son las siguientes:

- 1) Falta de constancia de propósito.
- 2) Énfasis en las utilidades a corto plazo.
- 3) Evaluación del desempeño, clasificación según el mérito o análisis anual del desempeño.
- 4) La movilidad de la gerencia.
- 5) Manejar una compañía basándose únicamente en cifras visibles.
- 6) Costos Médicos excesivos.
- 7) Costos excesivos de garantía.

J. M. JURAN.

El contexto filosófico que establece J. M. Juran proporciona a los altos directivos los métodos concretos y comprobados que necesitan

para dirigir a sus empresas con éxito en busca de una calidad superior.

El enfoque que él proporciona lo ha llamado “La Trilogía de Jurán”, haciendo una analogía con la gestión financiera usada por las empresas que se realiza por medio de tres procesos de gestión.

- 1.- Planificación Financiera.
- 2.- Control Financiera.
- 3.- Mejora Financiera.

En su trilogía propone para realizar la gestión de calidad haciendo uso de los tres procesos mencionados, cambiando los nombre a:

- 1.- Planificación de la Calidad.
- 2.- Control de Calidad.
- 3.- Mejora de la Calidad.

PHILIP B. CROSBY

Philip B. Crosby es el autor de conceptos tales como “La Calidad es gratis” y “Cero Defectos”, ya que él afirma que si bien la calidad no es un regalo, ésta puede llegar a ser gratis porque lo que hace incrementar los costos son todas aquellas acciones en las que está involucrado la producción.

Crosby menciona que para establecer un programa de calidad total es estrictamente necesario entender que la alta gerencia comete

comúnmente cinco errores fundamentales que son la causa de la mayoría de los problemas de comunicación entre los que quieren la calidad y quienes se supone que la realizan.

1. El primer error es pensar que calidad quiere decir, bondad, lujo, brillo o peso.
2. El segundo error es suponer que la calidad es intangible y por tanto no medible.
3. El tercer error supone que existe una economía de calidad.

El decir que todos los problemas de calidad son originados por los trabajadores constituye el cuarto error fundamental de los administradores.

Es posible iniciar un establecimiento de calidad total a través de los 14 pasos que propone Crosby, los cuales consisten en:

1. Compromiso de la Dirección.
2. Equipos de mejoramiento de calidad.
3. Medición de la calidad.
4. Evaluación del costo de calidad.
5. Conscientización de la calidad.
6. Acciones correctivas.
7. Comité para el programa de cero defectos.
8. Entrenamiento a supervisores.
9. Día "Cero defectos".
10. Establecimiento de metas.
11. Establecimiento de las causas de error.

12. Reconocimiento.
13. Consejo de Calidad.
14. Repetir ciclo.

KAORU ISHIKAWA.

Kaoru Ishikawa es considerado como una de las máximas autoridades mundiales en cuanto a control de calidad.

El proceso mediante el cual, a juicio del Dr. Ishikawa, se logra la revitalización de la industria y realizar una revolución conceptual en la gerencia, lo clasifica en seis categorías que se presentan a continuación y las cuales él mismo nos demuestra que no es una metodología, sino la manera en cómo se transformarán muchas compañías a sí mismas en su aplicación para lograr la implantación del Control Total de Calidad.

Las seis categorías son:

225519

1. Primero la calidad; no las utilidades a corto plazo.
2. Orientación hacia el consumidor; no hacia el productor. Pensar desde el punto de vista de los demás.
3. El proceso siguiente es su cliente; hay que derribar las barreras del seccionalismo.
4. Utilizar datos y números en las presentaciones; utilización de métodos estadísticos.
5. Respecto a la humanidad como filosofía administrativa; administración totalmente participante.
6. Administración Interfuncional.

Sin embargo a estas seis categorías las complementa con la mención de siete aspectos básicos que deben establecerse para asegurar el éxito y la continuidad del programa de implantación del control total de la calidad.

Los siete aspectos básicos son:

1. Control de Calidad en toda la empresa y mejora de la tecnología.
2. Quehaceres de la alta y media gerencia.
3. Actividades de los Círculos de control de Calidad.
4. Control de Calidad de Insumos.
5. Control de Calidad en el Mercado.
6. Auditoría de control de Calidad.
7. Utilización de métodos estadísticos.

GENICHI TAGUCHI

Diseña el método Taguchi, que concilió métodos de ingeniería y estadística para mejorar costos y calidad, optimizando el diseño de productos y procesos de manufactura. Sus técnicas representan uno de los mayores avances en la industria manufacturera, involucrando en los a todos los trabajadores.}

Concibe a la calidad total como la mínima pérdida causada a la sociedad, desde el momento en que el producto se embarca y se propone:

1. La misión de las empresas es proporcionar beneficios a la sociedad y, por el contrario considera injusto ocasionar pérdidas. Pérdidas, incluye desde la insatisfacción del consumidor el costo adicional por desperdicios y productos defectuosos, las pérdidas para la compañía por perder mercados, hasta efectos peligrosos para la sociedad, como la solución o riesgos por el uso mismo del producto. En éste sentido, toda empresa debe asumir la responsabilidad por los daños.
2. Un artículo con calidad es aquel que actúa, conforme a las funciones pretendidas, sin variabilidad y que causa poca o ninguna pérdida por efectos colaterales, incluyendo el costo de su utilización.
3. La reducción de pérdidas ocurridas antes del embarque, competen al control de costos, y la reducción de las pérdidas posibles de afectar a la sociedad después de ser embarcados el producto, conciernen al control de la calidad.

3.5 RELACION ENTRE LA EDUCACIÓN Y LA CALIDAD.

Bajo este nuevo desarrollo tecnológico y cultural, la calidad esta implícita en todo momento a lo largo de nuestra vida, por lo cual se debe considerar que un país sin estructura educacional no tiene tendencias al desarrollo.

La base fundamental para modernizar un país es la educación, para poder adoptar una política de igualdad de oportunidades ante los

demás países. Contar con una población preparada, sana, vigorosa con niveles técnicos y culturales altos, hacen de un país milagros.

Es imprescindible considerar que el desarrollo se encuentra bajo la calidad en la educación y debe considerarse desde la educación elemental, para mejorar los conocimientos de formación. Un cambio buscado no tiene sentido si no es para mejorar y beneficiar al hombre, es por ello que el hombre juega un importante papel en el proceso de mejoramiento de la calidad y una forma de iniciar este mejoramiento es por la educación .

Actualmente en México la educación se encuentra sometida a una de las transformaciones más rápidas y completas de su historia. En los últimos dos años se reorganizó la educación para integrar mejor un sistema educativo nacional, más federal y mejor administrado, operado y orientado. Para iniciar una calidad en la educación es necesario la reformulación de los contenidos y materiales educativos, para dar una respuesta a los reclamos de los diversos sectores de la sociedad que piden un servicio educativo de calidad. Que al mismo tiempo es indispensable fortalecer la voluntad de seguir con la mente abierta a las ideas universales y la conciencia de lucha para darle unidad a la idea de formar una cultura educacional con calidad.

A la educación no hay que tratar de liquidarle la libertad para pensar por cuenta propia, sino respetar la libertad de conciencia y la dignidad humana y ha servir para avanzar hacia la democracia y reducir las desigualdades. Hoy a la educación se le debe concebir

como factor básico del desarrollo nacional. Se ha de entender el valor económico del hombre y la educación se le ha de considerar como proceso para elevar la calidad de las personas y de la sociedad en su conjunto a fin de competir con éxito en la vida internacional. Con el conocimiento histórico de la educación en México, se le tiene que convertir en la palanca fundamental del desarrollo nacional. Debe de tomar su sentido moderno al vincularse estrechamente al desarrollo, en la época actual la educación con calidad se ha de orientar hacia el gran objetivo de modernizar la vida nacional a fin de promover un desarrollo que tenga como sujeto y objeto al ser humano. Ciertamente la educación no es bálsamo y tampoco una panacea para corregir todos los males del país. Pero si es algo que debe crecer, en forma inseparable del desarrollo económico. Si la educación se retrasa el hombre se convierte en contrario del crecimiento económico y a la inversa, si las fuerzas materiales dejan de crecer, no le dan apoyo a la expansión educativa. La educación y el desarrollo forman una unidad dialéctica, al considerar que un bajo nivel económico obstaculiza la educación y a la vez, el retraso educativo se convierte en limitante del desarrollo económico del país. La educación es la que le proporciona al pueblo la aptitud y la capacidad para crear los bienes necesarios para que viva dignamente. La educación es la herramienta indispensable para conseguir el desarrollo integral y justo de la nación. Se considera que pueden ser dignos de confianza los modelos de desarrollo que colocan al hombre como objetivo y sustancia misma de ese desarrollo, resultando de suma importancia que es la educación la que hace mejor al hombre, la que capacita para producir cosas y para usarlas como dueño de su propio destino, conduce a la

superación personal y gravita a favor de la transformación de las estructuras culturales, sociales y educacionales.

3.6 IMPORTANCIA DE LA EDUCACIÓN CON CALIDAD.

Los consensos sobre el desarrollo no solo se refiere al crecimiento económico de un país, éste debe ser encaminado hacia el pueblo, un pueblo no se satisface con tener más cosas, si estas cosas no sirven para una elevación de la calidad de nuestra vida. En México en cuanto al Sector Educativo, ha empezado a desarrollarse para participar en el movimiento de calidad, porque una nación desarrollada es aquella cuya población es informada, culta, eficiente, productiva, responsable y solidaria. La importancia de una educación con calidad radica en que un país no podrá avanzar en su desarrollo más allá de donde llegue su educación, porque la calidad educacional es un medio para cambiar la actividad humana con un desarrollo de visión futura.

La calidad educativa no solo es importante para fortalecer los conocimientos intelectuales en el hombre sino entorno a su medio ambiente porque es importante valorar la conservación del medio natural donde se producen los hechos de la vida, es por ello que es necesario promover la acción de todo género humano para que el hombre se salve a sí mismo como especie biológica y logre acrecentar su propia civilización

Una calidad en la educación debe organizarse en cada escuela y generarse en el salón de clases mediante el compromiso de los maestros, padres de familia, directivos y la activa participación de todos los alumnos en las labores escolares. Al considerar este proceso, en el cual la presión por crecer disminuye y se convierte en un asunto de menor prioridad, el reto central estará constituido por el imperativo de lograr que la calidad sea una oportunidad de aprender, que no constituya un privilegio, ni un elemento de diferenciación sino que exista equidad en el acceso a formas satisfactorias de la calidad educativa.

Al considerar que en el pasado, el mecanismo de diferenciación social y de discriminación en el país estaba definido por el hecho de tener o no acceso a la escuela; en el futuro, el desafío para la educación democrática será garantizar que el acceso a la escuela signifique, al mismo tiempo, la oportunidad de obtener una educación de calidad análoga en todo el país, y con el resto de los países del mundo, independientemente del origen regional, cultural o social de los estudiantes.

La calidad es uno de los términos más utilizados hoy en día, y es una expresión ambigua con múltiples significados que no se hacen explícitos; de manera que el acuerdo que tenemos en que la educación debe tener calidad puede ser sólo transparente, al no reflexionar sobre el significado además se debe entender la calidad como la manera fundante, organizadora, estimulante de las capacidades, y no dispersa en una multiplicidad de contenidos de muy diversas naturaleza. Otra forma de reflexión sobre la calidad

son las actitudes, en relación con el conocimiento: la curiosidad, la posibilidad del placer y el sentimiento de seguridad en el aprendizaje, la de persistencia, la capacidad analítica, el sentido de la congruencia argumental, todo eso que envolvemos cuando usamos el término pensamiento crítico. Aunque en muchos casos la escuela funciona justamente en el sentido contrario, como elemento que liquida la curiosidad, que acaba con el placer por el conocimiento y convierte a éste en carga obligatoria certificada por la evaluación, elimina la autoexigencia de la disciplina y tiende a sustituirlas por la astucia para la supervivencia fácil, deshace el sentido de la congruencia y la capacidad analítica, evitando el esfuerzo del pensamiento. Y en relación a las revoluciones tecnológicas como la informática, plantea en la educación, necesidades y competencias nuevas, que obligarán a revolucionar los fines y sentidos de la educación, estas necesidades y actitudes deben de ser el centro de la importancia de una educación con calidad .

