COMPETITIVIDAD ES PRODUCTIVIDAD CON LA CALIDAD DE LA EDUCACION Y LA FORMACION DEL CAPITAL HUMANO

1-LA COMPETITIVIDAD. ¿RIESGO U OPORTUNIDAD?

Para enfrentar la globalización de los mercados distintas regiones, y dentro de estas, particularmente las organizaciones latinoamericanas, se encuentran enfrentadas, sin medir las consecuencias sociales, por superar sus niveles de competitividad.

Cuando la competitividad sólo es tomada desde su acepción comercial o económica, con una óptica de corto plazo, no es garantía de que a largo plazo se tenga un crecimiento real autosustentable, sumado al riesgo que no puedan comprobarse valores de equidad y de responsabilidad social. **(1)**

Las investigaciones nos demuestran que los países que se posicionaron favorablemente en el mercado global, no lo lograron sólo a través de innovaciones legislativas, en el derecho del trabajo, la previsión social, en los sistemas de salud y seguridad laboral, aplicando ajustes sociales o reduciendo el costo de su "mano de obra". **(2)**.

Lo consiguieron pues tomaron a la competitividad como una oportunidad para lograr un crecimiento real, sustentado por una mejora de sus niveles de productividad. Consecuentemente, han **invertido racionalmente en su capital humano**, en alimentación, vivienda, educación, salud, formación profesional y protección social, viéndose recompensados por el valor que aporta el factor humano a sus sistemas de producción, alcanzando niveles de productividad superiores a los de sus competidores, demostrable por una balanza comercial favorable.

2- PRODUCTIVIDAD Y CAPITAL HUMANO

Sobre la base de la Conferencia Mundial de Educación, celebrada en Jomtien, Tailandia, en 1990, y a la Declaración Mundial de Educación, la UNICEF expresa, respecto a la productividad:

- "La sociedad se beneficia con el aumento en la productividad y los ahorros en los costos que están asociados con un desarrollo infantil mejorado. Los programas de prevención pueden generar ahorros al reducir la necesidad de costosos progra mas de salud curativa, al mejorar la eficiencia de los sistemas educativos, al reducir las tasas de deserción y repitencia, la incidencia de la delincuencia juvenil, el abuso de las drogas y el alcohol y otras formas de conducta social dañinas.

  Sin recur rir a la literatura científica, el sentido común sugiere que una persona que está bien desarrollada física, mental, social y emocionalmente, estará en una mejor posición de contribuir económicamente a la familia, la comunidad y al país, que una persona qu e no lo está. Y en la mayoría de los países del mundo esta contribución económica comienza en una edad muy temprana" (3)

Robert Reich, Ministro de Trabajo de los EEUU y autor del libro "El Trabajo de las Naciones", al ser consultado sobre las acciones requeridas para que ese país aumente sus índices de productividad contestó..."Mejorando nuestro sistema educativo, desde el propio nivel preescolar..." (4)

Sintetizando, es posible expresar...

Los niveles de calorías que ingirió un niño desde su nacimiento, su salud y los afectos y cuidados que recibió durante su desarrollo, determinarán sus niveles de aprendizaje escolar y de competencias profesionales para lograr su auto sostenimiento laboral y contribuir, con su productividad, al crecimiento económico del país, o, en su defecto, su exclusión del sistema educativo, del mundo del trabajo y de la sociedad que integra.

Los informes del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (P.N.U.D.), y los índices de Desarrollo Humano que incluyen son el redescubrimiento de tres verdades elementales que, aunque parezcan obvias, no son de frecuente aplicación en los programas de calidad y productividad.

EL DESARROLLO DEBE SER:

- **DESARROLLO DE LAS PERSONAS POR LAS PERSONAS Y PARA LAS PEROSONAS.**
- **EL CENTRO.**
- **LA VERDADERA RIQUEZA.**

A su vez, el Director General de la Organización Internacional del Trabajo, **Michel Hansenne**, en su informe a la 79º Conferencia Mundial de 1992 expresó:

"Ningún régimen político y ningún sistema económico puede pretender durar si no son capaces de atender las necesidades básicas de la población"

Actualmente la **OIT y el CINTERFOR** (Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional), sostienen que:

"Invertir en Formación P rofesional y atender a las condiciones de trabajo de la población son requisitos indispensables para la recuperación económica y la equidad social"

La investigación presentada por las Naciones Unidas (P.N.U.D.) y las orientaciones decididas por la OIT y el CINTERFOR refuerzan las concepciones y aportes de prestigiosos autores y economistas como E.F. Schumacher, A. Toffler, M. Porter, T. Schultz, quienes han definido que en la década del '90 la diferencia competitiva, en el ámbito internacional, nacional u organizacional, estará determinada por la **calidad del factor humano. Éste es el que se constituye en gestor y protagonista de los índices de calidad y productividad posibles de lograr y factibles de mejorar.**

En la misma línea, **Robert Solow, Premio Nobel de Economía 1987**, durante su visita a Chile en 1992, expresaba...

- "Una de las principales condiciones que debe darse para que una estrategia de crecimiento, basada en el liderazgo exportador sea exitosa, es que las tasas de crecimiento de la prod uctividad en este sector sean altas. Mejores salarios reales y, por consiguiente, mejores estándares de bienestar material para amplios sectores de la población provocan que la fuerza de trabajo incremente su productividad"

- "Esto lleva a los gobiernos a e laborar políticas que estimulen distintos tipos de inversión por parte del sector privado. Sin embargo, estos incentivos generalmente significan que, en el corto plazo, los ingresos de los empresarios crecen más rápidamente que aquéllos de los trabajadores , con el consiguiente efecto negativo sobre la equidad.
  Dado el deterioro del ingreso durante la década del '80, la viabilidad de una política de estímulo a la inversión aparece como cuestionable"

- "...En un estudio llevado a cabo en mi Universidad, Massac husetts Institute of Technology (MIT), dice el Nobel de economía Robert Solow, en el cual participé como vicepresidente, luego de haber observado durante tres años las relaciones industriales imperantes en diversos sectores, concluimos, entre otras cosas, que buena parte de la industria manufacturera norteamericana mantiene todavía una relación de carácter confrontacional con la fuerza laboral. La industria visualiza a los trabajadores como el enemigo, como una fuerza externa que debe mantenerse bajo contro l. En parte por esa razón, la industria manufacturera estadounidense sigue prestando escasa atención y destina recursos muy exiguos a la capacitación y recapacitación de su fuerza laboral, al mejoramiento de las capacidades de sus trabajadores. Incluso las grandes empresas destinan muy poco tiempo y gastan muy poco dinero en la generación de nuevas capacidades de su mano de obra. Y esta conclusión alude no sólo a la fase anterior a que tales capacidades sean requeridas, sino que incluso a aquella en que ya es posible prever por las necesidades futuras"

- "Hasta cierto punto este tipo de deficiencias en los Estados Unidos son atribuibles a fallas en la educación básica y secundaria, área en la que no tengo ninguna preparación específica, pero que configura un profundo problema social. Una fracción significativa del fracaso en el intento por abordar apropiadamente el trato con los trabajadores en la industria es consecuencia de miopía por parte del empresariado. Hemos llegado a esta conclusión al comparar la for ma en que la industria manufacturera norteamericana se relaciona con sus trabajadores, respecto de cómo lo hacen la industria alemana y japonesa. Hemos encontrado, aún cuando esto vaya contra las ideas preconcebidas, que la industria norteamericana en el á mbito de la electrónica, por ejemplo, acusa en lo que se refiere al logro de una relación útil y fructífera con sus trabajadores, un desempeño mucho menos satisfactorio, no obstante la larga tradición de democracia, que las industrias similares de Alemania y Japón.

