

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN Y ESTRUCTURA DEL TRABAJO DE CAMPO

Aportación de teorías sobre acreditación

Para entender y poder plantear la solución a un problema, es necesario determinar tres posibles cuestiones: ¿dónde estamos?, ¿a dónde queremos llegar? y ¿cómo llegar?

Las técnicas a utilizar en esta investigación se dividen en técnicas cualitativas y cuantitativas, las cuales son percibidas como complementarias y no excluyentes. La veracidad de una será respaldada por la otra. Los fenómenos culturales son más susceptibles a la descripción y análisis cualitativos que a la cuantificación. De acuerdo con Kluckhohn (1959, 259), la relevancia de la información antropológica se encuentra no solamente en el número y distribución de frecuencias, sino en la descripción del modelo de conducta o en las diversas formas en que ese modelo se manifiesta.

Watson-Gegeo (1982) indica que la investigación cualitativa consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Además incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones, tal y como son expresadas por ellos mismos.

La investigación cualitativa se considera como un proceso activo, sistemático y riguroso de indagación dirigida, en el cual se toman decisiones sobre lo investigable, en tanto se está en el campo objeto del estudio. Para Erickson (1977, 62), el investigador entra en el campo con una orientación teórica consciente que refleja un conocimiento sustantivo de la teoría de las ciencias sociales y de la teoría personal.

Las condiciones imperantes en esta época de internacionalización e integración de bloques económicos hacen que las empresas e instituciones se manejen bajo ciertos

parámetros de exigencia que los conlleva a establecerse bajo reglas y disposiciones de organismos internacionales que certifican y aprueban a las universidades que cubran dichas exigencias.

Aportación de teorías sobre acreditación:

- **Mejoramiento permanente del Profesorado**

Así como las instituciones requieren de ciertos requisitos básicos para poder ser certificadas entre las principales, así también la herramienta base se encuentra en el profesorado, al cual se le exigen capacitación y preparación constante para poder cubrir los requisitos de acreditación.

- **Producción académica significativa y constante**

Deberá también, como parte de los requisitos, investigar y elaborar ensayos (Papers) para presentar en Conferencias y Operaciones Internacionales como BALAS (Business Association of Latin American Studies), entre otros.

- **Programas de Certificación Internacional (al exterior)**

El profesorado tendrá la oportunidad de seguirse preparando dentro de un campo, en el ámbito superior de otras Universidades en el extranjero que pertenezcan a los medios que ya están acreditados desde hace algún tiempo. Es posible que se tenga una mejor posibilidad de investigación en algún campo en el que se requiere de avance tecnológico muy costoso y que actualmente no se cuenta con él; o el aprovechamiento de los especialistas en un determinado tema que les interese y que, acudiendo en un intercambio a esa casa de estudios se pueda, continuar investigando en esa institución.

- **Programa de Intercambios Internacionales**

Como parte de los requisitos para el profesorado en un avance internacional está el dictar su cátedra en un intercambio con otro profesor colega del extranjero por términos que varían entre un año, un semestre o un par de semanas. Hay un valor agregado grandioso en esta experiencia, al desempeñarse en una cultura diferente que enriquece a

ambos, profesor y alumnos. Lo anterior se encuentra apoyado por la Asociación Mexicana para la Educación Internacional (AMPEI)

- Programa de Incentivos ligados al Programa de Grados

Como es natural, tiene que haber una recompensa y motivación al profesor en un empeño, entusiasmo y trabajo en la obtención de grados superiores, los cuales además de satisfacer el ego y estatus del profesor también tienen una substancial recompensa en el orden económico conforme vayan siendo logradas las metas propuestas.

Así también, en la clasificación del profesor, cuando consigue un grado superior que lo acredita para un mejor tabulador que beneficia en su favor, en el de su familia y del alumnado; que al tener un catedrático más preparado y con experiencia en otros países, da como resultado un mejor posicionamiento de imagen en el mercado académico o en la casa de estudios Universidad Autónoma de Nuevo León.

- Pasos importantes a tomar en cuenta para la certificación y acreditación:

1. En el intercambio de estudiantes con universidades extranjeras, para que sean acreditadas las materias, se debe anticipar que las universidades revisen los programas de estudio con la finalidad de homologar cualquier diferencia.
2. En segundo término se tendría que fijar como meta la certificación y acreditación de la universidad para poder manejarse en el ambiente internacional y global, conviviendo con todas las universidades de diferentes países y continentes; pero proseguir con el plan de trabajo de mejoramiento continuo.
3. Con las anteriores metas logradas, y para arrancar más en la tendencia de internacionalización, podríamos contemplar el proceso de doble y posteriormente triple titulación con universidades reconocidas en el extranjero.

Modelo de Gestión de la Calidad Total como referente de Calidad en Educación

El Modelo de Gestión de la Calidad Total

La calidad constituye un gran reto y una meta para cualquier tipo de organización. Éste es un concepto de gran actualidad y que por ser “multidimensional” su definición admite muchas apreciaciones, tantas, al menos, como contemplamos en una organización.