CAPITULO CUATRO

LAS NORMAS ISO 9000.

4.1 INTRODUCCIÓN.

A finales de los setentas se empezaron a abrir las fronteras de los países a la entrada de diferentes productos. Se hablaba entonces de un nuevo concepto en el comercio internacional: la globalización. Sin embargo, los estándares comerciales eran diferentes en cada país, lo que causaba problemas de comunicación y entendimiento entre exportadores e importadores.

La implementación de los procesos de calidad en todo el mundo creó la necesidad de establecer una terminología común y una metodología mínima para la administración y el aseguramiento de la calidad de los productos, procesos y servicios. La terminología es necesaria para fijar las bases en las transacciones comerciales y tener sistemas que den confianza en el cumplimiento de compromisos contractuales.

Afines de la Segunda Guerra Mundial, se enfrentó la necesidad de fundar un organismo internacional que desarrollara y promoviera estándares de uso mundial. En 1946, se fundó en Ginebra, Suiza, La Organización Internacional para la Estandarización (ISO).

Dicha organización está formada por especialistas en calidad de 90 países que buscan promover la competencia igualitaria mediante el uso de estándares. La ISO cuenta con 200 Comités Técnicos que norman el comercio del acero a las cajas de cartón.

Cada uno de los 90 países afiliados a la ISO tiene un representante con voz y voto en la aprobación o modificación de los estándares. México es representado por la Dirección General de Normas de la Secretaría de Comercio y fomento Industrial.

Para la aprobación o cambio de un estándar se requiere el apoyo mayoritario del 75 por ciento de los miembros.

En 1980, la Organización Internacional para la Estandarización formó el primer comité ISO para asuntos de calidad, llamado comité Técnico TC-176. Éste creó los estándares de la serie ISO 9000, publicados por primera vez en el año de 1987 y revisados periódicamente cada cinco años. Los países miembros del Comité son: Canadá, Estados Unidos, Francia, Holanda e Inglaterra.

La ISO vislumbró la necesidad de uniformar el lenguaje de calidad en el ámbito internacional. Términos como “Administración por la calidad”, “Control de Calidad” “Sistemas de Calidad”, etc. Tenían diferentes significados de país a país, en el mismo país, y aun en industrias similares en el mismo país. Para responder a esta situación se desarrolló la Norma ISO 8402, no se hará mención de ésta, porque define los términos utilizados en toda la serie y constituye la estandarización internacional de la terminología.

4.2 LA EXIGENCIA DE LAS NORMAS ISO 9000.

La Norma ISO 9000, es en realidad un conjunto de Normas, que puede ser segmentado en aquellas que son usadas en relaciones contractuales y aquellas que representan un apoyo a la empresa que implanta la Norma. Las primeras llamadas Normas contractuales, establecen aquellas prácticas que se recomiendan, donde el cliente exija a su proveedor a bien de asegurar la Calidad de los productos/servicios adquiridos/contratados. En ese sentido, es cada vez más habitual que el cliente exija que el proveedor opere bajo ISO 9000 a bien de tener la certeza de que se han establecido las prácticas requeridas. Las Normas no contractuales, sirven de apoyo a la empresa que implanta, dando pautas de cómo implantar las prácticas exigidas, pero también dando consejos en aspectos no contractuales, que son recomendables para la operación eficiente y rentable de la empresa.

225519

En síntesis, establecen la Norma una serie de mejores prácticas (best practics), que deben ser implantadas y mantenidas operativas dentro de la empresa. Estas prácticas emanan de la experiencia de cientos de Empresas Europeas y cubren la mayor parte de las áreas de la empresa. A modo de ejemplo se detectó en el pasado, que muchos problemas que se le traspasaban al cliente final, se originaban en los productos o insumos adquiridos. Para evitar este tipo de problemas, la Norma exige que se establezca un proceso de compras que seleccione los productos/proveedores en función de un criterio, que considere la calidad y oportunidad demostrados en el pasado y el precio ofrecido. La Norma no dicta el criterio, exige si que este

definido, sea permanentemente usado y se generen los registros necesarios para poder evaluar el comportamiento pasado.

Las exigencias de las Normas contractuales, son traducidas a un manual de Calidad que detalla sobre la base de la experiencia de la empresa y las Normas no contractuales, como deben realizarse estas prácticas. El cumplimiento de dichas exigencias, se aseguran a través de Auditorías periódicas, tanto internas como externas. Las primeras deben asegurar que los procesos definidos se mantengan operativas en el tiempo, mientras que el segundo tipo de Auditoría busca demostrar al cliente el cumplimiento. Existen auditorías externas tanto del cliente como de la tercera parte. La mayor parte de las auditorías de tercera parte, son realizadas a bien de certificar o mantener el certificado de cumplimiento de la Empresa. Este facilita la negociación contractual con la empresa y es empleado para promocionar productos y servicios.

Es importante hacer mención que estas Normas requieren de revisión cada cinco años para actualizarlas, por la misma evolución de las necesidades del usuario y del cliente, las Normas de Sistemas de Administración de la Calidad tienen contemplado para el año 2000 la actualización del ISO9000/94 , donde solo marca la orientación a la administración del proceso para asegurar no solo la certificación, sino la excelencia comercial (ISO9004), por lo que tiene la misma relación solo que elimina las Normas del ISO 9002 y 9003. Conservando la parte esencial de las ISO9001.

4.3 LAS NORMAS CONTRACTUALES.

Para la Norma existen tres tipos de Empresas y por ende establece exigencias distintas según el caso. Empresas que solo producen, deben cumplir la Norma ISO 9002, mientras que aquellas que adicionalmente diseñan o modifican el producto, deben cumplir la ISO 9001. Para aquellas que solo requieren de control de Calidad pero no diseñan ni producen se ha establecido la ISO 9003.

Las Normas contractuales son impuestas por el cliente y por ende no es una elección de la Empresa, la cual debe cumplir. Una empresa manufacturera que pretenda cumplir ISO 9003 en vez de ISO 9002, solo podrá acceder a certificar la inspección de sus productos y no satisfecerá al cliente que exige el aseguramiento de la Calidad del proceso productivo.

Las Normas indicadas y sus títulos son:

ISO 9001 Sistema de Calidad – Modelo de aseguramiento de la Calidad en el diseño/desarrollo, producción, instalación y servicio.

ISO 9002 Sistema de Calidad – Modelo de aseguramiento de la Calidad en la producción, instalación y servicio.

ISO 9003 Sistema de Calidad – Modelo de aseguramiento de la Calidad en la instalación y ensayos finales.

ISO 9001

Sistemas de Calidad – Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio.

Es la Norma más completa de las tres Normas contractuales y fue diseñada para Empresas que diseñan, producen y venden productos o servicios. Está estructurada en un total de 20 subcapítulos, bajo el capítulo 4. Requisitos del sistema de Calidad, que cubre las principales funciones que afectan la Calidad.

Estos son:

1. Responsabilidad de la Gerencia.
2. Sistema de Calidad
3. Revisión del contrato
4. Control del diseño
5. Control de documentos y datos
6. Adquisiciones
7. Control de productos suministrado por el cliente
8. Identificación y trazabilidad del producto
9. Control de proceso
10. Inspección y ensayo
11. Control del equipo de inspección, medición y ensayo.
12. Condición de inspección y ensayo
13. Control de producto no conforme
14. Acciones correctiva y preventiva
15. Manipulación, almacenamiento, envasado, preservación y despacho
16. Control de registros de calidad

17. Auditorías internas de calidad
18. Capacitación y entrenamiento
19. Servicios
20. Técnicas estadísticas

Los textos de los distintos capítulos están redactados como exigencias a cumplir y no señalan el “cómo” debe estructurarse la Empresa, para lograr atender estos requisitos. La forma como debe ser implantado el sistema de Calidad, está descrito en las Normas no contractuales.

ISO 9002 Sistema de Calidad – Modelo de aseguramiento de la Calidad en la producción, instalación y servicio.

La ISO 9002 es la segunda Norma contractual. A diferencia de la Norma ISO 9001, la ISO 9002 fue diseñada para empresas que no diseñan sus productos o servicios. En gran medida es una versión de la ISO 9001 sin la inclusión del subcapítulo 4. Control del diseño. Está estructurada en un total de 19 subcapítulos bajo el capítulo 4. Requisitos del Sistema de Calidad, que cubre las principales funciones que afectan la Calidad.

Estos son:

1. Responsabilidad de la Gerencia
2. Sistema de Calidad
3. Revisión del contrato
4. Control de Diseño (no aplica)

5. Control de documentos y datos
6. Adquisiciones
7. Control de producto suministrado por el cliente
8. Identificación y trazabilidad del producto.
9. Control de proceso
10. Inspección y ensayo
11. Control del equipo de inspección, medición y ensayo
12. Condición de inspección y ensayo
13. Control de producto no conforme
14. Acciones correctivas y preventivas
15. Manipulación, almacenamiento, envasado, preservación y despacho
16. Control de registros de calidad
17. Auditorias internas de calidad
18. Capacitación y entrenamiento
19. Servicios
20. Técnicas estadísticas

ISO 9003 Sistema de Calidad – Modelo de aseguramiento de la Calidad en la instalación y ensayos finales.

La Norma ISO 9003 es la tercera de la Norma contractual. Es básicamente una Norma que regula solo el Control de Calidad y se deriva directamente de las Normas militares americanas de los años 40. En distintas ocasiones se trató de eliminar de la serie, dado que solo aplica a Empresas que no producen ni dan servicio. En Europa caen bajo esta categoría solo 5% de los certificados y corresponden básicamente a distribuidores que concentran sus esfuerzos en

recepcionar, inspeccionar y despachar los productos. Adicionalmente no contiene los capítulos de acciones correctivas y auditorías internas, por lo cual le falta el proceso de mejoramiento continuo que las otras dos normas si exigen. Estos son:

1. Responsabilidad de la Gerencia.
2. Sistema de Calidad
3. Revisión del contrato
4. Control del diseño (no aplica)
5. Control de documentos y datos
6. Adquisiciones (no aplica)
7. Control de productos suministrado por el cliente
8. Identificación y trazabilidad del producto
9. Control de proceso (no aplica)
10. Inspección y ensayo
11. Control del equipo de inspección, medición y ensayo.
12. Condición de inspección y ensayo
13. Control de producto no conforme
14. Acciones correctiva y preventiva
15. Manipulación, almacenamiento, envasado, preservación y despacho
16. Control de registros de calidad
17. Auditorías internas de calidad
18. Capacitación y entrenamiento
19. Servicios (no aplica)
20. Técnicas estadísticas

4.4 LAS NORMAS NO CONTRACTUALES

Las Normas no contractuales, fueron creadas para ayudar a las Empresas a establecer el sistema de Calidad. La primera de ellas la ISO 9000, contiene una introducción a las Normas en sí, mientras que las restantes describen modelos de Sistemas de Calidad, según el giro de la empresa. Los modelos de los Sistemas de Calidad, contienen recomendaciones como se debería diseñar el sistema e incluso aspectos que son recomendables incluir, aun cuando no pueden ser una exigencia contractual. Es así como incluyen aspectos sobre la administración de los costos, que es clave para el éxito de la Empresa, pero no incluye al cliente.

Las Normas indicadas y sus títulos son:

Normas de gestión de calidad y aseguramiento de la calidad:

ISO 9000-1: Guía para la selección y uso.

ISO 9000-2: Guía genérica para la aplicación de ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003.

ISO 9000-3: Guía para la aplicación de ISO 9001 en el desarrollo, suministro y mantención de software.

Gestión de calidad y elementos del sistema de Calidad:

ISO 9004-1: Parte 1: Guía.

ISO 9004-2: Parte 2: Guía para los servicios.

ISO 9004-3: Parte 3: Guía para materiales procesados.