- "Una forma en la que la equidad puede transformarse en un elemento constitutivo de una política orientada al crecimiento, es mediante un gran énfasis en la inversión en Capital Humano"(5)

Así, a través del tiempo, diversos pensadores, Organismos de Naciones Unidas, la OIT, reconocidos consultores y premios Nobel de Economía, han coincidido que el principal factor, para el crecimiento con equidad, lo constituye **su Capital Humano.**

¿Y si esto es así porqué no recordar en Argentina al Dr. Gregorio Aráoz Alfaro?.

Este profesor emérito de la Facultad de Ciencias Médicas, el 16 de octubre de 1942 dictó una conferencia con el título "El cuidado del Capital Humano" , cuyo contenido posee una vigencia que asombra, y entre otros conceptos, expresaba:

- "...Como resultado de la experiencia universal, es posible afirmar que la cantidad, la calidad y la economía de la producción reposan sobre la salud, que asegura el poder de producir; la educación general y profesional, que desarrolla la capacidad té cnica para producir, y el contexto, que engendra la voluntad de producir. A conseguir todo eso, a

mejorar el capital humano que es de primordial importancia en la economía nacional, deben dedicarse especialmente nuestros gobernantes"

- "La pobreza, la falta de asistencia médica y social y la ignorancia son las calamidades que detienen el progreso de las campañas y las poblaciones..."

- "No hay dinero que reditúe más y más rápidamente que el que se emplea en defender la salud y el bienestar de los hombres y de los pueblos, a condición de que sea empleado por quienes tengan competencia y celo humanitario"

- "Una mejor ordenación del gasto público, una disminución de los gastos de ornato y de parada; mayores impuestos al lujo y a la riqueza improductiva, y tendrem os amplios recursos para realizar la vasta obra de educación, de salubrificación y de asistencia social que el país reclama a fin de mejorar y valorizar el capital humano, que es la fuerza y la riqueza de la Nación" (6)

¿Porqué no habremos escuchado y aplicado en Argentina estas prevenciones y valorables propuestas del eminente Dr. Gregorio Aráoz Alfaro, efectuadas hace 57 años?

¿Cuál es el costo que debe pagar Latinoamérica por no haber atendido las prevenciones, advertencias e ideas de sus comprometidos pensadores, educadores, investigadores y hombres de la formación profesional?

3-LAS MODAS Y EL CAMBIO ORGANIZACIONAL

Desde el comienzo del siglo XX, en el campo empresario se fueron desarrollando, distintas escuelas o modelos tales como : Organización Científica del Trabajo; "Taylorismo"; Burocracia; Relaciones Humanas; Sistémico; **Sociotécnico**; Situacional; Contingente; las Teorías X,Y, Z, G; Excelencia; "Toyotismo"; etc...

El **modelo sociotécnico**, desarrollado en el **Instituto Tavistock de Londres**, quizás sea el que mas facilita la comprensión de los comportamientos de la organización. La describe como un sistema,

compuesto por un subsistema tecnológico(infraestructura física, instalaciones, máquinas y equipos, procesos de elaboración, materiales, métodos, procedimientos, normas, lay out, etc.) y un "Subsistema Social" (personas y relaciones entre las personas y los grupos que deben realizar los trabajos o prestar servicios). La tecnología y el sistema social interactuan entre sí y cada uno condiciona, y en algunos casos determina, la eficiencia o satisfacción del otro. Es decir que cualquier cambio producido en los componentes tecnológicos afectará, en mayor o menor medida, la satisfacción del personal y a la vez, cualquier cambio que se manifieste en el componente humano incidirá en el empleo de la tecnología y, consecuentemente, en la calidad y productividad lograda por el sistema.

Vale destacar que es en el **Instituto Tavistock de Londres** donde se efectúa en **1954** la investigación que detecta los factores requeridos por los empleados para un trabajo satisfactorio, a los cuales definen como **Calidad de Vida Laboral**. En el Cuadro 1 se enuncia el resultado obtenido.

NECESIDADES PARA LA CALIDAD DE VIDA LABORAL	
• **Naturaleza y objetivo del trabajo**	• **Autonomía, decisión e iniciativas**
• **Trabajos exigentes y desafiantes**	• **Evidencia entre Trabajo y Resultados**
• **Variedad de Tareas y Funciones**	• **Reconocimiento Social Interno**
• **Aprendizajes Laborales continuos**	• **Percibir un Futuro deseable**

CUADRO 1

La contundencia de esta investigación es avalada por la aseveración del prestigioso **Dr. Russel Ackoff de la Universidad de Pennsylvania:**

- " Los programas orientados hacia la fuerza de trabajo no deben enfocarse en el aumento de la productividad ni de la calidad de los productos, sino en la satisfacción obtenida en el trabajo , y no en la cantidad y calidad del trabajo. Si la satisfacción que se encuentra en el trabajo aumenta, la productividad y la calidad de los productos aumentan generalmente mucho mas d e lo que se podría obtener mediante programas orientados hacia la cantidad y calidad del trabajo"(7)

Sumadas a estas escuelas, en los últimos años, se han presentado en las empresas, dadas las exigencias de un mercado globalizado, competitivo, agresivo y recesivo, una "Pret â Porter" de técnicas o "innovadoras" tecnologías de gestión que, como un torbellino, sacuden hasta obnubilar, y confundir, las concepciones de los empresarios, dirigentes, estudiantes y miembros de las organizaciones.

Así es que, con interrumpida continuidad, suelen impactarlos técnicas o conceptos tales como Excelencia, Círculos de Calidad, Calidad Total, Justo a Tiempo, Benchmarking, Reingeniería, Cambio de Paradigmas, Fábricas de Categoría Mundial, Kaizen, Downsizing, Rightsizing, Outsoursing, Empowerment, etc.

Estas "**modas**", que por lo general son difundidas por **"vendedores del éxito asegurado"**, no siempre han tenido, de los clientes externos e internos de las organizaciones, los aplausos que estruendosamente suelen recibir de los espectadores que asisten a los "**teatros de aprendizaje**".

Es que **resulta más fácil hablar con convicción y escuchar con atención, durante unas horas, para lograr la comprensión de un tema o una técnica, que vivir y trabajar con compromisos, éticos y profesionales, durante todo el tiempo para elaborar un producto o brindar un servicio que satisfaga las necesidades de los empleados, clientes y de la sociedad**.

Las "modas" no tienen porqué ser consideradas como negativas si una vez adoptadas dejan de serlo y se constituyen en valores, técnicas y prácticas que modifican y enriquecen los comportamientos y resultados de la organización. Sin embargo, si se consideran como simples aditamentos publicitarios para mejorar la imagen de la empresa, el flujo de la caja, o se toman como soluciones a corto plazo, se puede poner en duda su valor y, como consecuencia, la adhesión que hacia ellas manifiesten tanto los empresarios y dirigentes como los miembros de la organización.

Mucho más grave, por su incongruencia, resulta ver cuando en una organización se aplican, al mismo tiempo, la Reingeniería, con objetivo no declarado de reducción de estructura, y la Calidad Total, con el manifiesto propósito de lograr la adhesión y el protagonismo del personal.

Comprobaremos entonces, a través del modelo sociotécnico, que al modificar el Subsistema Tecnológico, aplicando transformación de procesos y reducción de estructuras, estamos afectando negativamente el Subsistema Social, es decir la confianza y la motivación de las personas que trabajan y, como consecuencia, los resultados de la organización.

Resulta paradójico que, en vísperas de entrar en el siglo XXI, mientras asistimos a seminarios sobre la "empresa virtual" y "las organizaciones aprendientes" no comprendamos que existe una correlación indiscutible entre la eficiencia de la empresa y el trato que la gente recibe dentro de la misma.