En el caso de los centros educativos, el profesor De Miguel (1997a, 1997b) presenta algunos enfoques para acercarnos al concepto de calidad. Así, cabe destacar:

- a) *Calidad como prestigio/excelencia.* Se entiende por calidad el prestigio académico y social que tiene una institución acreditada y que la distingue de las demás.
- b) *Calidad en función de los recursos.* Existe calidad cuando se cuenta con estudiantes excelentes, profesores calificados, alta productividad y un equipamiento apropiado y moderno.
- c) *Calidad como resultados.* Una institución tiene calidad en la medida en que contribuye al éxito de sus egresados. Son los resultados de los alumnos los que determinan la valoración de una institución.
- d) *Calidad como cambio .* Desde este enfoque, las instituciones de mayor calidad son aquellas que tienen más impacto sobre los conocimientos de los alumnos, la evolución de su personalidad y el desarrollo de su carrera.
- e) *Calidad como adecuación a propósitos.* Asume una definición práctica de la calidad en el sentido de lo que es bueno o adecuado para algo o alguien.
- f) *Calidad como perfección o mérito.* Se interpreta la calidad como una “cosa bien hecha”. Se apuesta, tanto en los procesos como en los productos, por la perfección, por el “mérito” frente al “valor”.
- g) *La calidad total como meta.* Es concebida como una estrategia integradora de diversos enfoques. Implica no sólo utilizar una teoría para explicar y evaluar la

eficacia de las organizaciones, sino también una filosofía en la manera de enfocar el trabajo diario dentro de las instituciones educativas.

Este último enfoque sobre la calidad total postula una cultura basada en la implicación y la responsabilidad de todo el personal sobre la gestión de los procesos y los servicios ofertados en las instituciones educativas. Se podría definir como “...una filosofía de la gestión orientada a responder a las necesidades de los usuarios y clientes, adelantándose a lo que ellos esperan.” (De Miguel, 1997a, 163).

En consonancia con este enfoque nos encontramos con el interesante trabajo editado por Burgess y Dedmon (1994) donde abordan las poderosas ideas del modelo de Gestión de la Calidad Total y su aplicación al campo de la orientación y el contexto educativo donde ésta se inserta. Desde la perspectiva que nos muestran estos autores, este modelo ofrece a los orientadores una estrategias prácticas para desarrollar un enfoque-de-equipo conducente a una orientación de calidad integrada en el proyecto educativo de la escuela, para asumir roles de liderazgo en la reforma educativa. Precisamente Humphrey (1993) –anterior presidenta de la American School Counselor Association- ha dicho:

“La actuación en la escuela ejerciendo un rol de liderazgo es un concepto nuevo para los orientadores. Siempre nos hemos visto como facilitadores, no como gestores ni directores. Este nuevo paradigma en el rol del orientador del siglo XXI no significa una contradicción para nuestra profesión. De hecho, es una utilización más completa de nuestras habilidades especiales.”

Dentro de un contexto histórico, existe un cierto paralelismo entre la gestión de las escuelas públicas y la de las empresas e industrias. Primero fue la época del pequeño taller o empresa familiar. El trabajador hace cosas para una serie de clientes que él conoce. Había un cierto sentido de intimidad en los procesos de trabajo. Las escuelas unitarias en pequeños contextos rurales podrían ser un ejemplo en el campo de la educación.

El segundo estadio fue la era de la producción en cadena donde la estandarización se convierte en tarea prioritaria. Las organizaciones ganaron eficiencia pero perdieron intimidad, la mayoría de escuelas públicas, especialmente las de secundaria, todavía utilizan este modo de dirigir o gestionar alumnos y profesores.

Las escuelas y empresas más avanzadas están entrando ahora en una tercera era. Han aprendido a combinar intimidad con eficiencia; este enfoque es el denominado “Gestión de la Calidad Total”. En las organizaciones de calidad, equipos autogestionados miden y controlan sus propios procesos de producción con la meta puesta en la satisfacción de los usuarios. (Burgess, 1992)

Desde esta perspectiva, ¿cómo podríamos definir la calidad? No hay una sola respuesta. No obstante, una definición comúnmente aceptada es: “calidad significa *hacer correctamente aquello que ha de hacerse.*” (García-Sordo, 2000, 350) Es el usuario el que determina si lo que se ha hecho es correcto o no. Por ejemplo, en la empresa mediante la satisfacción del producto realizado; en la administración por los servicios ofrecidos. En ambos casos, la satisfacción del usuario es la clave para el éxito. Hacer las cosas bien significa averiguar si los servicios o productos han sido ofrecidos correctamente al usuario. O dicho de otra manera, hacer las cosas bien significa hacerlas eficientemente. La clave es, siempre, satisfacer al usuario.