4.5 NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD-GUÍA PARA LA SELECCIÓN Y USO.

La Norma ISO 9000 es una introducción y guía para la serie. Sus distintos capítulos orientan en el uso, selección y estructura. Los primeros tres capítulos (0. Introducción, 1. alcance, 2. Referencias normativas), solo contienen orientaciones generales, siendo los capítulos claves:

3. Definiciones.
4. Conceptos principales
5. Roles de la documentación
6. Situaciones del Sistema de Calidad.
7. Selección y uso de las normas sobre calidad
8. Selección y uso de normas para aseguramiento externo de calidad.

ISO 9000-2 Normas de Gestión de Calidad y Aseguramiento de la Calidad – Parte 2: Directrices genéricas para la aplicación de ISO 9001, ISO 9002 y ISO 9003.

La Norma ISO 9000-2 es una introducción y guía para implementación de las tres normas. Los primeros tres capítulos (0. Introducción, 1. Alcance, 2. Referencias normativas) solo contienen orientaciones generales, siendo los capítulos claves:

3. Definiciones.
- 4.1. Responsabilidad de la Gerencia

- 4.2. Sistema de Calidad
- 4.3. Revisión del contrato
- 4.5. Control de diseño
- 4.6. Control de documentos y datos
- 4.7. Adquisiciones
- 4.8. Control de productos suministrado por el cliente
- 4.9. Identificación y trazabilidad del producto
- 4.10. Control de proceso
- 4.11. Inspección y ensayo
- 4.12. Control del equipo de inspección, medición y ensayo
- 4.13. Condición de inspección y ensayo
- 4.14. Control de productos no conforme
- 4.15. Acciones correctiva y preventiva
- 4.16. Manipulación, almacenamiento, envasado, preservación y despacho
- 4.17. Control de registros de calidad
- 4.18. Auditorías internas de calidad
- 4.19. Capacitación y entrenamiento
- 4.20. Servicios
- 4.21. Técnicas estadísticas.

ISO 9000-3 Normas de Gestión de Calidad y Aseguramiento de la Calidad-Parte 3: Guías para la aplicación de ISO 9001 en el desarrollo, suministro y mantenimiento de software.

La Norma ISO 9000-3 es un apoyo para la implementación de la norma ISO 9001, para empresas que desarrollan y/o comercializan programas computacionales.

Los primeros tres capítulos (0. Introducción, 1. alcance, 2. Referencias normativas) solo contienen orientaciones generales, siendo los capítulos claves.

3. Definiciones

4. Sistema de calidad – Marco de trabajo

4.1. Responsabilidad de la gestión

4.2. Sistema de calidad

4.3. Auditorias internas del sistema de calidad

4.4. Acción correctiva

5. Sistema de calidad – Actividades del ciclo de vida

5.1. Generalidades

5.2. Revisión del contrato

5.3. Especialidades de los requisitos del comprador

5.4. Planificación del desarrollo

5.5. Planificación de calidad

5.6. Diseño e implementación

5.7. Ensayos y validación

5.8. Aceptación

5.9. Reproducción, entrega e instalación

5.10. Mantenimiento

6. Sistema de calidad – Actividades de soporte

6.1. Gestión de la configuración

6.2. Control de documentos

6.3. Registros de calidad

6.4. Medición

6.5. Reglas, prácticas y convenciones

6.6. Herramientas y técnicas

- 6.7. Adquisiciones
- 6.8. Producto de software incluido
- 6.9. Capacitación.

4.6 GESTION DE CALIDAD Y ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD

1. Generalidades.

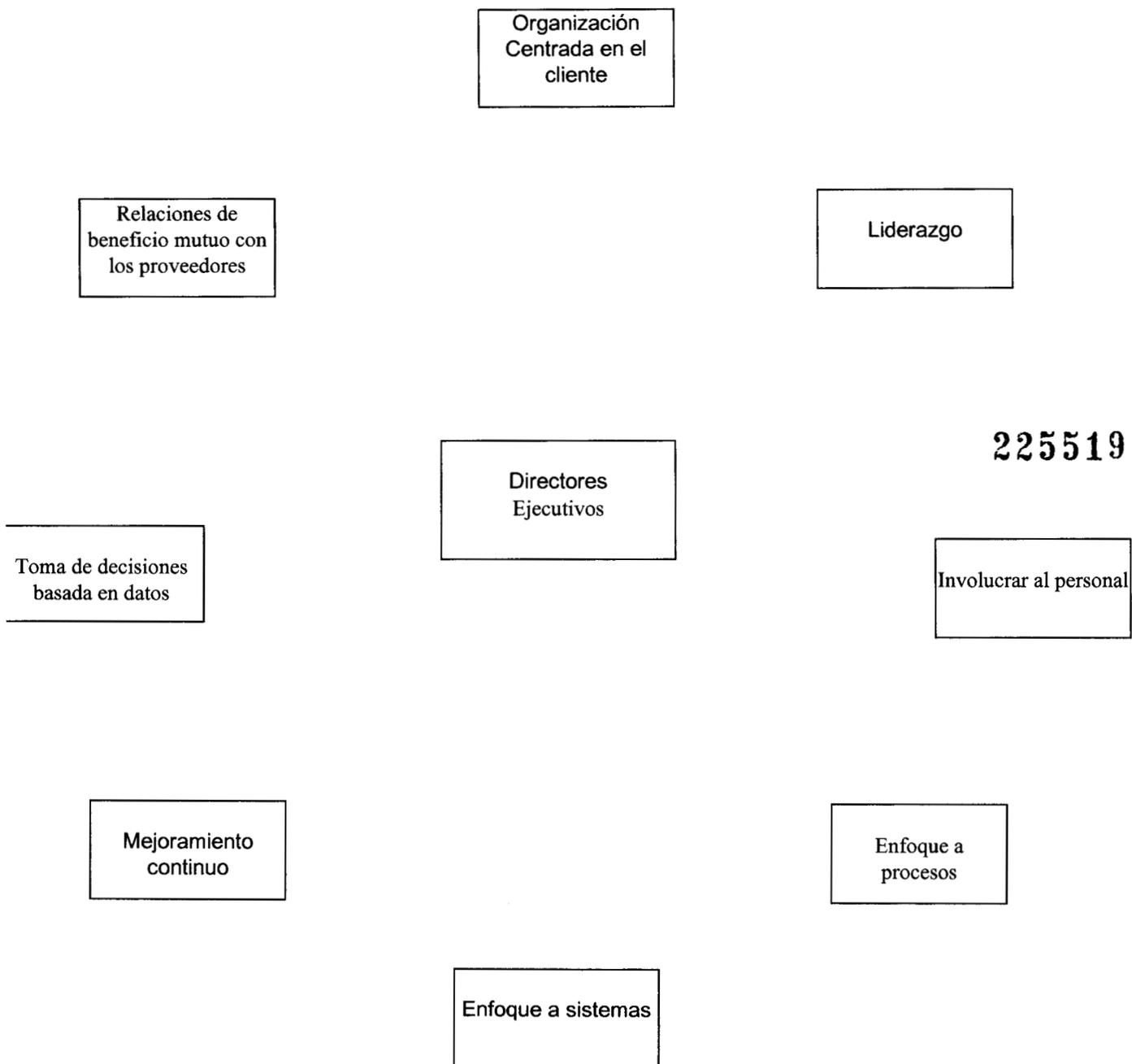
La comprensión de los principios para la gestión de calidad facilitan una cultura de gestión exitosa para los usuarios de normas y guías de la familia ISO 9000. Los principios de gestión de calidad estarán incluidos en un nuevo documento ISO9004. La familia ISO 9000 de normas estará basada en estos principios de gestión de calidad. Con la creciente competencia global, la gestión de calidad ha desarrollado gran importancia en la dirección y administración de toda la organización. Los principios de gestión de calidad se aplican universalmente a todos los grupos de usuarios.

Los principios se enfocan a las necesidades de directores ejecutivos. Los principios de gestión de calidad pueden ser incorporados a documentos nuevos o ya existentes para satisfacer las necesidades de otros grupos de usuarios.

Un principio de gestión de la calidad es una regla de conocimientos comprensiva y fundamental para dirigir y operar una organización dirigida a su mejoramiento continuo en el desempeño a largo plazo, enfocándose a los clientes, mientras se atienden las necesidades de todos los interesados.

Mediante la aplicación de los siguientes ocho principios de gestión de calidad las organizaciones beneficiarán a todos los interesados.

2. Diagrama de principios para la gestión de calidad



3. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD

Principio 1. Organización centrada en el cliente

La organización depende de sus clientes y por lo tanto debe entender las necesidades presentes y futuras de éste, satisfacer sus demandas y esforzarse por rebasar sus expectativas.

Principio 2. Liderazgo

Los líderes establecen unidad de propósitos, de dirección, y el ambiente interno adecuado de la organización. Ellos crean el ambiente en el cual las personas pueden convertirse en agentes activos para lograr los objetivos de la organización.

Principio 3. Involucrar al personal

El personal de todos los niveles es la esencia de una organización y su completo involucramiento habilita las capacidades de todos para que sean utilizadas en beneficio de la organización en su conjunto.

Principio 4. Enfoque a procesos

El resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando los recursos y actividades son manejados como un proceso total para la calidad.

Principio 5. Enfoque a sistemas

Identificar, comprender y administrar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización.

Principio 6. Mejoramiento continuo

El mejoramiento continuo es un objetivo permanente de la organización.

Principio 7. toma de decisiones basadas en datos

Decisiones eficaces están basadas en el análisis lógico e intuitivos de datos e información.

Principio 8. Relaciones de beneficio mutuo con los proveedores

Relaciones de mutuo beneficio entre la organización y sus proveedores mejora la habilidad de ambas organizaciones y agrega valor.

4.7 GENERALIDADES DE ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 E ISO 9004

ISO 8402: Calidad-vocabulario.- Es la norma internacional que define los términos utilizados en toda la serie ISO 9000, con el fin de que exista una mutua comprensión en las comunicaciones internacionales. Su primer término es calidad y se define como “La totalidad de partes y características de un producto o servicio que influyen en su posibilidad de satisfacer necesidades declaradas o implícitas”.

ISO 9000: Gestión de calidad y normas de aseguramiento de calidad-guías para su selección y uso.- Esta norma,, junto con la anterior, ayuda a reparar los sistemas gerenciales internos de calidad y a seleccionar el modelo específico con base en la 9001, 9002, 9003 y 9004, parte 2.

La diferencia entre esta norma y la 9004-1, es que la primera nos ayuda a comprender los conceptos de calidad y a seleccionar el modelo apropiado mientras que la segunda es una extensión de la 9000.

ISO 9001.- este modelo es para aquellas empresas de bienes o servicios que necesitan asegurarle a sus clientes que la calidad, con los requerimientos especificados, es satisfactoria durante todo el ciclo, desde el diseño hasta el servicio.

ISO 9002.- Si se tiene un diseño o especificación permanente, esta es la norma más apropiada. Aquí todo lo que uno tiene que demostrar es su capacidad en producción e instalación.

ISO 9003.- Es el modelo para el aseguramiento de la calidad en la inspección y prueba final. Esta es para aquellas empresas de bienes o servicios que se encuentran en una situación en la que se tiene que demostrar su capacidad para efectuar satisfactoriamente inspecciones y pruebas, aparte de los acostumbrados requerimientos de políticas y estructura organizacional. Este modelo incluye control de documentos, identificación y mercado de productos, control de productos que no pasen las pruebas especificadas, un sistema de manejo y almacenamiento, técnicas estadísticas cuando sea apropiado y su capacitación.

ISO 9004.- Parte 2: Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad-guías para servicios.- Es una importante extensión de la norma a un sector que hasta ahora no ha acostumbrado el uso de norma formal alguna. Representa una trascendente evolución de actitudes internacionales hacia la medición de la calidad en el sector de servicios.