Al respecto resultan esclarecedoras expresiones del Director de Operaciones y Tecnologías del Instituto de Altos Estudios Empresariales:

- "Es difícil plantear, sin ser encasillado dentro de alguna corriente ideológica, cuáles son los costos humanos de cualquier proceso de transformación"

- "Hay problemas estructurales de gran envergadura, muchos de los cuales son problemas de pensamiento, de falta de claridad del ¿para qué?, del ¿porqué?, y de las implicancias"

- "El crecimiento apunta hoy a mecanismos que aseguran la eficiencia para obtener algo. El desarrollo incluye a las personas en su conjunto. Si no consideramos esta variable incurriremos en una importante cantidad de costos ocultos y no deseados" (8)

Estos acertados y contributivos conceptos estimulan a repetir la **definición del P.N.U.D., de Naciones Unidas, sobre el desarrollo**:

EL DESARROLLO DEBE SER: DESARROLLO DE LAS PERSONAS,
POR LAS PERSONAS Y PARA LAS PERSONAS.

Y si esto es así, porqué depositar mas confianza en la última "moda organizacional" que en el "primer clásico" de la eficiencia...El factor Humano?

Para lo cual, se debe recordar que...

MÁS IMPORTANTE QUE CONOCER Y SELECCIONAR LA TECNOLOGÍA QUE HOY SE PIENSA EMPLEAR, PARA COMPETIR ES IMAGINAR Y CREAR UNA VISIÓN SOBRE EL FUTURO QUE, CON LAS PERSONAS, SE QUIERA CONSTRUIR.

De todas las "modas" que aparecieron, y que sufrieron el "zapping" empresario ó gerencial, con mayor o menor nivel de desencanto o de frustración del factor humano, son quizás los modelos de Calidad Total, de TQM (Total Quality Management) o Gestión integral de la Calidad, los que, al fundarse en un marco filosófico y ético, de ser aplicados con convicción y compromiso, muestran el mayor nivel de adhesión y continuidad.

4- LOS MODELOS Y LOS GURÚES DE LA CALIDAD

La idea de la calidad, hoy de moda, no es nueva. En realidad ella está inserta en la noción misma de trabajo. La definición corriente, con la que tradicionalmente se la conocía, la expresa como la característica o aptitud de un producto, un servicio o una actividad para satisfacer las necesidades de un usuario o cliente, estipuladas en un contrato. Sin embargo, lo que en los últimos años aparece como novedad, muchas veces, resulta ser tan sólo la versión mecanicista o economicista de la calidad, sin enriquecerla con una visión global que la valorice éticamente y pueda traducirla en los resultados esperados por los dirigentes, empleados y la sociedad.

Fue evidente que los políticos, investigadores, empresarios y teóricos han "redescubierto" a la calidad y sido conscientes de la relación que existe entre la dirección, los procesos, la cultura organizacional y la rentabilidad desde el ascenso y reconocimiento del Japón como una gran potencia económica e industrial.

Con incesante gradualidad, creciente y avasalladora tenacidad, a partir de la década del cincuenta, los productos "Made in Japan", automotores, cámaras fotográficas, relojes, equipos electrónicos, electrodomésticos, etc..., comienzan a imponerse en los mercados

internacionales estableciendo una sólida imagen, fundada en calidad, confiabilidad, costo y servicio, con los mas altos niveles de productividad y competititvidad.

Mientras algunos teóricos creían encontrar las causas de su "éxito" en su cultura, el modo de vida o sus convicciones religiosas, otros tan sólo hablaban del "milagro japonés". No existió ningún milagro oriental. El crecimiento y el desarrollo japonés, fueron el resultado de una valorable decisión adoptada por su gobierno, y los distintos actores sociales, para mejorar la calidad de sus procesos y productos, a través de la superación de sus sistemas educativos y de formación tecnológica y profesional.

Hoy ya no se discute que el "milagro japonés" fue producto, entre otros factores, de la calidad de la educación y la formación profesional, impartida a la población, la cual incrementó la calidad y productividad de sus procesos, productos y servicios. Tal fue así que el Dr. Kaoru Ishikawa, reconocido como "el padre de la calidad" en Japón, instituyó el lema:

" La calidad comienza con educación y termina con educación"

A partir del éxito evidente de la gestión japonesa, diversas técnicas y modelos similares se fueron difundiendo a nivel internacional, por los más relevantes y reconocidos investigadores y gurues de la calidad, tales como J. Juran, J. Halpin, A. Feingenbaum, E. Deming, P. Crosby y K. Ishikawa, que tanto han contribuído al desarrollo tecnológico, comercial y económico del Japón y de muchas empresas occidentales. Estos coinciden en que...

"LA CALIDAD SÓLO ES POSIBLE PARTIENDO DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES Y COMPROMISOS DEL PERSONAL, DE DIRECCIÓN Y OPERACIÓN, QUE CONDUCE, BRINDA SERVICIOS, REALIZA TRABAJOS, DESARROLLA PROCESOS, Y ENTREGA PRODUCTOS O SERVICIOS, QUE CUMPLEN CON SUS REQUISITOS EN UN CLIMA CONFIABLE,

ESTIMULANTE, SATISFACIENDO Y EXCEDIENDO LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE Y LA SOCIEDAD".

Es de lamentar que, salvo destacadas excepciones, los dirigentes políticos y, empresariales de occidente, particularmente los latinoamericanos, no demostraron aplicar con coherencia e impaciente paciencia los mismos recursos económicos, esfuerzos educativos, valores y tecnologías de gestión, que difunden y pregonan los gurúes de la calidad y aplica la administración oriental.

5-LA CALIDAD APLICADA A LA EDUCACIÓN

Dado que los modelos de calidad se desarrollaron inicialmente en las industrias, con fines económicos, al ser transferidos a los ámbitos educativos suelen ser resistidos, por lo general, más por asociarlos con la competitividad que exigen las políticas del mercado, que por haberse demostrado que no son aplicables a los procesos de enseñanza. Al efecto se aportan algunas prevenciones terminológicas, que merecen considerarse, para aplicar un marco conceptual de Calidad Total para la educación tecnológica y la formación profesional.

El término Calidad no fue descubierto por ningún "gurú" occidental ni por la gestión japonesa, ni por las organizaciones económicas...

Calidad : deriva del latín "qualitas - tatis" que significa, entre otras acepciones, manera de ser de una persona o cosa. Condición o requisito que se pone en un contrato. Estado de una persona, su edad y demás circunstancias y condiciones para un cargo o dignidad.

Cliente : deriva del latín "Cliens - clientis..." que se define como : Respecto del que ejerce una profesión, persona que re cibe sus servicios . En la Edad Media, persona que estaba bajo la protección o tutela de otra. Comprador habitual... Vemos que estas dos últimas acepciones, por estar asociadas con el clientelismo y los negocios, no pueden ni deben ser aceptadas por los educadores.

Proveedor : deriva de proveer, del latín "Providere" que se define como : Persona que tiene a su cargo, proveer o abastecer...

Otro término que suele emplearse para evaluar, comparativamente, la calidad de dos o más establecimientos educativos es el de **competitividad**. Este término,

por tener una conceptualización relacionada con una **puja entre competidores**, no resulta aplicable a la comparación entre ámbitos educativos, dado que estos deben adoptar, como **valor opuesto** al anterior, el de la **cooperación solidaria.**

En las organizaciones con o sin fines de lucro, como las educativas, al incrementar la calidad de su factor humano mejoran, los procesos de gestión y aprendizaje y, consecuentemente, su nivel de c**ompetencia esencial**, termino que se refiere al dominio de la misión esencial de la organización y no a su posicionamiento frente a otras organizaciones.

También en Calidad Total, se emplea corrientemente el concepto **Servicio,** que puede estar definiendo un procedimiento, un comportamiento o una actitud para asegurar la satisfacción del cliente y, consecuentemente, la rentabilidad del negocio. Pero también es aplicado en las actividades educativas o relaciones interpersonales, que se efectúan con fines altruistas o por motivaciones trascendentes, propias de la vocación o profesión de los trabajadores de la educación y del campo social. Aunque, en ellos, su entrega se centra en s**ervir a la sociedad** y en disentir y enfrentar a quiénes se sirven de ella, ó no asumen con responsabilidad su rol educativos.

