

## OPINA

### LA CALIDAD TOTAL EN LA ENSEÑANZA: UN RETO PARA EL NUEVO MILENIO

El nuevo milenio nos va a traer la novedad de que los centros docentes, universitarios y no universitarios, se van a distinguir por un rasgo evidente y contrastable: los que se han *certificado* en la norma de calidad ISO 9000 u otra y los que siguen con su forma tradicional de enseñar/educar. Y, desde luego, la sociedad elegirá para sus hijos aquellos centros donde la calidad de la enseñanza estará *garantizada*. La reducción del número de niños y jóvenes demandantes de enseñanza y la necesidad de dar una respuesta a una sociedad que sólo estará dispuesta a invertir sus recursos en organizaciones que prestan un servicio de *calidad certificada*, obligarán a los centros a enfrentarse con este reto.

Hay quien piensa que la *calidad* no es un concepto nuevo en el sistema educativo y que siempre ha constituido un objetivo que ha estado presente en las programaciones, en las evaluaciones, en las adaptaciones curriculares, en las tutorías, en las numerosas intervenciones educativas. Pero ahora hablamos de otra cosa: de un cambio cualitativo que incide directamente en el proceso educativo, en el producto (el alumno) y en el mismo sistema (centro educativo). Hablamos en esencia de dos cosas: de la *certificación /aseguramiento de la calidad* y de la *filosofía de la calidad total*.

En primer lugar, la *certificación /aseguramiento de la calidad*, es decir, dotarse de un conjunto de actividades planificadas, sistemáticas y suficientemente documentadas que garantizarán que un centro docente satisface las exigencias, internas y externas, de la calidad. Los centros deberán demostrar con documentos y auditorías internas y externas que se ajustan a los requerimientos de la calidad. Profesores, personal no docente y alumnos tendrán que asumir compromisos, concretados en un *Manual de Calidad*, que cambiarán la organización del centro, si quieren ser y permanecer certificados.

En segundo lugar la *filosofía de la calidad total*. Significa una forma diferente de gestionar el centro educativo. Dejarán los centros de ser *organizaciones maquinales*, burocráticas, que producen titulados en serie. Se transformarán en *organizaciones dinámicas*, con capacidad de dar respuesta a las demandas de los alumnos matriculados, del mercado de trabajo y de la sociedad que aporta los recursos. El eje de esta nueva organización será el *equipo* y el compromiso de todos en la *mejora continua* de acuerdo con los objetivos que se haya marcado la comunidad educativa. Los *equipos* van a asumir una serie de responsabilidades que van a terminar necesariamente, a corto plazo, con la concepción burocrática de la organización, donde se reparten papeles, se acotan deberes/obligaciones y se deja la toma de decisiones a quienes les corresponde a lo largo de una jerarquía. En consecuencia, el profesor *unidimensional*, cualificado para una asignatura, se convierte, en lenguaje de empresa, en un profesor *polivalente y multifuncional*. Participa, se integra en un grupo, toma iniciativas, da sugerencias, asume nuevas responsabilidades, se compromete en la *mejora continua* del centro y en la solución

de problemas. Estamos hablando, por tanto, de cambio de mentalidad y de cambio de actitudes.

¿Resultados? Entusiasmo del profesorado ante el nuevo reto, satisfacción en su trabajo, respuesta colaboradora de los alumnos, éxito del centro en la sociedad. Todo es sencillo si se tiene en cuenta que, en resumen, sólo se trata de: *las cosas bien hechas y a la primera.*

Luis Sarriés  
Profesor Titular de Sociología de las Relaciones Industriales.  
Universidad Pública de Navarra.