4.8 ISO 9000 VERSION 2000

Las Normas de Sistemas de Administración de la Calidad de ISO 9000 en el año 2000, es sólo una revisión y análisis, porque todavía no entran en vigencia, la entrada en vigor de estas normas consideran solo las normas QMS :

ISO 9001: QMS - Requisitos

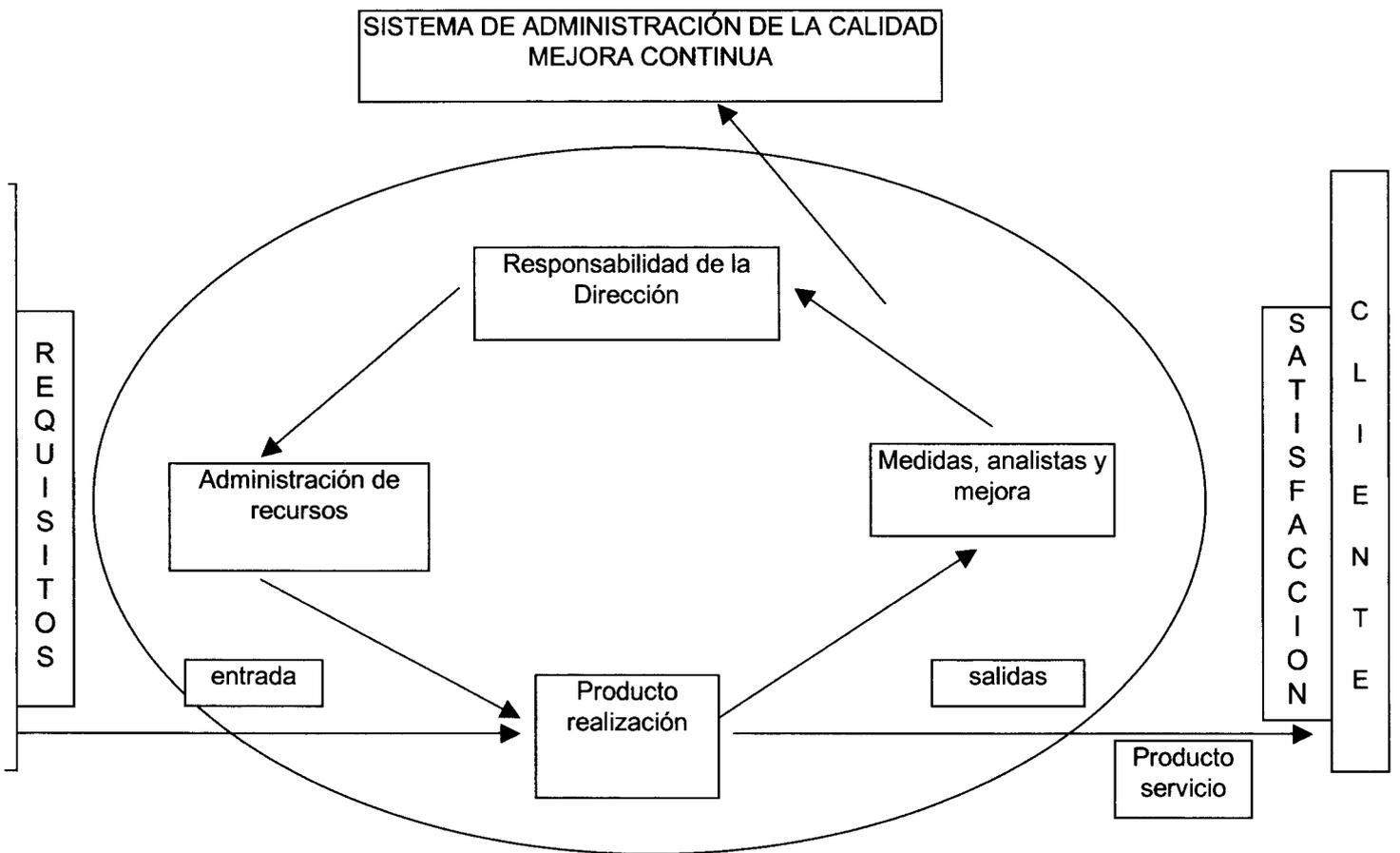
ISO 9004: QMS - Directrices

Las normas ISO 9000:2000 Están orientadas a la administración del proceso, es decir buscan no solo la certificación, sino la excelencia comercial.

Sus Normas de los Requerimientos será únicamente la ISO 9001, eliminando las ISO 9002 y 9003, esto en consideración a reducir el alcance del sistema de administración de la calidad para reunir las actividades específicas de la organización.

La ISO 9004 se basará en los ocho principios de administración de la calidad, orientada a la “excelencia comercial”, aunque su estructura consiste en la ISO 9001, no quiere decir que sea su guía en su aplicación.

El Modelo del Proceso de Administración de la Calidad ISO 9001:2000



4.9 REQUISITOS PARA UN SISTEMA DE CALIDAD ESCOLAR, APLICADO EN LA NORMA ISO 9002

1. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

1.1. Política de calidad

En la administración los directivos con responsabilidad ejecutiva deben definir y documentar su política de calidad, incluyendo objetivos y su compromiso con la calidad. La política de calidad debe de comprender las metas de la dirección, así como las expectativas y necesidades de los alumnos. El director debe asegurarse de que esta política sea comprendida, implementada y mantenida en todos los niveles del plantel escolar.

1.2. La organización

1.2.1. Responsabilidad y autoridad

La responsabilidad, autoridad y la interrelación del personal que elabora en el plantel deben definirse y documentarse, particularmente se ha de identificar el personal que necesita la libertad y la autoridad en el plantel para:

- a) Iniciar acciones para prevenir que ocurra cualquier inconformidad relacionada con el proceso escolar y los sistemas de calidad
- b) Identificar y registrar cualquier problema relacionada con el proceso de enseñar y aprender y el sistema de calidad que se desarrolla.
- c) Iniciar, recomendar o proporcionar soluciones a través de los canales establecidos.

- d) Verificar la implementación de soluciones.
- e) Controlar los procesos futuros, no satisfactorios de las labores escolares, hasta que las condiciones de deficiencias y de insatisfacción se hayan corregido.

1.2.2. Recursos

El directivo general debe identificar las necesidades de recursos y buscar las formas de obtenerlos y además promover la capacitación de personal. Para tales fines se han de realizar auditorías internas de calidad.

1.2.3. Representante de la Dirección

El director tiene que asumir su responsabilidad ejecutiva asignando a un representante.

- a) Asegurarse que un sistema de calidad sea establecido, implementando y mantenido de acuerdo a la normatividad internacional;
- b) Reportar el desarrollo del sistema de calidad a la junta general para revisión y como una base para mejorar el sistema de calidad.

1.3. Revisión de la administración

El directivo con la responsabilidad general debe revisar el sistema de calidad en intervalos definidos suficientes para asegurar su continua efectividad, conveniencia y efectividad en la satisfacción de los requisitos de la normatividad internacional y lo determinado por la

política y objetivos del proyecto de gestión escolar. Un registro de dichas revisiones debe de ser mantenido.

2. SISTEMA DE CALIDAD

2.1. General

El directivo debe establecer, documentar y mantener un sistema de calidad como un medio para asegurar que el aprovechamiento escolar esté de acuerdo con los requisitos específicos. El directivo debe preparar un manual de calidad cubriendo los requisitos de la normatividad internacional. El manual de calidad debe incluir o hacer referencia a los procedimientos del sistema de calidad y señalar la estructura de la documentación usada en el sistema de calidad.

2.2. Procedimientos de un sistema de calidad

El director debe:

- a) Preparar procedimientos documentados congruentes con los requisitos de la normatividad internacional y las políticas establecidas de calidad.
- b) Implementar efectivamente el sistema de calidad y los procedimientos documentados.

Para los propósitos la normatividad internacional, el alcance y descripción de los procedimientos que forman parte de un sistema de calidad, deben estar subordinados a la complejidad del trabajo, los métodos usados y las habilidades y entrenamiento necesarios para personal involucrado en desarrollar la actividad escolar.

2.3. Planeación de calidad

El director debe definir y documentar cómo los requisitos de calidad serán alcanzados. La planeación de calidad debe de ser congruente con todos los demás requisitos de un sistema de calidad educativa y debe de estar documentada en un formato para satisfacer el modo de operación del proceso escolar. El director debe considerar las siguientes actividades como método para alcanzar requisitos específicos de un proyecto de gestión escolar.

- a) La preparación de planes de calidad;
- b) La identificación y adquisición del control del proceso y su equipamiento, accesorios, recursos y habilidades que pueden ser necesitados para alcanzar la calidad requerida.
- c) Asegurarse de la compatibilidad, servicio, inspección y procedimientos de evaluación así como la documentación aplicable.
- d) La actualización, como sea necesaria, del control de calidad inspección y técnicas de evaluación, incluyendo el desarrollo de innovaciones.
- e) La identificación de cualquier requisito de medidas involucrando la capacidad que excede lo establecido, en tiempo suficiente para la capacidad necesitada para ser desarrollada;
- f) La identificación de una verificación adecuada a las etapas apropiadas en la realización del proceso escolar.

- g) La aclaración de normas de aceptación de todas las características y requisitos de calidad, incluyendo aquellos que contienen un elemento subjetivo;
- h) La identificación y preparación de registros de calidad

3. REVISIÓN DE NORMAS, PLANES Y PROGRAMAS

3.1. General

El director deberá establecer y mantener procedimientos documentados para la revisión de los programas escolares y para la coordinación de las actividades del plantel.

3.2. Revisión

Antes de la aplicación sistemática de los programas escolares se debe revisar para asegurarse de que:

- a) Los requisitos sean adecuadamente definidos y documentados; donde ninguna declaración escrita de requerimiento esté disponible por una orden recibida de manera verbal. El director debe asegurarse de que las órdenes sean convenidas antes de su aceptación
- b) Cualquier diferencia entre los programas y la aplicación de los mismos ha de ser resuelto de manera conveniente.
- c) El director tiene la capacidad de recibir las instrucciones superiores y disposiciones generales.

3.3. Reformas

El director debe identificar cómo es hecha una reforma a los programas y transferirla correctamente a las funciones concernientes a la organización escolar.

3.4. Registros

Los registros de las revisiones de los programas deben de ser mantenidos

4. CONTROL DE PROYECTO ESCOLAR

4.1. General

El director debe establecer y mantener procedimientos documentados para controlar y verificar el esquema escolar a fin de asegurarse de que los requisitos específicos sean alcanzados.

4.2. Planeación del proyecto y desarrollo

El directivo debe preparar planes para cada diseño y actividad desarrollada. Los planes deben describir o referir esas actividades y definir responsabilidades para su implementación. El diseño y desarrollo de actividades deben asignarse a personal calificado, equipado con recursos adecuados. Los planes deben de ser actualizados tal como el diseño lo requiera.

4.3. Interfaces organizaciones y técnicas

Las interfaces organizacionales y técnicas entre grupos diferentes que están implicados en el proceso del proyecto deben de ser definidos y la información necesaria documentada, transmitida y revisada regularmente.

4.4. suministro del proyecto

Los requisitos relacionados con el aprovechamiento escolar incluyendo requisitos regulatorios y estatutarios aplicables, deben ser definidos, documentados y su selección revisada por el directivo para su adecuación. Requisitos incompletos, ambiguos o conflictivos den ser resueltos con aquellos responsables de su imposición.

4.5. Salida del proyecto

Debe de ser documentado y expresado en términos que puedan ser verificados y validados con los requisitos de la entrada del proyecto.

La salida del proyecto debe:

- a) Satisfacer los requisitos de entrada del proyecto
- b) B) Contener o hacer referencia a criterios de aceptación
- c) Identificar aquellas características del proyecto que son cruciales para el funcionamiento adecuado y seguro del proyecto.

4.6. Revisión del proyecto

En las etapas apropiadas del proyecto, las revisiones formalmente documentadas de los resultados deben ser planeadas y conducidas. Los participantes en cada revisión del proyecto deberán incluir representantes de todas las funciones concernientes con la etapa del proyecto que está siendo revisado, así como otros especialistas, cuando sean requeridos.