También se observa un intento por reemplazar la denominación **Escuela**, **Instituto**, **Universidad, Centro de Formación**, etc. por el término **Empresa**. Aunque con este "cambio" se pretenda mejorar la imagen de eficiencia de las instituciones educativas, se presenta el riesgo de adoptar una expresión históricamente propia de las estructuras económicas, y consecuentemente, no logran su aceptación por parte de los educadores.

Similar riesgo se asume al emplear para la **conducción de instituciones educativas** el término **Gerente,** dado que este fue adoptado, inicialmente, en los países anglosajones, en las empresas con fines de lucro y luego fue extendiéndose a las organizaciones mundiales.

¿Por qué queremos, o creemos, que es posible me jorar la calidad educativa o la formación profesional tan sólo con innovaciones terminológicas ?

Luego de haber intentado disminuir la comprensible resistencia que pueden generar estos términos, y presentarse frente al concepto de Calidad del Servicio Educativo, vale recordar que no resulta indispensable el uso taxativo de los mismos.

De considerarse pertinente, pueden remplazarse los términos **cliente** por el de **Educando**, **Alumno**, **Aprendiz**, etc... y el de **proveedor,** según el rol desempeñado en el sistema, **por el de Director/a**, **Maestro/a**, **Profesor/a**, **Instructor/a**, etc.

Lo medular, en estos procesos de Calidad Total, no debemos centrarlo en discusiones terminológicas, que pueden resultar estériles, sino en algunas premisas que nos puedan facilitar su aplicación a la educación tecnológica y formación profesional, tales como:

- Es un modelo que ha demostrado que puede impulsar tanto la mejora de las organizaciones como el desarrollo de su personal, cuando se aplica de una manera ética y profesional.

- Es un modelo que, con distintas variantes, está ampliamente difundido e implantado tanto en empresas industriales como en organizaciones que prestan servicios.

- Para su aplicación, se requiere partir de concebir a la organización con un enfoque so ciotécnico, dado que los resultados a lograr dependerán de la efectividad con que se gestionen, interactivamente, tanto el subsistema tecnológico como el subsistema social.

- Que las organizaciones educativas, orientadas al mundo del trabajo, no pueden ignorarlas o demostrar su desconocimiento, para evitar el riesgo de no poder vincularse o comunicarse efectivamente, con las organizaciones o la comunidad, a las cuales brindan servicios.

- Que la mejor manera de internalizar los valores, procesos y principios de la Calidad Total resulta, luego de haber logrado su comprensión, de comenzar a planificarlos, implantarlos y evaluarlos en el propio sistema de educación tecnológica y formación profesional.

En los últimos años, a nivel mundial, en Latinoamérica y, particularmente, en Argentina, se ha transferido el término Calidad a los sistemas educativos, más como moda o recomendación de prestigiosos expertos u organismos internacionales de financiamiento, que como modelo capaz de lograr su autentica renovación y efectividad, revisando sus procesos, la formación docente y la asignación de presupuestos, para los recursos requeridos.

Por los tanto resulta necesario analizar el marco axiológico que deberá sustentarlo y recordar la preocupación que, desde s iempre, han manifestado distintos actores sociales sobre la educación y las propuestas de reconocidos profesionales para mejorar la calidad

educativa y la formación para el trabajo, aunque no hayan empleado, específicamente, el término calidad.

6- ENCUADRE AXIOLÓGICO DE LA CALIDAD EN EDUCACIÓN :

En la "pret a porter" de las innovaciones tecnológicas, para producir o gestionar los procesos, aplicadas a las organizaciones económicas, el concepto "Calidad Total", quizás, sea uno de los más difundidos y adoptados. **(9)**

A partir de 1991 está siendo incorporado a las reformas educativas, aunque no siempre con la profunda reflexión ética que exige. Pero éste es un concepto polisémico sujeto a concepciones ideológicas y pedagógicas contrapuestas. Es así que tanto puede llegar a abarcarlo todo o, por el contrario, quedar en la nada, o tan sólo en una cálida y atrapante retórica vacía de contenido, cuando escasean o no existen los recursos necesarios para su aplicación, cuando las políticas y estrategias de formación profesional de los educadores, incluyendo a algunos y excluyendo a la mayoría, no logran modificar sus competencias y motivaciones, cuando no consigue generar una nueva cultura en la comunidad educativa o sólo se aplican diagnósticos y evaluaciones de resultados**, más con propósitos de control político del sistema que de contribuir a su auténtico mejoramiento.**

Suelen adoptarse dos disímiles factores para fundamentar la necesidad de la calidad en el Sistema Educativo: La competitividad para asegurar su eficiencia y la autonomía de la gestión de la institución para atender la diversidad y asegurar su eficacia.

La **competitividad** es un concepto sujeto a conflictivas definiciones de pensadores, investigadores, economistas, etc., dentro de la ideología neoliberal de la "aldea global" ó la teoría de mercado y, consecuentemente, por lo general es rechazado, o por lo menos adoptado con reservas, por los especialistas y trabajadores de la educación. En cambio nadie puede oponerse a la competencia profesional, a la autonomía institucional o, mucho menos, a la diversidad, cuando éstas se fundan en irrefutables investigaciones e innovaciones educativas, en procesos transparentes y continuos de participación y construcción democrática, de los diversos actores sociales, que decodifican, y representan éticamente las necesidades de la comunidad. Este es el contexto requerido para implantar sistemas educativos de Calidad, que atienden a la diversidad.

Si bien en los últimos años se ha incorporado a la terminología educativa, el concepto Calidad, siempre este atributo ha estado presente en las diversas

propuestas de mejoramiento de la educación efectuadas por políticos, pedagogos, científicos e investigadores, orientadas al campo educativo en general y a la formación profesional, en particular.

7-CONTRIBUCIONES PARA MEJORAR LA CALIDAD EDUCATIVA Y LA FORMACIÓN PROFESIONAL

El concepto de Calidad, aplicado a los sistemas educativos y a la formación profesional, se ha desarrollado en todos los países. En la mayoría de los congresos y seminarios dirigidos a los ámbitos de la política, la banca, la administración, la justicia, la ingeniería, la investigación en ciencia y tecnología, de formación de "recursos humanos" y en el propio de la educación, es incluida la temática y las metodología de la Calidad Total como tema central.

Nadie discute el concepto, aunque existen posiciones críticas para su aceptación y aplicación al Sistema Educativo oficial, público – gratuito y de libre acceso, seguramente por estar impregnado y condicionado por valores economicistas, asociados a programas, no explicitados, de ajuste social propiciados por Organismos de financiamiento internacional.

La mayoría de los presidentes y ministros del área destacan en sus campañas, o en sus planes de gobierno, más y mejor educación para todos. A título de ejemplo vale señalar que el presidente de EE.UU., Bill Clinton, en 1992 expresaba, entre otros, los siguientes compromisos. **(10)**

"Para forjar un futuro mejor para nuestros hijos debemos colocar al pueblo en el primer lugar y luchar por lo que los estadounidenses merecen : buenos empleos, educación de primera línea, servicios médicos de calidad y seguridad en calles y barrios..."

"Dar al pueblo el primer lugar exige un a revolución permanente en la enseñanza, pues la educación hoy constituye, más que una escala de oportunidades económicas, un imperativo nacional."

"Todo alumno empezará la escuela, física y mentalmente preparado para aprender. La proporción de alum nos graduados de la escuelas de enseñanza media debe elevarse del 71% al 90%, que es el índice internacional actual, y los estudiantes deben ser competentes en ciencias, matemáticas, lengua y literatura, historia y geografía, al terminar sus estudios de en señanza media."

"Zanjaremos la brecha educativa entre los alumnos ricos y pobres, mediante el aumento de fondos para estudiantes de bajos recursos."

"Favoreceremos con los mejores incentivos para contratar y conservar a buenos maestros en especial en las áreas donde escasean, como ciencias y matemáticas, y en los planteles rurales y aislados."