En una empresa o escuela de calidad total, si los empleados no ofertan lo que sus usuarios necesitan, no importa lo buenos que sean los productos o servicios; la organización fracasará. Un ejemplo de “hacer bien aquello que se tiene que hacer” podría ser el caso de un Departamento de Orientación en un centro de secundaria que diseña, realiza, evalúa y continuamente mejora su programa de orientación comprensivo basado en las necesidades de los alumnos (los usuarios principales de la escuela), padres (usuarios externos de la escuela) y profesores (usuarios internos).

Un ejemplo ‘no correcto’ sería que el mismo Departamento de Orientación basara su actuación profesional en un enfoque de asesoramiento (counseling) individual –uno a uno- para satisfacer las necesidades de desarrollo de la carrera de todos los estudiantes. Naturalmente, no es que el asesoramiento en sí mismo sea incorrecto, sino que la

realización uno-uno no puede satisfacer las necesidades de todos los estudiantes, no importa lo bueno que sea el asesoramiento realizado.

El alumno es tanto el usuario como el producto (titulado) del proceso educativo. Glasser (1990) sostiene que el alumno es también el trabajador e ingrediente clave en el proceso de aprendizaje. Su tesis es que la mayoría de los estudiantes simplemente no están haciendo un trabajo de calidad y, lo que es peor, con excesiva frecuencia no se les demanda dicha calidad. Afirma que los estudiantes no hacen las cosas mejor por que son gestionados de una forma coercitiva y sus necesidades psicológicas básicas no están siendo satisfechas. Desgraciadamente, con demasiada frecuencia parece que alumnos y profesores se convierten en adversarios.

Es bastante común en nuestros días que las escuelas no ofrezcan plena satisfacción a las necesidades de los usuarios/estudiantes. ¿Por qué? Muchos educadores asumen que si bien ellos llevan a cabo un currículo “correcto” y los estudiantes invierten una cantidad “correcta” de tiempo en el estudio, las escuelas, no obstante, ignoran las diferencias que existen en el modo de aprender de los estudiantes; ignoran qué motiva a los estudiantes y profesores a hacerlo mejor; ignoran el hecho de que sólo un porcentaje relativamente pequeño de estudiantes realmente aprenden algunas cosas de relevancia (1990).

¿Cómo puede la Gestión de la Calidad Total cambiar esta situación? Para que este modelo tenga éxito en los centros educativos, las prácticas de gestión tienen que estar fundamentadas en un sistema fuerte de creencias. Las organizaciones de calidad tienen una creencia fundamental: *“Una organización tiene éxito sólo si sus usuarios están satisfechos”*. Trasladado a la educación, la creencia se mantiene: *“Una escuela tiene éxito si todos los estudiantes han aprendido a conseguir sus máximas potencialidades”*. Pero tengamos cuidado, no estamos diciendo que todos los estudiantes pueden aprender, sino que todos los estudiantes pueden demostrar que han tenido esa posibilidad.

Durante mucho tiempo, los profesores han sido acusados de ser los causantes del fracaso de los estudiantes y éstos no han sido participantes activos en su propio aprendizaje.

La educación es un proceso activo que implica aprender nuevos conceptos y conductas, practicarlas y, por último, interiorizarlas en uno mismo. La misión en una escuela basada en los principios de calidad consiste en engranar todos los sistemas para apoyar al estudiante-trabajador; aquí es donde el orientador desempeña un papel de relevancia.

Los orientadores son especialistas en ayudar a cambiar la conducta humana. ¿Por qué es esto importante en una organización de calidad? Porque las escuelas no cambian; son las personas que trabajan en ellas las que tienen que cambiar en la medida que hacen lo que desean hacer. Glasser (1990) utiliza los conceptos de gestión de estudiantes por profesores y de profesores por directores o equipos directivos. Postula que la gestión del patrón está basada en relaciones estímulo-respuesta que no funcionan, porque los que están coercionados por estímulos negativos, a menudo no eligen hacer las cosas lo mejor que saben o se convierten en sumisos de forma provocativa o deliberada. Sumisión, desde luego, no significa necesariamente compromiso. Y la conducta sumisa, generalmente no produce un trabajo de calidad.

El cambio es riesgo, dificultad e incertidumbre. Burgess y Dedmond nos demuestran cómo el conocimiento y las habilidades de los orientadores pueden ayudar a proporcionar un liderazgo para lograr un cambio fundamental en la educación: cambio en la forma en que los servicios educativos son ofrecidos a los estudiantes y cambio en la forma en que los estudiantes pueden llegar a sentirse más implicados en su propio aprendizaje.

Estos autores sostienen que *“...para que una escuela se convierta en una organización de calidad, previamente las relaciones basadas en el control tienen que cambiar.”* (1994, 5) Las organizaciones de calidad están basadas en la confianza entre los empleados y la confianza de los usuarios de la organización y sus productos (outputs). Esa confianza se produce en la escuela sólo mediante un ajuste en las relaciones de trabajo; esto significa un cambio importante.

La posición estratégica del orientador –que, no olvidemos, está formado para enfrentarse a los procesos de cambio, es un experto en solución de problemas y un maestro en ganar la confianza de los estudiantes- es potencialmente clave para que este cambio tenga lugar.