4.7. Verificación del proyecto

En las etapas apropiadas del proyecto, su verificación debe de ser llevada a cabo para asegurarse de que la etapa del proyecto concuerde con los requisitos de cada etapa.

4.8. Validación del proyecto

La validación del proyecto se deberá llevar a cabo para asegurarse de que el proceso escolar está de conformidad con las necesidades y los requisitos definidos previamente.

4.9. Cambios del proyecto

Todos los cambios y modificaciones del proyecto deberán ser identificados, documentados, revisados y aprobados por personas autorizadas antes de su implementación.

5. CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS

5.1. General

El plantel debe establecer y mantener procedimientos documentados para controlar todos los datos y documentos que se relacionan con los requisitos de la normatividad internacional incluyendo documentos de origen externo, tales como normas y sugerencias

6. LA ADMISIÓN Y RECURSOS

6.1 General

El plantel escolar deberá establecer y mantener procedimientos documentados para asegurarse de que los alumnos de nuevo ingreso llenen los requisitos específicos de admisión.

6.2. Evaluación y nivelación

El Plantel deberá:

- a) Evaluar y nivelar a los nuevos alumnos en base a los requisitos previstos, incluyendo el sistema de calidad y cualquier requisitos específico de aseguramiento de calidad.
- b) Definir el tipo y extensión de control ejecutado por el plantel y los programas de nivelación de los nuevos alumnos sobre la base de evaluaciones objetivas donde se aplique, en los reportes de auditorías de calidad y/o reportes de calidad de la

capacidad y desarrollo de los alumnos previamente demostrada.

- c) Establecer y mantener récords de calidad de alumnos aceptados.

6.3. Verificación del producto comprado

Donde el plantel propone verificar el producto comprado en la propuesta del proveedor, la organización deberá especificar los arreglos de verificación y el método de liberación del producto en los documentos de adquisiciones.

6.3.1. Verificación del alumno

Especificado en los requisitos, los alumnos del plantel tendrán derecho a conocer ampliamente los programas de calidad y las expectativas del propio plantel sobre su aprovechamiento.

7. CONTROL ESCOLAR

El plantel deberá establecer y mantener procedimientos documentado para el control escolar de los alumnos y elaborar gráficas sobre el aprovechamiento escolar, que se exhiban públicamente, a fin de registrar avances o retrocesos en los programas de calidad.

8. IDENTIFICACIÓN DEL APROVECHAMIENTO Y RASTREABILIDAD

El plantel deberá establecer y mantener procedimientos documentados para la identificación y seguimiento de sus alumnos a través de medios adecuados desde el recibimiento y durante todas las etapas del proceso escolar y en la vida postescolar.

La extensión de la rastreabilidad y seguimiento es un requisito específico. Esta identificación y seguimiento ha de registrarse apropiadamente.

9. CONTROL DEL PROCESO ESCOLAR

El plantel deberá identificar y planear el proceso escolar, las instalaciones y acciones que afectan directamente a la calidad y deberá asegurarse de que estos procesos sean llevados bajo condiciones controladas, como:

- a) Procedimientos documentados definiendo la manera de conducir el aprendizaje, instalaciones y servicios, donde la ausencia de tales procedimientos podrían afectar la calidad;
- b) Uso de procedimientos adecuados, instalaciones y equipo y un ambiente de trabajo adecuado;
- c) De acuerdo con normas, códigos de referencias, planes de calidad y/o procedimientos documentados.
- d) Monitoreo y control de parámetros adecuados de procesos características del aprendizaje;

- e) Mantenimiento adecuado de instalaciones y equipo para asegurar la capacidad de continuidad del proceso.

Donde los resultados del proceso no pueden ser plenamente verificados por inspecciones continuas y pruebas del aprovechamiento y donde, las deficiencias del proceso pueden volverse aparentes únicamente después de que el egresado es empleado, los procesos calificados deberán requerir el continuo monitoreo y control de parámetros del proceso para asegurar que los requisitos específicos sean alcanzados.

Los requisitos para cualquier calificación de los procesos de operación, incluyendo equipo asociado y personal, deberán ser especificados. Se deberán mantener registros para procesos calificados, equipo y personal apropiados.

10. INSPECCIONES Y PRUEBAS

10.1. General

El plantel deberá establecer y mantener procedimientos documentados para las actividades de evaluación para verificar que los requisitos específicos del aprendizaje sean alcanzados. La evaluación y los registros establecidos deberán ser detallados en el plan de calidad o procesos documentado.

10.1.2. Cuando el alumno egresa, para los propósitos de la enseñanza, deberá ser identificado positivamente y registrado de

manera que se permita recabar información inmediata sobre su desempeño en la vida real.

11. CONTROL DE FORMAS DE EVALUACIÓN, MEDIDAS Y PRUEBA

11.1. General

El plantel deberá establecer y mantener procedimientos de control documentado y mantener la evaluación usada por el plantel para demostrar la formación del alumno, de acuerdo a los requisitos específicos. La supervisión y evaluación deberán ser procesadas de manera que aseguren que el margen de reprobación se reduzca al mínimo posible.

Para tal efecto el plantel deberá:

- a) Determinar las medidas a tomar y reglamentar los procedimientos de supervisión y evaluación a fin de darle objetividad y confiabilidad.
- b) Identificar todo el instrumental de evaluación y exámenes que puedan afectar la calidad del proceso educativo y adecuarlos de acuerdo con las normas internacionales o Normatividad Nacional.
- c) Definir los procesos empleados para la evaluación, exámenes y pruebas, incluyendo detalles sobre identificación única, localización, frecuencia de uso, método de aplicación, criterio

de aceptación y las acciones a tomar cuando los resultados no sean satisfactorios.

- d) Identificar el instrumental de evaluación y pruebas con indicador adecuado o registro aprobado de identificación para mostrar los índices de confiabilidad.
- e) Mantener registros de inspección del instrumental de evaluación
- f) Documentar la validación de resultados previos de evaluación y pruebas cuando el instrumental de evaluación arroje resultados pocos confiables

12. FASE DE INSPECCION

A medida que el proceso escolar recorra las diversas áreas de prueba, el avance será registrado en escalas y gráficas que puedan ser mostradas públicamente para indicar la conformidad o no conformidad con la operación del sistema de calidad.

12.1. Los alumnos que no alcanzaron el promedio adecuado de aprendizaje deberán ser sometidos a un proceso de recuperación de objetivos de aprendizaje y ser identificados claramente hasta que alcancen resultados satisfactorios.

13. CONTROL DE NO CONFORMIDAD DE LA PROMOCION ESCOLAR

13.1. General

El plantel deberá establecer y mantener procedimientos documentados para asegurarse de que el alumno a promoverse que no califique los requisitos específicos sea prevenido a tiempo para evitar su fracaso y reprobación final.

13.2. Revisión y disposición del alumno no promovido

La responsabilidad de revisión y autoridad para la disposición de alumnos no promovidos.

El alumno deberá ser revisado de acuerdo con los procedimientos documentados. Podrá ser.

- a) Recuperar los objetivos de aprendizaje hasta alcanzar los requisitos especificados.
- b) Aceptados con o sin recuperación por concesión
- c) Apartado para aplicaciones alternativas o
- d) Rechazado o desecharlo.

Cuando sea requerido por la normatividad o recuperación del aprendizaje que no alcance los requisitos específicos deberá ser reevaluado. La descripción de la no conformidad que ha sido aceptada y de las recuperaciones, deberá ser registrado para hacer notar la condición actual.

14. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

14.1. General

El plantel deberá establecer y mantener procedimientos documentados para la implementación de acciones correctivas y preventivas.

Cualquier acción correctiva o preventiva tomada para eliminar las causas de las no conformidades actuales o potenciales deberán ser de un grado apropiado a la magnitud de los problemas y conmesurado con los riesgos. El plantel deberá implementar y registrar cualquier cambio a los procedimientos documentados resultantes de las acciones correctivas y preventivas.

15. MANEJO Y PRESERVACIÓN DEL CONTROL ESCOLAR

15.1 General

El plantel deberá establecer y mantener procedimientos documentados para el control escolar.

15.2. Manejo

El plantel deberá proporcionar métodos de manejo del control escolar que prevenga daños o deterioros. Las instalaciones deben indicar salidas de emergencia, servicios de cafetería, baños, áreas de recreo.

15.3. control

El plantel deberá aplicar métodos apropiados para la elaboración de documentos de certificación escolar que estén bajo su control.

15.4. Entrega

El plantel deberá arreglar la protección de la calidad de aprovechamiento escolar después de la inspección final y prueba, cuando lo que esté especificado en la normatividad lo determine.

16. CENTROS DE REGISTRO

El plantel deberá establecer y mantener procedimientos documentados para identificación, colección, acceso, archivación, almacenaje, mantenimiento y disposición de registros de calidad.

Los registros de calidad se mantendrán con el fin de demostrar la conformidad con los requerimientos especificados y la efectiva operación del sistema de calidad. La pertinencia de los registros conforme a las exigencias establecidas será un elemento de esa información.

Todos los registros serán legibles y se acumularán y retendrán tal modo que ellos sean fáciles de recuperar para prevenir posibles daños, deterioro o pérdidas. Los tiempos de retención de los registrados de calidad se establecerán y ordenarán para posibilitar la evaluación general del proceso escolar.

17. AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

El plantel establecerá y mantendrá procedimientos documentados de la planeación y la implementación de la verificación de auditorías internas de calidad. Estas actividades y relación de resultados han de cumplir con lo planeado para determinar la efectividad del sistema de calidad.

La auditoría interna de calidad será incorporada en las bases de la estructura como parte importante de todas las actividades. Las auditorías serán realizadas por personal independiente del que tiene la responsabilidad del área que es auditada.

Los resultados de la auditoría serán registrados de acuerdo con lo que previamente se ha establecido y será puesta a consideración del personal que tiene la responsabilidad del área auditada. El personal responsable de esa área tomará el tiempo necesario para corregir las deficiencias encontradas durante la auditoría.

Al llevar adelante las actividades de auditorías se verificará y registrará la implementación y efectividad de las acciones correctivas aplicadas de acuerdo con lo establecido.

18. EL ADIESTRAMIENTO Y CAPACITACION

El plantel establecerá y mantendrá procedimientos documentados para identificar necesidades de adiestramiento y capacitación y organizará los cursos y procesos necesarios para ofrecerlos a todo el

personal realizando actividades que afecten la calidad. El personal que se someta a los programas será calificado sobre bases adecuadas de su desarrollo profesional, como parte de la capacitación y mejora de su experiencia. Se mantendrán los registros correspondientes de capacitación y actualización del personal.

19. EL SERVICIO

Donde el servicio es un requerimiento especificado, el plantel establecerá y mantendrá procedimientos documentados de su capacitación, verificación y registro de acuerdo con las metas establecidas.

20. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS.

El plantel identificará sus necesidades requeridas de técnicas estadísticas para establecer controles y verificaciones de los procesos escolares. El plantel establecerá y mantendrá procedimientos documentados de implementación de las técnicas estadísticas señaladas previamente.

CAPITULO CINCO

COMPETENCIA LABORAL PARA PROFESORES

5.1. IMPORTANCIA DE LA COMPETENCIA LABORAL.

En años recientes la competencia laboral ha venido a formar parte de la estrategia de algunas empresas que desean insertarse o permanecer en el mercado internacional al contratar personal calificado. Sin embargo este proceso de competencia laboral no es fácil de adoptar ya que por la cultura mexicana de resistencia al cambio será largo su proceso de aceptación. Siendo necesario conocer los objetivos y las oportunidades que ofrece la competencia laboral la cual representa “ los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes adquiridos en la práctica, la escuela o la capacitación que permiten a las personas realizar un trabajo con éxito y de acuerdo con las normas que aseguran un desempeño eficiente y de calidad, tal y como lo demanda el mundo laboral”⁸.