"Reuniremos los líderes empresariales, sindicales y de las instituciones educativas para que desarrollen un Programa Nacional de Enseñanza para Aprendices."

"Que ofrezcan a estudiantes no universitarios capacitación en oficios remunerativos, con la promesa de nuevos empleos cuando se gradúen."

"Invertiremos en, Programas permanentes de Actualización Laboral, que exigirán a los patrones dedicar el 1,5% de la nómina salarial a la educación y capacitación permanente de todos sus trabajadores."

A pesar de que el programa de gobierno de Bill Clinton y Al Gore -Estrategia para el Cambio- no explicitaba el concepto de Calidad Educativa, presentó definiciones orientadas a su obtención.

También educadores argentinos, de indiscutido prestigio internacional, han puntualizado la correlación existente entre las necesidades de la sociedad y las ofertas del sistema educativo, y entre las necesidades del sistema educativo y las posibilidades ofrecidas por los diversos actores sociales, gobierno, empresarios y sindicalistas.

Estos, sin referirse específicamente al concepto Calidad efectúan, con aguda precisión, y fundado nivel crítico, valiosos aportes para mejorar la calidad educativa .

El Dr. Juan Carlos Tedesco, Director de la Oficina Internacional de Educación -UNESCO -, expresaba en 1994 en el III Congreso de Educación Tecnológica de los Países del MERCOSUR. **(11)**

"Preguntarse por los desafíos de la educación significa preguntarse por los desafíos de la sociedad. O, para decirlo en forma correcta, los desafíos de la educación pasan, mucho más que en el pasado, por la educación. No es casual que por ello la educación sea un motivo de preocupación no sólo para los padres y maestros, sino para el conjunto de la sociedad y, en particular, para los dirigentes políticos y sindicalistas, para los empresarios y para los intelectuales en general" .

Otro pensador argentino, el historiador Gregorio Weinberg, maestro de maestros latinoamericanos, distinguido en 1995 con el Premio Consagración Nacional, afirmaba:

"Los recursos de un país ya no se miden por la cantidad de materias primas ni productos manufacturados sino por la cant idad de inteligencia. Entonces, el centro de gravedad de una política seria de un buen modelo de país, debe ser éste. En la asignación de recursos tiene que tener una importancia capital el saber."

"Ya no alcanza poseer la educación primaria. A esta altura es hoy urgente acordar cuál es el mínimo indispensable para definir una educación popular. Un mínimo que permita a cada ciudadano comprender qué es un partido político, qué es la Constitución y qué es y cómo funciona una computadora."

"La educ ación debe ser prioritaria con respecto a otros sectores. Sino no vamos a despegar. Países sin materia prima como Japón han llegado a convertirse en potencias mundiales gracias a que invirtieron en educación y tecnología."

"Para crecer auténticamente tenemos que ir incorporando cada vez más saber y ciencia."

"Para enfrentar cambios mayúsculos se necesita más formación que información, menos pragmatismo y más principios. Concretamente, toda política de desarrollo, a largo plazo, impone incremento s prioritarios en el sector educativo."

"Una política sensata de educación sería incrementar los sueldos y, a la vez, aumentar las exigencias en base a estímulos y clasificaciones y asumir la impostergable exigencia de capacitar a los docentes de tod os los niveles... en todas las regiones, permanentemente".

"La educación también exige repensar el sistema de valores. Nuestra enseñanza actual revela, desde hace décadas, una preocupante ausencia axiológica, no propaga valores, pautas y paradigmas y estos se transmiten e imponen fundamentalmente, salvo excepciones, a través de la televisión, con una concepción frívola de la existencia, consumista, facilista, exitista, que no exhibe vocaciones sino triunfadores, donde no se trabaja sino se derrocha... "

"La vida, convengamos, es algo más que un espectáculo del cual somos pasivos espectadores. Aquellos disvalores deben ser sustituidos por otros que porfíen en la dignidad del trabajo, del ahorro y la inversión, en la solidaridad y en las vocaciones que se realizan, con empeño, a través del tiempo y no derivan de circunstancias fortuitas"... (12)

Si bien tampoco el maestro Gregorio Weinberg, puntualiza definiciones precisas sobre la **calidad educativa**, señala valores, estrategias y acciones que, indiscutiblemente contribuyen a ella. Es que ésta, desde siempre, fue relacionada con los sistemas de enseñanzas, aunque hoy es tomada, cuanto menos, con prudencia por los investigadores, pedagogos y maestros. Quizás porque carga con prejuicios economicistas y con determinismos mecánicos, que se teme intenten reducir a la educación en un mero trueque de oferta y demanda y al ciudadano en cliente "robotizado", o que hasta oculte el interés de privatizar, o disminuir, la oferta de la educación pública y gratuita.

Quizás uno de los trabajos más medulares sobre la Calidad de la Enseñanza pública fue presentado en España, en el VI Congreso Nacional de la Calidad, por el Secretario de Estado de Educación Álvaro Marchesi, en 1995. **(13)**

En éste se puntualiza con precisión las diferencias que existen entre los modelos de Calidad Total aplicado a las empresas económicas y los que requieren adoptar los sistemas de educación pública, con objetivos sociales.

También se han desarrollado, en Latinoamérica, sólidos aportes y concretas experiencias para adoptar la Calidad como atributo distintivo de la formación profesional.

El Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional (CINTERFOR), agencia de la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.), declara en 1987, el año de la Calidad de la Formación Profesional, asignándole el primer premio a "La Formación Profesional en los sectores populares", que representa un sistema de calidad aplicable al contexto Latinoamericano y del Caribe. Desde la propia creación de las Instituciones de Formación Profesional y del CINTERFOR, expertos y especialistas latinoamericanos, para la educación en el mundo del trabajo, efectuaron trascendentes investigaciones y aportes hacia la mejora de la calidad, a través de la formación integral de personal, para el mundo del trabajo.

Los que merecen recordarse, entre tantos gestores de la evolución de la Formación Profesional en Latinoamérica…se encuentran…

- **Alcides de Alcántara**, desaparecido maestro y ejemplo presente, por su dedicación y trabajos..., "Métodos para la aplicación de las Series Metódicas Ocupacionales", "Desarrollo de Personal Técnico-Docente en Argentina" , etc.…
- **María Angélica Ducci**, que entre tantas investigaciones y obras vislumbró el futuro , en 1979, con su monografía número 44 (CINTERFOR) sobre el "Proceso de la formación profesional en el desarrollo de América Latina: Un esquema interpretativo".

- **Santiago Agudelo Mejía**, por sus "motivaciones de logro" y siempre vigentes aportes sobre "Certificación Ocupacional", "Calidad de la Formación Profesional", "Elaboración de Pruebas ocupacionales", "Doce temas de formación", etc...
- **Alberto Galeano Ramírez** , por sus innovativos trabajos, "Comprometámonos con el futuro" , "Revolución Educativa y Desarrollo de la inteligencia", "Hacia una transformación institucional de la Educación técnica y formación profesional", etc.

En 1990, CINTERFOR publica la obra "La Formación Profesional en el umbral de los 90", que describe, en sus dos tomos, las significativas innovaciones, que efectuaron las Instituciones de Formación Profesional latinoamericanas, para su permanente mejora, concordantes con sus respectivos contextos.

En 1991, en la vigésima octava reunión de la Comisión Técnica de CINTERFOR, realizada en Isla Margarita (Venezuela), se presenta el trabajo "Procesos de Calidad Total en las Instituciones de Formación Profesional".

A partir de 1991, el CINTERFOR desarrolló en distintas Instituciones de Formación Profesional Latinoamericanas el seminario "Sentir, pensar y actuar con Calidad Total.", tales como el INFOP y el POCET (Honduras), INATEC (Nicaragua), etc.