La competencia laboral es la puerta de entrada a la integración del mundo global en el que se vive actualmente, ofreciendo la oportunidad de vencer las dificultades que presentan los problemas actuales y futuros de la sociedad, presentados en gran medida por la falta de conocimientos que tiene cada individuo al crecer con una cultura de resistencia al cambio , pues se cuenta con muchos trabajadores que han realizado su trabajo de la misma forma por el mismo tiempo que llevan laborando, es difícil romper con el paradigma: “Me van a enseñar a mí, ¡llevo años haciendo lo mismo!”

⁸ Competencia Laboral.- según la página de internet <http://www.conocer.org.mx>

y vea tan compleja su integración a los retos de los mercados globales, al acelerado avance tecnológico, los nuevos esquemas de gestión del trabajo y los cambios que estos desafíos producen en los servicios de capacitación para el trabajo y de educación tecnológica, se debe contar con la preparación para desempeñar un trabajo y con un reconocimiento adicional al certificado académico que permita demostrar la competencia en una actividad productiva . Es importante considerar dentro del Sistema Educativo las nuevas formas de capacitación de la fuerza laboral para propiciar que esta formación eleve la calidad en la intensa dinámica generada por la globalización en la educación, empresa y gobierno.

COMPONENTES DEL SISTEMA NORMALIZADO DE COMPETENCIAS LABORALES.

- I. El Sistema Normalizado de Competencia Laboral tiene como propósito que los sectores productivos, con el apoyo del Gobierno Federal, definan y establezcan normas técnicas de competencia laboral por rama de actividad o grupo ocupacional.
- II. El sistema de Certificación de Competencia Laboral, tiene como función central establecer mecanismos de evaluación, verificación y certificación de conocimientos, habilidades y destrezas de los individuos, independientes de la forma en que los hayan adquirido, siempre y cuando cumplan con las normas técnicas de competencia laboral.

- III. La transformación de la oferta de capacitación, en el sentido de que se organice como un sistema modular, basado en normas de competencia y flexible para permitir a los individuos transitar entre los módulos de acuerdo con sus necesidades y a las empresas contratarlos en función de sus requerimientos de productividad y competitividad, en su caso, para orientar el diseño de sus módulos que le permitan atender necesidades específicas.
- IV. Creación de estímulos a la demanda, cuyo propósito central es apoyar la conformación y desarrollo del mercado de la capacitación basada en normas de competencia y a su certificación.

Esta transformación implica adoptar una nueva concepción de la forma en que se ofrece la capacitación, desde sus contenidos, hasta los métodos de enseñanza, sistemas de evaluación y materiales didácticos. Asimismo, estas acciones, además de hacer más equitativo al sistema, es promover la calificación de recursos humanos en programas modulares basados en normas de competencia y su certificación, ampliando los conocimientos y oportunidades de ofrecer una educación con calidad en el proceso enseñanza-aprendizaje, y así alcanzar el nivel que tienen las naciones de más reciente desarrollo económico.

CONCEPTO DE NORMA DE COMPETENCIA LABORAL.

Una norma describe las habilidades, destrezas, conocimientos y operaciones que un individuo debe ser capaz de desempeñar y aplicar en distintas situaciones de trabajo, es decir, el individuo no solamente será capaz de realizar actividades repetitivas y rutinarias, sino que sea capaz de identificar, analizar y resolver problemas imprevistos de la producción, tecnología y mercados, así como conocer y ejecutar diferentes funciones dentro de los procesos productivos.

La determinación e integración de las normas la llevarán a cabo los mismos trabajadores y empresarios, pues son ellos quienes mejor conocen el proceso de trabajo y el tipo de contingencias que se pueden presentar en la producción.

La competencia laboral es una base para ofrecer un mayor grado de beneficio para los alumnos y para la sociedad en su conjunto, es por ello que la formación que tienda a desarrollar este tipo de competencias debe ser considerada como un bien público.

De ahí, que una norma de competencia está asociada con tres elementos básicos:

- I. Comportamientos y conocimientos relacionados con el tipo de tareas.
- II. Atributos generales que facilitan el desempeño eficiente del individuo.

- III. Atributos específicos que permiten el manejo de distintas situaciones y contingencias.

Con base en estos elementos, una norma de competencia laboral se define como una expectativa de desempeño en el lugar de trabajo, que sirve como punto de referencia para comparar un comportamiento o desempeño observado. El sistema se basa en la revaloración del conocimiento y la habilidad adquirida por el individuo, sea en el trabajo, en el plantel educativo, en la experiencia personal, o en la formación a distancia.

5.2 REQUISITOS PARA LA CERTIFICACION LABORAL PARA LOS PROFESORES.

Una de las formas para elevar la calidad de la educación es hacer una evaluación de conocimientos y destrezas a todo el personal que labora en las Instituciones Educativas, porque hoy en día la fuerza laboral presenta nuevos requerimientos en materia de capacitación y educación .

Bajo este contexto, el CONOCER “Organismo Regulador del Sistema de Certificación de Competencia Laboral que se encarga de definir y vigilar los procedimientos para la certificación. Asimismo, promueve autoriza y vigila el establecimiento y funcionamiento de los organismos Certificadores que garantizan que las personas sean competentes y que acreditan a los Centros de Evaluación”, identificó la necesidad de elaborar un instrumento que permitiera certificar la

calidad de los servicios de capacitación que ofrecen y reciben las organizaciones, adicionalmente al reconocimiento que el Sistema de Certificación otorgará a los trabajadores por la competencia demostrada y con ello estar en posibilidades de enfrentar los sistemas de formación y capacitación de otros países.

De acuerdo a las Normas Técnicas que buscan mejorar los sistemas de información en base a:

- ◆ Generar y elaborar Normas Técnicas de competencia Laboral con base a las necesidades actuales del mercado laboral.
- ◆ Promover y proponer el establecimiento de Normas Técnicas de Competencia Laboral con carácter nacional,
- ◆ Mantener actualizadas las Normas Técnicas de competencias laboral conforme a los cambios en los procesos productivos
- ◆ Impulsar la difusión, uso y aplicación de las Normas Técnicas de Competencia Laboral

Estos puntos claves demuestran que el principal requisito para que los trabajadores se certifiquen es aceptar los nuevos paradigmas de la creciente globalización educativa y cultural, para lo cual se deberán establecer criterios de calidad que puedan concebirse como un enfoque sistemático del desarrollo y la capacitación; la formación empieza con la identificación de lo que se espera que el estudiante sea capaz de hacer al final del curso o programa , teniendo como punto referencial los siguientes criterios:

- Para diseñar la capacitación del personal de acuerdo a las necesidades y ajustar los programas de aprendizaje en los casos en que la normatividad lo permite
- Establecer un sistema de evaluación y certificación de la competencia para asegurar un buen desempeño y
- Plantear un plan de desarrollo de las personas

Esperando tener claro:

- Que un factor clave del éxito es el reconocimiento, conservación y desarrollo del capital humano de la organización
- La competencia laboral estimula el aprendizaje
- Identifiquen los beneficios de un sistema de calidad; los compromisos y responsabilidades que deben asumir para su implementación y los problemas que se tienen que atender
- Un sistema de calidad los distingue de otras instituciones que ofrecen los mismos servicios
- Implementar el sistema de calidad en forma simultánea a la competencia laboral favorece la obtención de los resultados
- La competencia laboral obliga a los maestros a reconsiderar lo que enseñan y a conceptualizar la materia de manera diferente.
- La competencia laboral estimula a los estudiantes para que sean menos pasivos y se responsabilicen de su aprendizaje y
- ayuda a fomentar el aprendizaje individual.

5.3 LA ACTUALIZACION COMO ALTERNATIVA PARA LOS PROFESORES DE TELESECUNDARIAS PARA OBTENER UNA CERTIFICACION LABORAL.

Bajo el nuevo contexto de globalización, México esta enfrentando los cambios más importantes en materia educacional, cada tratado comercial que firma, cada mejora en su productividad y rentabilidad representan retos directos para el Sector Educativo. La actualización ante este panorama tiene que ir encaminada junto con las modificaciones en los modelos educativos, porque en los dos ámbitos se percibe una orientación hacia la construcción activa del conocimiento y una mayor experimentación y colaboración grupal, que debe fomentarse en la búsqueda constante hacia el conocimiento, los cuales se enfocan al proceso enseñanza-aprendizaje que cada vez va dejando atrás la educación tradicional que viene del maestro, es decir, con la relación sincrónica, en donde tenemos que estar presentes para escuchar.

La actualización es una alternativa para los profesores tradicionalistas, porque la actualización proviene de una cultura donde se aprende constantemente, así como una serie de medios que permitan, buscar, almacenar y distribuir la información actualizada para crear contenidos eficientes y poder enfrentar los nuevos paradigmas de los cambios políticos, económicos sociales y culturales que afectan directamente los nuevos enfoques de las actividades académicas. Estos modifican los nuevos modelos educativos que en su mayoría no son acordes con las necesidades de

los diversos sectores organizacionales, dado que ven en los modelos una limitante para la creatividad y capacidad reflexiva de los alumnos en la resolución de problemas.

Para afrontar tal problema el Gobierno debe de considerar la actualización dentro del proceso enseñanza-aprendizaje, como la forma de mantener en vigencia los conocimientos que permitan el desarrollo de la actividad docente lo mejor posible y llegar al punto donde aprender se convierta en una responsabilidad propia, para lo cual hacen falta ciertas habilidades: capacidad de análisis, síntesis e innovación tecnológica, disposición al trabajo en equipo, pensamiento crítico, creatividad, capacidad para resolver problemas, evaluación de la cultura de la calidad, uso eficiente de la informática y de las telecomunicaciones, saber hablar el idioma inglés y procurar una buena comunicación oral y escrita. Porque hoy en día el profesor ya no es un transmisor de conocimientos, se ha vuelto un facilitador que inclusive cambia la dimensión del trabajo docente.

LA CAPACITACION UNA ALTERNATIVA

Este elemento forma parte de la reforma estructural de la formación de recursos humanos, teniendo como objetivo central reorganizar los servicios y programas para satisfacer las nuevas necesidades de calificación de la población y la planta productiva de la educación. Es decir, la capacitación como alternativa es orientarla por

competencias, hacerla flexible y elevar su calidad , teniendo ventajas en:

1. Facilitar al individuo la alternativa entre el estudio y el trabajo.
2. Identificar y definir el programa adecuado para las necesidades de cada persona.
3. Integrar y acumular conocimientos y competencia.
4. Detectar y precisar las necesidades de formación en el servicio.

Como punto de partida para el desarrollo de un sistema de capacitación es evaluar las necesidades, actividades que incluye la revisión de tendencias, rango y nivel de los servicios de que se dispone en otras jurisdicciones, así como identificar la deficiencias.

5.4 IMPACTO DE LA CERTIFICACION LABORAL EN LA EDUCACION.

Aunque es difícil definir el impacto que tendría la certificación laboral en la educación, se puede vislumbrar que los sectores productivos se verán relacionados con la definición de los objetivos de la capacitación en el marco de una participación más ordenada, y el sector educativo se podrá dedicar, con mayor eficacia a diseñar los medios que propicien el aprendizaje para alcanzar los objetivos de calidad y pertinencia. Considerando que el Sistema de Certificación de Competencia Laboral de adhesión voluntaria permitirá dar un reconocimiento social, equivalente al académico, a los conocimientos y habilidades adquiridos empíricamente en el ejercicio de la ocupación.

La garantía de obtener una educación de calidad en base a la certificación laboral, permite cambiar las estructuras de la educación tradicional en el cual el aprendizaje responde a las necesidades de procesos productivos altamente especializados, el cual se adapta fácilmente a las diferentes formas de organización de la producción.

Otra forma serían que los contenidos de los programas son eminentemente académicos, la vinculación con las necesidades del sector productivo no es sistemática ni estructurada, en cambio con la competencia laboral el sector productivo establece los resultados que espera obtener de la capacitación, al realizar sus programas y cursos estructurados en módulos basados en el Sistema Normalizado

de Competencia Laboral, permite a los profesores progresar gradualmente y adquirir niveles de competencia cada vez más avanzados que favorecen al sistema de enseñanza-aprendizaje.

Otro impacto, es el de la eliminación de los problemas de deserción, ya que el proceso de aprendizaje se concibe como una acumulación de conocimientos útiles para la incorporación de los trabajadores al Sector Productivo, porque las Normas de Competencia Laboral permiten la integración de las diversas formas de aprendizaje. Además de considerar que la educación en telesecundarias a través de la comunicación a empezado a ocupar un lugar estratégico en los planes educativos, así, en lugares tan remotos y de condiciones territoriales adversas, los cursos de autoaprendizaje se convirtieron en la única opción para lograr acercar la educación a niños y jóvenes. La telesecundaria constituye un espacio en la televisión comercial para dar apoyo a la Educación Básica y a los programas de alfabetización.

En es contexto la Certificación Laboral en la Educación tendría los siguientes éxitos:

1. Mayor conocimiento de los requerimientos y necesidades del sector productivo.
2. Implantación de programas de visitas y prácticas para alumnos y profesores en los primeros semestres, con el fin de que se integren fácilmente al ámbito laboral.
3. Instaurar programas y proyectos de estadía para los educandos en las empresas donde deberán desarrollar

sus primeras experiencias en el ámbito laboral y demostrar las habilidades y destrezas de lo aprendido en el ámbito escolar.

4. Personal docente capacitado, con mayor experiencia, que conozca los últimos desarrollos científicos y tecnológicos, y éste en contacto directo con el sector productivo.
5. Los docentes en esta interrelación realizarán nuevas y mejores opciones del proceso enseñanza-aprendizaje.
6. Fomento de una cultura laboral dentro del ámbito escolar, en la que se distinguirán mayores grados de disciplina, trabajo en equipo, puntualidad, responsabilidad.
7. Desarrollar programas de educación basadas en competencias laborales, flexibles y pertinentes a las necesidades del sector productivo, que den oportunidad a los trabajadores y los alumnos para certificarse.
8. Facilidad para que las instituciones educativas tengan la posibilidad de generar ingresos propios y poder disponer de ellos.
9. Comunicación más amplia con el entorno productivo de la escuela

LA COMPETENCIA LABORAL PERMITE CREAR AMBIENTES DE APRENDIZAJE ARTICULADOS.

La aceptación de que la gente aprende en diversas circunstancias de su vida plantea retos novedosos para las instituciones educativas de formación . Debido a que las condiciones de la vida moderna

exponen al individuo a una gran variedad de experiencias de aprendizaje se torna particularmente importante estructurar estas experiencias de manera ordenada y orientarlas hacia la consecución de objetivos bien definidos.

No todo aprendizaje contribuye a desarrollar las capacidades personales para un mejor desempeño laboral. Sin un entorno adecuado y sin una orientación vocacional cuidadosa, las personas pueden adquirir conocimientos o hábitos que pueden inclusive llegar a limitar sus posibilidades de aprendizaje posterior, así como su desarrollo individual. Ante este contexto la competencia laboral es flexible para estructurar programas adecuados para el aprendizaje, obligando a una comunicación muy fluida entre los centros educativos y los lugares de trabajo, de manera que ambos contribuyan a los mismos objetivos de formación. Los programas de formación deben estructurarse de manera tal que faciliten la adquisición de conocimientos básicos y transferibles, al mismo tiempo que el desarrollo de habilidades prácticas. Debe tenerse presente que, para desarrollar la capacidad de discernimiento necesaria para resolver los problemas de trabajo de todos los días, el individuo necesita poner en práctica de manera simultánea dos tipos de talento; el teórico y el aplicado.

Además los profesores tendrán que ser capaces de ayudar a los educandos a relacionar problemas concretos con sus habilidades y conocimientos, así como a explotare el potencial de aprendizaje que presentan las diversas situaciones de la vida real. Esto es un reto para las instituciones educativas, que tendrán que modificar sus

criterios de formación y se verán obligadas a realizar un esfuerzo considerable para apoyar a todos y cada uno de los integrantes de la institución educativa. Teniendo en cuenta que los docentes deben ayudar al educando a desplegar la capacidad de autoevaluación que le permite identificar los saberes y habilidades con los que ya cuenta, así como las necesidades de aprendizaje que le permitirán alcanzar el nivel de competencia deseado.

Esto significa que al integrarse a la competencia laboral, se debe propiciar que el educando aproveche las oportunidades de aprendizaje que continuamente se le presentan, con una clara idea de lo que sea menester para satisfacer la expectativa de la norma de competencia, es decir los profesores tendrán que desarrollar la capacidad de utilizar las oportunidades de aprendizaje continuo que a ellos se les presenten, aplicando los mismos criterios de autoaprendizaje y autoevaluación que deberán fomentar entre los educandos.

El impacto en la educación puede ser tanto positivo como negativo, tendrían que comunicarse a los interesados y al resto de la comunidad, manejado mediante expedientes académicos, certificados, diplomas y grados. Aunque con la garantía de contar con personal capacitado para ofrecer una mejor enseñanza educativa, las instituciones podrán demostrar su confianza en ellas mismas, comprometiéndose a corregir los problemas de los programas de capacitación en la enseñanza- aprendizaje.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

LA CONVERGENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (TELEVISIÓN, TELECOMUNICACIONES, ETC.) ACELERADA POR ASOCIACIONES, GOBIERNO Y EDUCACIÓN, AL CREAR SISTEMAS APLICADOS FACTIBLES A LOS VIDEOS EN EL APRENDIZAJE A DISTANCIA, COMO TELESECUNDARIAS QUE PROPORCIONADA UNA EDUCACIÓN QUE PUEDE SER BASADA EN LAS NORMAS DE CALIDAD ISO 9000.

La modalidad de la educación telesecundaria tiene ciertas características fundamentales teniendo como base primordial la tecnología de punta como lo es la Red Edusat que transmite la educación a través del satélite que envía las señales televisivas en donde se tiene la programación mediante una planeación que contienen las diferentes asignaturas que abarca la educación media básica y actividades (educación física, educación tecnología y educación artísticas) buscando resolver la problemática que tiene nuestro país (analfabetismo) y hacer llegar la educación a los rincones que están más allá del medio urbano o rural permitiendo al alumno mediante la visualización entender, captar y facilitar la adquisición del conocimiento que son aplicables a su vida cotidiana y ayudando a resolver problemas de su propia comunidad. Con base al material utilizado para esta enseñanza se logra el éxito de los objetivos que tiene encomendado el profesor frente a grupo el de proporcionar una enseñanza con calidad el profesor conciente y

comprometido debe de tener presente que en la actualidad ya no es el transmisor del conocimiento si no que debe ser facilitador del conocimiento y sobre todo estar a la vanguardia en los avances que se tiene por medio de la tecnología y estar constantemente en cursos de actualización para lograr que el alumno de telesecundaria logre alcanzar los niveles de educación que exige la globalización. Porque la educación es la que entrega al hombre el instrumental cultural necesario para realizarse a sí mismo y para desarrollar un proyecto social de humanización creciente de la vida colectiva. La educación conduce a la superación personal y gravita a favor de la transformación de las estructuras injustas y caducas que hoy en día se tienen que cambiar.

Desde esta perspectiva, la educación telesecundaria tiene como herramienta fundamental los medios de comunicación como una tecnología de este siglo para impartir la educación hasta los lugares más inhóspitos del país. Esta forma de enseñar es una utilización indispensable de la señal vía satélite que los avances tecnológicos van acortando cada vez más las distancias en espacio y tiempo, porque bajo la visualización de educación telesecundaria, la comunicación hoy en día no solo son medios concentrados en la dinámica de informar, por el contrario, el proceso de comunicación primitivo representado por el modelo emisor-medio-receptor, se ha perfeccionado y se convierte prioritario no solo en generar información, sino en mejorar el proceso comunicación enseñanza, utilizando la educación que comienza a marcar las nuevas tendencias y esquemas a plantear y desarrollar en las necesidades de un proceso continuo de educación a través de audiovisuales,

siempre utilizadas como un complemento al material impreso. Con lo cual se demuestra que hoy por hoy la educación telesecundaria no puede permanecer estática o rígida, al contrario ha ido evolucionando y se ha adaptado a los recursos y propuestas del nuevo milenio. Considerando los recursos tecnológicos como parte integral de la escuela, del aula y siempre en busca de fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En cuanto a la infraestructura de cada organización educativa se cuenta con los recursos de trabajo como son:

Televisor de 27" a color; señal de televisión para la transmisión de las clases; guías didácticas para el maestro; libros de conceptos Básicos y guías de aprendizaje para los alumnos; Se cuenta con un televisor de repuesto para cada grupo, en caso de descompostura del televisor utilizado; cuenta con un aula en buenas condiciones, con butacas para los alumnos en buen estado; con área de esparcimiento e instalaciones para realizar las actividades deportivas y creativas de los alumnos. Y cuenta con un decodificador para que la señal vía satélite se reciba en forma optima.

En cuanto a los Recursos Humanos existe una prioridad a corregir, al contar con personal que tiene solo la preparación de Normal Básica, y su capacidad deja mucho que desear, en cuanto a la enseñanza-aprendizaje al no dominar ciertas asignaturas como son: Matemáticas e Inglés. Sin embargo, se tiene el Programa Nacional para la Actualización Permanente de los Maestros de Educación Básica en Servicio (PRONAP), dándose un seguimiento a través de los siguientes componentes: Centros de Maestros, programas de

Estudio, Cursos Nacionales, Cursos Estatales, Talleres Generales y Talleres Estatales, sistemas de Acreditación y Biblioteca de Actualización del magisterio, para apoyar a los maestros en sus deficiencias de conocimientos, recibiendo además una motivación como lo es el Programa de Carrera Magisterial, que influye directamente en la calidad del trabajo docente, porque cada miembro del personal se autoevalúa de acuerdo al desempeño de la función y al trabajo realizado. Otra forma es el Escalafón, que se realiza a solicitud del interesado donde una comisión mixta formada por la SEP y el sindicato expide un dictamen tomando en cuenta diversos factores como son antigüedad y desarrollo académico.

Dentro de la metodología de telesecundarias, se tienen los Planes y Programas de Estudio que son un medio para mejorar la calidad de la educación, atendiendo las necesidades básicas de aprendizaje de los jóvenes mexicanos, que vivirán en una sociedad más compleja y demandante que la actual. Los planes y programas de estudio están enfocados a la educación básica en general, siendo en alguna forma un obstáculo para aplicarlo al sistema de educación telesecundaria, que es una modalidad con diferentes características de enseñanza-aprendizaje, al contar con un solo profesor para todas las asignaturas que se imparten. Además de considerar que los planes y programas de estudio son una respuesta educativa para mejorar de manera continua la enseñanza.

Este obstáculo, de alguna forma hace plantear estrategias enfocadas solo a la educación telesecundaria para adquirir y reafirmar los conocimientos de acuerdo a las modificaciones de los planes y

programas de estudio. Dentro de este contexto los modelos educativos tienen que adaptarse de acuerdo a las necesidades de cada plantel, para obtener una educación con calidad , respecto a algunos puntos de la filosofía de Calidad Total del Dr. W. Edwards Deming; como son:

1. Ser constantes en el propósito de mejorar los productos y los servicios
2. Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y servicios.
3. Establecer un vigoroso programa de educación y de reentrevista, y
4. Tomar medidas para lograr la transformación.

Bajo estos punto la educación telesecundaria tiene una forma de implantar la calidad en la educación, al considerar:

1.- Ser constantes en el propósito de mejorar los productos y los servicios;

1. Identificando todos los procesos y puntos de contacto directo que la institución tiene con sus clientes (alumnos, Padres de Familia).
2. Identificando las áreas de oportunidad para cada momento que existe en la prestación de cada servicio.
3. Definición de ideas de mejora a través de lluvias de ideas.
4. Selección de propuestas para implantar un plan de mejora.
5. Seguimiento y evaluación de resultados para posibles modificaciones.

2.- Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y servicios.