Y continúa efectuando valiosos aportes orientados hacia la mejora de la calidad de los Sistemas Educativos y de Formación Profesional, que trascienden sus campos específicos tradicionales, para extenderlos hacia una visión, innovadora, realizable y desafiante, que integra **formación**, **democracia y ciudadanía**. **(14)**

También, en 1994, la Organización de Estados Iberoamericanos elaboró un completo documento sobre la Calidad de la educación. En el mismo se coincide en la dificultad para adoptar una concepción uniforme para definirla y adoptar un modelo que atienda a los distintos componentes de un Sistema Educativo. **(15)** Asimismo desarrollo éstos conceptos en Instituciones Educativas de México, Panamá, Bolivia, Argentina, Ecuador, Chile, etc...

8- HACIA UN MODELO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN TECNOLÓGICA Y PROFESIONAL:

Como producto de serias investigaciones mucho se ha coincidido, escrito y hablado, sobre la exigencia, necesidad y anhelo de contar con más y mejor educación para todos, no obstante, los enunciados expresados sobre calidad educativa y de la formación profesional resultan controvertidos, inconclusos y carentes de consenso.

Esta realidad es suficiente para mostrar la imprescindible necesidad de mejorar el sistema educativo, pero a la vez, insuficiente para dotarlos de atributos de calidad, dada la carencia de una precisa y consensuada definición del término y de los modelos a emplear en educación y formación profesional.

Algunos ingenieros en calidad y especialistas en el tema han procurado hacerlo transfiriendo sus conceptos y experiencias, del campo de los negocios, a los sistemas educativos. Pero estos intentos, como era esperable, no tuvieron resultados satisfactorios pues no lograron la aceptación de los docentes y especialistas en educación. Es que en este campo, la complejidad del concepto es mucho mayor, puesto que el proceso educativo es conducido por personas y se desarrolla con y sobre las personas con objetivos de mejorar la equidad social y la calidad de vida y no sobre objetos o servicios, por lo general, con fines de incrementar la calidad de lucro.

Son muchas las investigaciones, experiencias y metodologías, de indiscutible valor, que se desarrollaron en las ciencias de la administración y del comportamiento que, **con el marco ético indispensable, la competencia profesional y la creatividad necesaria**, pueden ser transferidas, con la insoslayable adaptación, para mejorar la calidad de los procesos educativos. Con la previsión de tener presente que el término **"Calidad Educativa"** implica **brindar un servicio con los requisitos para satisfacer las necesidades o expectativas de una población específica, en un contexto determinado.**

A simple modo de presentación, en la figura 1, se muestra un esquema que enuncia los distintos factores que pueden intervenir en un enfoque de Calidad Total, basado en la Formación Profesional Continua y conducido por dirigentes y especialistas, en el rol de facilitadores. **(16)**

Del mismo se desprenden las siguientes premisas:

- Todo diseño educativo debe partir de reconocer, responder y satisfacer las necesidades de la población – cliente y los valores de la sociedad;
- El plan o curriculo debe prever los contenidos, las acciones y recursos tecnológicos necesarios para cumplir con los requisitos y definiciones del diseño institucional ó educativos;
- Sólo se pueden satisfacer las necesidades de la población – cliente, la sociedad y el plan educativo, cuando los educadores posean las competencias profesionales requeridas;
- Las competencias profesionales se deben asegurar a través de acciones sistemáticas, continuas, obligatorias y gratuitas de Formación Profesional Continua, en tecnologías específicas y en educación pedagógica;
- El personal, o los educadores, sólo transferirán sus competencias a la función y a los alumnos – participantes, cuando posean los valores, la

vocación, la motivación y el compromiso que demanda su rol de educador;

- Se requiere contar con un proceso de selección, profesional, aséptico y libre de influencias, que asegure contar con el personal y los educadores aptos para la función;

- Los currículum, las titulaciones, los certificados, las publicaciones, la antigüedad, los puntajes, etc..., no aseguran que el postulante posea los valores, las actitudes y las competencias profesionales que requiere la función educativa. Son antecedentes a considerar, pero no determinantes de la calidad profesional del postulante;
- El compromiso, la motivación y dedicación del personal estarán condicionados por el reconocimiento social, la remuneración asignada y las condiciones de trabajo; ofrecidas;
- Cuando el personal educador recibe una compensación, y la concibe, inaceptable, como ocurre en Latinoamérica, con la cual no puede vivir dignamente, ni le permite mantenerse actualizado profesionalmente, seguramente le afectará su eficaz y total entrega a la función educativa;
- **En todo sistema o modelo educativo, diseñado con requisitos de calidad, los educadores son determinantes del resultado a lograr;**
- Será imposible lograr alumnos – egresados con las competencias profesionales y las actitudes personales requeridas si se cuenta con las incompetencias o las frustraciones de los educadores;
- Se deberá desarrollar un proceso de **comunicación**, abierto, transparente y confiable, a todo nivel en toda la institución educativa;
- Los dirigentes, en un rol de facilitadores, deberán desarrollar y mantener un clima de confianza, que favorezca y estimule la comunicación, la solidaridad y la cooperación;
- El dirigente facilitador conducirá reuniones, programadas sistemáticamente, con el personal y educadores para analizar, evaluar y mejorar los procesos educativos y la gestión de la institución; frente a la comunidad que integra;
- El dirigente facilitador, desarrollará una gestión itinerante por todos los ámbitos del establecimiento, sin el propósito de inspeccionar o controlar, y lograr encuentros personales con los educadores para contribuir con los procesos de aprendizajes; Asimismo mantendrá frecuentes contactos con la comunidad receptora del servicio educativo;
- El dirigente facilitador, detecta protagonistas internos, educadores o especialistas, con los valores o competencias requeridas a fin de formarlos como agentes multiplicadores, comprometidos con el cambio social; y la mejora institucional;

- El dirigente facilitador no transforma el organigrama de la institución educativa en un "feudograma"; que fomenta el "clientelismo", sino que fomenta encuentros personales y grupales;
- Los valores, los procesos y las acciones previstas se deben desarrollar continuamente, cumpliendo con los requisitos establecidos;
- Sólo la continuidad genera los hábitos que consolidan y fijan la cultura de calidad;
- **Una cultura de calidad se fija con valores y acciones permanentes y no podrá lograrse con acciones discontinuas de personal, educadores y dirigentes temporarios;**
- Periódicamente, trabajando en equipo, los integrantes de la comunidad educativa analizarán los resultados logrados para aplicar las mejoras requeridas;
- La institución educativa, a través de sus dirigentes, especialistas, y educadores, se vinculará, sistemáticamente, con el **contexto** para ajustar sus procesos y mejorar los resultados.

Así es que no existe un único modelo o valor absoluto de calidad, que pueda ser aplicable a todos los ámbitos. Ni siquiera de un establecimiento educativo a otros y mucho menos, transferible entre países. Siempre requerirá un diseño o una adaptación que responda a las singulares características del contexto y de los educadores.

Recordando que...

" Un texto, sin contexto, puede resultar un pretexto... "

Las expectativas y necesidades son distintas, de acuerdo al contexto del sistema y a quienes las manifiestan y pueden variar a través del tiempo. Por ello un sistema educativo que, en determinada región o circunstancia, haya resultado satisfactorio deja de serlo cuando se modifican las necesidades que lo generaron.

Es decir que:

"Los requisitos de Calidad de un sistema Educativo o de Formación profesional estarán, indefectiblemente, relacionados con las expectativas o necesidades, manifiestas o latentes, que posea una población identificada, en una región o ambiente social es pecífico, de un país, en un tiempo dado".

Para diseñar o ajustar un modelo de Calidad Total, aplicable a la educación en general o a la formación profesional se requiere precisar, en primer término, a qué nos estamos refiriendo. Pues lo podremos hacer: al sistema educativo del país, a un nivel escolar determinado, a una modalidad profesional, a una escuela, a un centro de formación pedagógica, a una Universidad, etc...

Aunque el empleo del concepto de sistemas no es nuevo, los investigadores, especialistas y dirigentes están analizando a las organizaciones sociales, escuelas, centros formativos, universidades, organismos estables y no gubernamentales, empresas, industrias, etc..., con un enfoque sistémico.