1. A través de programas de prevención en el área de educativa y de enseñanza.
2. Elaborar programas de sensibilización y orientación a padres de familia
3. Organizar los comités de padres de familia para el desarrollo de valores, ecología y materiales didácticos
4. Capacitación del maestro de escuela para la atención de alumnos problemáticos

3.- Establecer un vigoroso programa de educación y de reentrevista

1. Crear estructuras y sistemas de comunicación.
2. Fomentar la entrevista para detectar las posibilidades de deficiencias.
3. Paradigma educativo sustentado en el aprendizaje
4. Atención a la dimensión formativa
5. Concepción de la educación como necesidad vital y proceso permanente
6. Capacitación continua del director de acuerdo a la planeación del recurso humano
7. Involucrar al director como líder de proyectos

4.- Tomar medidas para lograr la transformación.

1. Desarrollar estrategias que sirvan para justificar adecuadamente la propuesta de cambio.
2. Sensibilizar y motivar a las personas que deberán implicarse en ella.
3. Capacitar para el trabajo de colaboración
4. Fortalecer la relación entre padre de familia, escuela , maestros y alumnos.
5. Revalorar la actividad docente, mediante la capacitación
6. Elevar la calidad de la educación
7. Evaluación del desempeño en los docentes.
8. Fomentar la ecología en los alumnos y padres
9. Fomentar los valores culturales
10. Detectar resistencias a los cambios y tratar de paliarlas.

Estas proposiciones muestran la importancia y necesidad de discutir el concepto de calidad cuando lo proponemos como meta educativa. La educación de calidad considera:

- ⇒ Los contenidos y prácticas deliberadas que se dan en los planteles escolares y que se expresan en los programas y en los materiales de estudio.
- ⇒ Además el aprendizaje implícito que se da a partir de las relaciones, de las jerarquías de las prácticas dentro de los ambientes institucionales.

Estos elementos, en alguna forma coinciden para poder acceder a una certificación en ISO 9000, y considerando como medio la actualización constante de los profesores (docentes) como estrategia para lograr la transformación de la educación frente al mundo globalizado que se requieren en todos los niveles educativos del país.

LA CERTIFICACIÓN DE PROFESORES PARA MEJORAR LA EDUCACIÓN Y SU INTERVENCIÓN EN PROPORCIONAR UNA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE CON CALIDAD

Toda institución educativa tiene su propia problemática con características muy especiales de cada región, sin embargo todas tienen la capacidad de organización, planeación a fin de alcanzar los objetivos establecidos, respetando los tiempos y formas de los planes y programas que están fomentados en el marco de respeto en esta modalidad de telesecundaria. Estos programas están definidos como son: los programas en los libros de conceptos Básicos y la Guía de Aprendizaje y como coordinador o conductor el profesor encargo del grupo.

Con respecto al profesor debe de considerarse lo siguiente:

Tener respeto así mismo y predicar con el ejemplo, respetar los acuerdos que se toman en reuniones informativas y constructivas para facilitar el trabajo dentro y fuera del aula de clases, ser veraz, aplicar la autoevaluación, reevaluación y lograr que el alumno de telesecundaria sea formativo, participativo, interactivo y solidario. Llevar un seguimiento de cada uno de sus alumnos aplicando las estrategias necesarias cuando no existen avances en la enseñanza-aprendizaje para mejorar la calidad de la educación

El profesor frente a grupo tiene el 100% de intervención dentro de la enseñanza aprendizaje, al ser el transformador y facilitador del conocimiento educativo, que forma en gran parte a los educandos, para poder mantenerse a la vanguardia de los avances tecnológicos, culturales, etc., tiene que contar con el dominio total de los

conocimientos necesarios para enfrentar las clases programadas y poder entablar una relación de conocimientos transmitidos al alumno con calidad. Una vez vencidas las resistencias cambio, (al analizar las necesidades normativas, sentidas y expresadas, dándoles una respuesta favorables a través de entrevistas formales e informales, realizando también circulares sencillas de lectura rápida, fomentando la participación, otorgándole facilitación y apoyo; esto es fomentar el trabajo en equipo para intercambiar experiencias en profesores).

Al enfrentar los punto críticos, el profesor frente a grupo en la modalidad de la educación telesecundaria conoce sus responsabilidades y derechos partiendo primeramente del conocimiento de la metodología aplicada a este subsistema, actualizarse en los cursos que se otorguen por parte de las autoridades educativas y conocer la didáctica para aplicar las diferentes técnicas grupales que se requieren en cada asignatura, ser conciente en una evaluación continua y dar a conocer a los alumnos y a sus padres de familia los rasgos a evaluar; dar la confianza a los alumno para manifestar sus dudas pero manteniendo el respeto para con él y para con sus compañeros, al elaborar su planeación de las asignaturas a impartir y facilitarle a los educandos la manera del como aprender, es necesario que el profesor se ubique en la globalización y que aplique sobre todo el método constructivista para de esa manera lograr que los educandos de este país logren crecer junto con el avance de la era moderna.

En el siglo actual se tienen que considerar no solo el conocimiento educativo, sino el conocimiento práctico, siendo importante el tener

que contratar personal calificado , es decir, solicitar personal certificado por el CONOCER, una vez lograda la resistencia al cambio, para lo cual el Directivo junto con las autoridades educativas se tendrán que encargar de sensibilizar al personal para poder alcanzar los objetivos que tiene encomendados la educación telesecundaria como es el elevar la calidad en la enseñanza, de esta forma el profesor garantiza de alguna manera que tienen la eficacia y la capacidad de visualizar los puntos críticos de la deficiencia que se vaya presentando en el desarrollo de impartición del conocimiento en la educación. Ya que para generar capacidades de pensamiento crítico y creador en los alumnos, los profesores deben de contar con una capacidad de respuesta a la enseñanza para incorporar y alentar las posibilidades de duda fundadas, de discusiones abiertas entre los alumnos de visión de contradicciones entre las teorías e ideologías divergentes. Es decir, la certificación laboral en los profesores, puede ampliar sus capacidades, por ejemplo, decidir en un momento dado si se sigue enseñando la ciencia desde una concepción clásica o se intenta lograr operaciones de conocimiento tecnológico en los alumnos; definir los campos académicos que se enseñan de acuerdo con las viejas divisiones vigentes en nuestro planes de estudio o si se intenta incorporar los núcleos conceptuales básicos de todas las disciplinas que hoy integran el saber humano. Además, el profesor puede tener esta interrelación en realizar nuevas y mejores opciones del proceso enseñanza-aprendizaje, fomentando así la cultura laboral dentro del ámbito escolar, distinguiendo mayores grados de disciplina, trabajo en equipo, puntualidad y responsabilidad.

La educación telesecundaria puede obtener una certificación basada en la ISO 9000, considerando que se puede lograr a largo plazo para ir mejorando y depurando todos los vicios que se tienen dentro de la educación gubernamental, sin embargo se debe considerar que en la educación se pueden aplicar ciertas características de la calidad, pero no se puede lograr seguir una frecuencia en la forma de dar la cátedra, porque cada persona tiene sus propios métodos de enseñanza y de transmisión del conocimiento. Sin embargo se pueden aplicar métodos que faciliten la enseñanza-aprendizaje.

La obtención de la certificación en ISO 9000, se puede lograr primeramente en el servicio otorgado a los clientes (alumnos y padres de familia) aplicado a la “ISO 9002 sistema de Calidad-Modelo de aseguramiento de la Calidad en los procesos, instalación y servicio “ porque los requisitos establecidos se pueden aplicar y llevar la secuencia, es decir, al terminar el punto uno se puede iniciar con el punto dos, etc.

En cambio para certificar la calidad en la enseñanza aprendizaje, no se puede seguir la secuencia y poder aplicar el punto uno y seguir con el punto dos, porque anteriormente ya se expuso que el conocimiento lo transmite cada persona de acuerdo a su metodología, sin embargo, se puede certificar la calidad de esta transmisión de conocimientos a través de la revisión intelectual del alumno , es decir, del conocimiento de aprendizaje que debe de abarcar la educación media básica.

Esta certificación en la educación telesecundarias tiene que fundamentarse en:

1. La actualización de los profesores.
2. La actualización deber ser enfocada a las asignaturas que no se dominan en un 100% como son las matemáticas e inglés.
3. Corregir las malos hábitos de la enseñanza aprendizaje
4. Respetar los día laborales establecidos por el Gobierno Federal.
5. Apoyarse en psicólogos y trabajadores social para enfrentar la problemática desde el seno familiar de los alumnos.
6. Canalizar a los alumnos problemas a instituciones especiales de atención.
7. Cambiar la cultura de los profesores respecto a las transformaciones que sufren los programas y planes educativos.
8. Despertar el interés de cada profesor para enfrentar los paradigmas de la globalización educativa.

Por todo lo anterior, se impone que dentro de la globalización, la educación es la máxima inversión del desarrollo, fundamento de la información y motor de la producción, así como la tecnología que hace evolucionar a la humanidad, pero sobre todo se tendría más acceso a las comunidad marginadas del país, para hacerles llegar la educación vía satélite, es decir, la educación telesecundaria, por tal motivo el Gobierno debe alimentar y educar, para formar jóvenes con un alto nivel competitivo y ayudar al desarrollo del país que se encuentra inmerso en el mundo tecnológico y globalizado que requiere este siglo XXI.

BIBLIOGRAFIA

1. Montoya Martín del Campo Alberto, Rebeil Corella Ma. Antonieta.- “El caso de Telesecundaria”.
2. Artículo Tercero de la constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación del 5 de marzo de 1993.
3. Ishikawa Kaoru.- ¿Qué es el control de Calidad. La Modalidad Japonesa?. (“Wath is Total Quality Control”); Grupo Editorial Norma. 6a. Edición, Colombia, 1990.
4. Guajardo Garza, Edmundo.- “Administración de la Calidad Total”. Conceptos y Enseñanzas de los Grandes Maestros de la Calidad, 1ª. Edición, Pax, México, 1996.
5. Carlzon Jan.- “El momento de la verdad”, editorial Diaz de Santos, Madrid España, 1991.
6. “Educación y Conocimiento”. Eje de la Transformación Productiva con Equidad. CEPAL.
7. “Informe de Labores 1998-1999”.- Secretaría de Educación Pública, México, 1999.
8. “Gaceta de los SEIEM”, Año 1 Núm. 4, noviembre del 2000.
9. “Gaceta de los SEIEM”, Año 1 Núm. 5, enero del 2001.
10. Oria Razo Vicente.-“Banderas al Viento”. Editorial Gaceta, Febrero de 2000.
11. Norma Mexicana IMNC.- “Administración de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad”, (vocabulario).
12. Norma Mexicana IMNC.- “Sistemas de Calidad- Modelo para el Aseguramiento de la Calidad en Diseño, Desarrollo, Producción, Instalación y Servicio”.

13. Norma Mexicana IMNC.- “Directrices para Desarrollar Manuales de Calidad.”
14. Chomsky Noam y Dietrerich Heinz.- “La Sociedad Global, Educación, Mercado y Democracia”, Editorial J.M., México, 1995.
15. Crosby Philips B.- “La Calidad no Cuesta: El Arte de Cerciorarse de la Calidad”, (“Quality is Free: The Art of Markinh Quality Certain”).- Traducido por el Ing. Octavio Diaz García de león. Cía. Editorial Continental S.A. de C.V. 7ª Edición, México, 1991.
16. “Edusat UTE”.- Año 4, 2ª época, No. 24, noviembre-diciembre, 2000.
17. Baeza G. Mónica, Mertens Leonard.- “La Norma ISO 9000 y la Competencia Laboral”.
18. Argüelles Antonio.- “Competencia Laboral y Educación basada en Normas de Competencias”, Editorial Limusa.
19. Ibarra Almada Agustín E.- “El Sistema Normalizado de Competencia Laboral”.- Editorial, Limusa.
20. “Actualización del Perfil del Estudiante de Telesecundaria”.- Unidad de Telesecundaria. Unidad de Televisión Educativa y Cultural, México, 983.
21. “La Modernización en Telesecundaria una Propuesta de un Modelo Educativo para la Telesecundaria Mexicana”, SEP. Unidad de Telesecundaria, México, 1990.