Para todos los casos es pertinente tener presente la concepción de sistema, que expresa, sintéticamente:

- Un sistema es un conjunto de partes, o de subsistemas interdependientes que se relacionan entre sí, de modo que la interacción ó efecto reciproco de los subsistemas, o las partes, afecta a todo el sistema y, consecuentemente, a los resultados que ofrece.
- Todo sistema social abierto forma parte del macrosistema que lo contiene, constituyéndose en un subsistema del mismo, generándose entre ambos una interacción permanente.

Aplicando estas simples aproximaciones podemos esquematizar en la figura 2, un sistema educativo o de formación profesional, compuesto por subsistemas o partes, que funciona dentro de un macro sistema o sistema socioeconómico.

Dentro de este sistema educativo interactúan los siguientes elementos y subsistémas.

1- Proceso Educativo o de Formación Profesional.

Este se realiza para satisfacer las necesidades o requerimientos específicos de la sociedad, y de su población – cliente, lo cual solo se podrá lograr cuando se hayan especificado claramente, y consensado, los resultados educativos y sociales esperados.

1.1- Resultados esperados.

Previo a la realización de cualquier actividad o proceso de aprendizaje se deben definir: los valores personales, las competencias profesionales y sociales y las actitudes o disposiciones requeridas para constituirse en un egresado – trabajador autónomo, apto para el desarrollo permanente, y en un agente de cambio, protagonista activo, en el medio socio económico.

1.2- Entradas requeridas.

Estas que ingresan al proceso educativo, provenientes del contexto o del medio socio – económico, incluyen: los recursos económicos y materiales, las informaciones, la energía, las personas y los alumnos, o participantes del proceso educativo ó formativo. El proceso de admisión que se emplee para ingresar al sistema educativo tendrá una incidencia directa con: los resultados a lograr, el proceso de aprendizaje a desarrollar y el nivel de satisfacción de los participantes.

2- Sistema Educativo ó de Formación.

En una organización educativa interactúan los subsistémas de: Planificación, Recursos materiales, Evaluación y Control, Administración y Factor Humano. Estos interactúan entre sí, y se influyen recíprocamente condicionando, hasta poder determinar, la eficiencia de los resultados a lograr.

2.1- Planificación institucional.

Este subsistema incluye tanto la planificación estratégica que define la Visión, Valores, Misión y objetivos de la organización educativa, que tiene en cuenta o responde a las características singulares del contexto, como la planificación educativa, que se orienta a la racional previsión de los aprendizajes.

Esta última, desarrollará los diseños curriculares, planes de estudio, módulos de aprendizaje, programas, métodos, procedimientos, instrumentos de evaluación, etc..., requeridos para concretar los resultados esperados del sistema, teniendo presente las características singulares de los insumos, las personas y los participantes que ingresan al proceso.

2.2- Recursos Materiales.

Este subsistema incluye las instalaciones, las máquinas, los equipos, los sistemas informáticos, instrumentos, herramientas, medios didácticos, recursos, materiales, etc... a emplear para asegurar la continuidad eficaz del proceso educativo o de formación, cumpliendo con los requisitos específicos de la planificación.

2.3- Administración y Gestión.

Es el que dispone, implanta, administra y evalúa la gestión de los insumos, del personal y de los participantes del sistema educativo. A su vez puede incluir el mantenimiento, higiene y seguridad de las instalaciones, máquinas y tecnologías. Así como también de la administración del personal y de los alumnos participantes, acorde a la planificación institucional y educativa elaborada, su visión, valores, misión y objetivos, consensados en la organización escolar ó en el centro de formación laboral, conjuntamente con los distintos agentes sociales.

2.4- Evaluación y Control.

Este subsistema incluye los tableros de comando, los sistemas e instrumentos de evaluación que, a partir de standars ó metas a alcanzar, analizar los desempeños ó logros, del personal y de los alumnos participantes, y proponen mejoras, tanto para los proyectos de aprendizajes como para el proyecto institucional previstos.

2.5- Factor Humano.

Este subsistema, también definido como del comportamiento social, se refiere concretamente a las contribuciones que efectúa el personal, dirigentes, educadores, especialistas y empleados, para:

- Lograr los resultados de la organización.
- Dotar a los egresados de las competencias profesionales y sociales requeridas.
- Desarrollar con eficacia los procesos de aprendizajes previstos.

FIGURA 1

- Satisfacer los requerimientos de la organización educativa, Planificación, Recursos Materiales, Administración, Gestión, Evaluación y Control, y.
- Concretar la planificación estratégica, Visión, misión, Valores y objetivos del proyecto institucional consensado.
- Mantener un ambiente participativo y confiable.

Estos logros, solo podrán producirse dentro de un clima psicosocial satisfactorio, que estimule el crecimiento permanente del personal para su autonomía responsable.

Este subsistema del Factor Humano, ó del comportamiento social, será determinante para la calidad educativa del Proyecto Institucional, de la Organización educativa.

PUESTO QUE LA CALIDAD EN EDUCACIÓN SE REALIZA...CON EL SABER, CON EL PENSAR Y CON EL SENTIR...
Y FRACASA... CON LA INCOMPETENCIA, EL PESAR Y EL SUFRIR DE LOS EDUCADORES...

Uno de los aspectos esenciales, característicos y críticos del enfoque sistémico es atender, y dar importancia, a las relaciones e interacciones entre los procesos, factores ó elementos del sistema educativo o de formación profesional y su relación con el contexto o medio que se integra.

El contexto, que lo contiene, se constituye en su macrosistema, e influye tanto en el sistema educativo, como totalidad, como en los subsistemas que lo integran. No podremos analizar y comprender el funcionamiento de una organización escolar sin tomar en consideración tanto las influencias del contexto como la de los otros subsistemas sociales, que en el participan. Por ejemplo, un Centro Educativo Regional no puede desempeñarse autónomamente pues estará condicionado, y regulado, por las leyes, normas y reglamentaciones que existen dentro de un país o de una comunidad definida. Así como de otras características que se manifiestan, tales como: la tecnología, profesiones requeridas, marcos políticos, pautas sociales y culturales, situación económica, etc...

El macrosistema ó contexto socioeconómico, con sus fortalezas y debilidades, ejercerá una decisiva influencia sobre el funcionamiento del sistema y cada subsistema, que le condicionará y hasta podrá determinar la calidad de los resultados a lograr.

Consecuentemente, al adoptar la decisión de implantar, sin hipocresía, una reforma a un sistema educativo, que le asegure atributos de calidad, se deberá aplicar una enfoque totalizador que contemple a todos los subsistemas que lo integran. Para luego operar ordenadamente sobre cada uno de estos, una vez lograda la precisa identificación de las necesidades y expectativas de la población – cliente y las singulares características del contexto.

En primer término se han de especificar el **resultado** esperado, o el tipo de **egresado** a formar y las competencias profesionales y sociales requeridas.

Posteriormente se efectuará la **planificación** integral del sistema educativo, el curriculum, los planes, los métodos, etc... acorde a los **resultados** de cada subsistema con los requisitos de calidad previstos. Destacándose que el de **administración**, deberá prever el presupuesto, en tiempo y forma, que asegure a operatividad del sistema educativo, con los requisitos de calidad especificados para cada proceso, factor o subsistema, para brindar una formación de los egresados que logre la satisfacción de la población – cliente, en un singular **contexto** socioeconómico y laboral.

Los retos que presentan los contextos y afectan a la comunidad internacional y, particularmente, a la Latinoamericana, dentro de las cuales funcionan los Sistemas Educativos y de formación profesional, son:

"La globalización económica, con países globalizantes y globalizados, que destruye las artesanías y pequeñas indust rias e invade las autonomías regionales, discriminación y altos niveles de desempleo masivo y estructural, exclusión social, reformas en el derecho del trabajo que afectan la convicción de que el trabajo es un derecho, políticas de mercado, con desregulaci ón del estado, aprovechadas por los libres mercaderes, alta deuda externa, privatizaciones con despidos y aumentos de tarifas, insaciable política fiscal, ficticia estabilidad monetaria, pérdida del poder adquisitivo, disminución del costo de "mano de obra ", trabajo en "negro", crisis, quiebra y privatización de los sistemas de Seguridad Social, deficientes condiciones de trabajo con aumento de pérdidas humanas y accidentes, provocada por una inequitativa legislación y la deficiente gestión de Aseguradores del trabajo, permanentes ajustes sociales que afectan los sistemas públicos de salud, educación y ciencia y tecnología, polarización creciente entre los "pocos que tienen todo" y "muchos que no tienen nada",

descredibilidad del Poder Judicial, deterioro de la imagen de políticos, empresarios y sindicalistas, etc..".

Estos retos, seguramente presentes en el siglo XXI, no sólo incidirán en las estrategias, los planes y en la calidad de los procesos educativos sino que, de no querer o poder superarlos, afectarán progresivamente la calidad de vida de la población, condicionarán la gobernabilidad democrática y la credibilidad de su definición fundacional.

Ya nos decía **Don Miguel de Unamuno**, desde su exilio en Francia en 1925, y lo sigue manteniendo, desde la historia...

"Este ocaso nos viene de hablar demasiado en griego. No se nos cae de los labios la palabra democracia. Nadie niega, ni menos yo, ese ideal. Más precisamente porque hay que hacer de ello una realidad, deberíamos nombrarla pueblocracia... dediquemonos a formar al pueblo, a darle vida y existencia. Porque, en la mayoría de los casos se trata de una ficción para hacer en nombre de un maniquí de pueblo lo que le parezca."

9-A MODO DE INCONCLUSIÓN CONTINUA...

Si desde la década del '50 y hasta abril de 1998, los niveles de excelencia del Japón en calidad, competitividad y crecimiento económico, fueron atribuidos al espíritu, afán de superación y laboriosidad de los trabajadores japoneses... y a la calidad de sus Sistemas Educativos y de Formación Profesional...

¿Por qué hoy el Japón se encuentra tan agresivamente presionado por una crisis financiera que, si no logra superar, puede desestabilizar los mercados, las economías regionales y las sociedades del planeta?

Seguramente que no podrá ser atribuible a su sistema educativo ó a los valores, la entrega y competencias profesionales de sus trabajadores, que siempre fueron, merecidamente, sobrestimados respecto a los occidentales y, en particular, a los latinos.

¿O será que h oy, con los procesos de globalización y "zapping monetario", la estabilidad de un país estará más condicionada por las invasiones económicas golondrinas, que someten las autonomías regionales, que por las inversiones educativas permanentes, que liberan y enriquecen las autonomías personales y sociales?

Si bien existen y seguirán existiendo diferencias para definir los valores, las estrategias, los planes y las metodologías de un modelo de Calidad Total, aplicado

a los sistemas educativos, se manifiestan coincidencias en vincular la estabilidad de los países con su desarrollo en Ciencia y Tecnologías apropiadas, con el mantenimiento y mejora de su aparato productivo, con una justa distribución de su riqueza, con valores de equidad social, con un sistema judicial creíble, con la Calidad del Sistema educativo y de Formación Profesional continua y la calidad de vida de sus habitantes.

La educación puede ser, según quien la fundamente, la causa del nivel alcanzado por los países desarrollados o la culpable de los males que atraviesan los países en vías de desarrollo, de Latinoamérica o los del Tercer mundo.

Pero esto, convengamos, no es otra cosa que la retórica, vacía de contenido, que oculta que para el posicionamiento soberano de un país, concurren distintos factores y actores sociales, y no todos los retos los podrá superar el sistema educativo y el de Formación Profesional, así posean los valores y atributos de calidad requeridos por la sociedad y la población cliente.

Hoy abundan folletos y publicaciones oficiales que se difunden gratuitamente, y muchos textos que definen los modelos, valores, procesos y resultados de la calidad educativa. De los textos que se han ocupado de la calidad en las organizaciones económicas el "best seller" fue "La Calidad es Grátis", del americano Philips Crosby. En educación, semejante título, suena a manipulación o como mínimo, provoca una "risueña descalificación".

Para la educación, la calidad no es gratis, requiere éticas y planificadas inversiones. Y así lo han expresado distintos organismos internacionales, destacadas personalidades políticas e indiscutibles referentes de la ciencia educativa.

Pero lamentablemente, por lo general, los textos sobre Calidad Educativa no siempre hacen referencia a los particulares y empobrecidos contextos regionales Latinoamericános y los singulares retos que presentan cada uno de éstos.

Consecuentemente, una vez más debemos recordar que...

" Ese... texto, sin el contexto, suena a pretexto "

Y los trabajadores de la educación que vivimos en ese contexto, y sufrimos sus retos y pretextos, nos resistimos a aceptar, como sujetos de la educación bancaria de Paulo Freire, un texto que nos ilusiona con el "éxito", pero no tuvo en cuenta los problemas y retos de nuestro contexto laboral y social.

No obstante los hombres y mujeres de la Formación Profesional, creen y quieren un Sistema Educativo de Calidad, pues sienten, que por mas que los dirigentes políticos, empresariales y sindicales hablen de la libertad del hombre... , El hombre será libre y autónomo por lo que sabe, por lo que hace y, fundamentalmente, por lo que ES y esclavo de su ignorancia.

Para enfrentar los retos, sociales y educativos, se deberá conformar una sólida alianza, fundada en valores, entre la población y los diversos actores sociales, y la comunidad educativa, pues:

La Calidad para la Educación y
la Educación para la Calidad,
deben ser concebidas más como una necesidad y un
compromiso de todos y para todos, q ue calificada
como un pretexto de algunos para pocos.

VÍCTOR ASSENZA PARISI

ARGENTINA, DICIEMBRE DE 1999

10- BIBLIOGRAFÍA

1. Assenza Parisi, Víctor: "Formación Profesional y motivación para la Calidad Total". OIT – CINTERFOR. Buenos Aires, 1992.

2. Assenza Parisi Víctor: "La innovación para la Calidad y Productividad está en lo obvio". OIT – CINTERFOR. Buenos Aires, 1994.

3. UNICEF: "Desarrollo Infantil". Jomtien – Tailandia – 1990

4. Reich, Robert: "El trabajo de las naciones". Editorial Vergara. Buenos Aires, 1993.

5. Solow, Robert: "Crecimiento y equidad". Editorial Universitaria. Santiago de Chile, 1993.

6. Aráoz Alfaro, Gregorio: "El cuidado del Capital Humano". Librería y editorial El Ateneo. Buenos Aires, 1942.

7. Ackoff, Rusell, Cápsulas de Ackoff, Editorial Noriega- Limusa – México 1990

8. Paladino, Marcelo: "Costos no deseados en la tarea directiva". Revista "Fronteras del Management". Nº4. Diciembre 1998. Buenos Aires.

9. Víctor Assenza Parisi y Francisco del Río – 8º Congreso Internacional de Calidad – IAC – Argentina 1994.

10. Bill Clinton y Al Gore: "El pueblo es primero". Editorial Diana, México, 1993

11. Juan Carlos Tedesco: "Los desafíos de la Educación". Ministerio de Educación y Cultura. Argentina, 1994.

12. Gregorio Weinberg: "Pensar en grande". Diario "La Nación", 25/02/94, Argentina y Diario "Página 12", 5/02/95, Argentina.

13. Álvaro Marchesi: "Calidad de la Enseñanza Pública". Ponencias VI Congreso Nacional de la Calidad. Madrid, España, 1995.

14. "Formación Democracia y Ciudadanía". Boletín Nº 138. CINTERFOR – OIT.

15. Boletín OEI Nº 5 –1994.

16. Víctor Assenza Parisi – "Congreso Interuniversitario de Organización Educativa" – Universidad Complutense de Madrid – Noviembre 1998.