



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 22 – SEPTIEMBRE DE 2009

## “CALIDAD, EDUCACIÓN Y CENTROS EDUCATIVOS”

AUTORÍA <b>ANTONIO RAFAEL PÉREZ BOHOLLO</b>
TEMÁTICA <b>LA CALIDAD</b>
ETAPA <b>ESO,FP, CICLOS FORMATIVOS</b>

### Resumen

En este artículo se pretende dar una visión de la gran importancia que la calidad tiene en todos los campos actualmente, empezando por la industria y servicios y acabando en la enseñanza. Para ello analizamos su significado y se describe a grandes rasgos desde el inicio de la Calidad hasta como la tenemos presente hoy en día. Tras esto se analiza y señalan los factores que intervienen en su aplicación, su implantación, sus normas, su gestión, su eficacia, etc. en el ámbito de la educación y los centros educativos.

### Palabras clave

Calidad, Educación, Mejora, ISO 9000, EFQM, Implantación, Aplicación, Eficacia, Autoevaluación.

### 1.-INTRODUCCIÓN

Pocos conceptos se utilizan en nuestro tiempo con tanta frecuencia y ambigüedad como el de calidad; el término "calidad", en efecto, se aplica tanto a la vida, a las personas o a las relaciones humanas como a los bienes y servicios o a los procesos y productos.

Tal vez por ello, pocos conceptos presentan un nivel mayor de imprecisión, permitiendo que bajo su cobijo se puedan encontrar ideas, modelos y propuestas tan diversas como para necesitar alguna clarificación.

La Calidad es un tema de actualidad evidente. Podemos encontrarlo en la prensa diaria, en las publicaciones técnicas, radios, televisiones, etc. Esto refleja la gran preocupación de los países industrializados por la búsqueda incesante de niveles más altos de calidad.

El origen de esta preocupación está fundamentado en la evidencia de que la calidad ha cobrado un papel protagonista y constituye el factor fundamental de la competitividad a todos los niveles.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 22 – SEPTIEMBRE DE 2009

Las empresas han pasado de la situación de elección de los clientes , en las épocas en que la demanda superaba a la oferta, a la situación actual, en que tienen que adecuar sus productos y actividades a la demanda y necesidades de sus clientes, que son cada vez más exigentes, en cuanto a la calidad de los productos, sus prestaciones y fiabilidad.

Hasta ahora, las empresas comprobaban que si aumentaban la producción, disminuía la calidad de los productos. En cambio, en la actualidad la aplicación de los conceptos y teorías de la calidad en las empresas ha demostrado que redundan en una mejora de la producción, reduciendo el coste de fabricación, lo que permite a su vez bajar los precios y consiguiendo finalmente más beneficio. De manera que podemos observar, sobretodo en el comercio internacional, que la calidad se convierte en un factor decisivo.

Pero si la calidad en los productos y servicios es fundamental, ni que decir tiene que la calidad de los profesionales que la organizan, diseñan, ejecutan y controlan las actividades encaminadas a la producción, distribución y comercialización de productos y servicios es el factor principal de esta calidad, y por tanto es indiscutible la importancia de la educación en este campo.

## 2.- EVOLUCION DE LA CALIDAD.

Desde la primitiva idea de calidad como una comprobación última de los productos obtenidos, se ha pasado a significar una filosofía integradora de los diferentes recursos productivos de la empresa. Dicha evolución puede considerarse a través de las siguientes etapas:

- EPOCA ARTESANAL (SIGLOS X-XVIII)
- EPOCA INDUSTRIAL
  - CALIDAD DEL PROYECTO 1775
  - CALIDAD DEL PROCESO 1924
  - CALIDAD EN DISEÑO 1945
- ACTUALIDAD
  - CALIDAD TOTAL
  - CIRCULOS DE CALIDAD
  - CERO DEFECTOS

En la época artesanal la calidad existe, aunque no se la conociese como tal, desde que un hombre elabora una herramienta para utilizarla él mismo. Pero el concepto de calidad tiene unas connotaciones totalmente diferentes al caso en el que una persona elabora algo para satisfacer las necesidades de otra. Es en este momento cuando aparece el concepto de calidad tal como se utiliza hoy en día.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 22 – SEPTIEMBRE DE 2009

Los pioneros en la implantación de sistemas de calidad y de la búsqueda de la excelencia en los productos y servicios no fueron los estadounidenses ni los europeos, sino los japoneses. Aunque la primera asociación de técnicos e investigadores en estas materias que se crea fue en Estados Unidos en 1946 la American Society for Quality Control (ASQC), se debe dar más valor a la creación un año más tarde de la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros (JUSE), ya que será esta asociación la sea, a partir de su fundación, el motor fundamental en la evolución de la Calidad marcando las pautas de funcionamiento al resto del mundo con las teorías que defendían los Deming, Juran, Crosby o Feigenbaum entre otros.

Los japoneses con su continua búsqueda de la calidad consiguieron ser líderes a nivel mundial, siendo más competitivos en precios gracias a la disminución de productos no conformes y una gestión más eficaz influía directamente en la reducción de costes.

### 3.- ¿QUE ES LA CALIDAD?

Esta pregunta siempre surge cuando abordamos cualquier tema relacionado con la calidad de algún producto o servicio. La respuesta no es ni mucho menos única, pueden encontrarse diferentes definiciones.

Según el diccionario de la Real Academia Española, “Calidad es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla, mejor o peor que las restantes de su especie”.

Y la norma UNE define Calidad como el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que le confieren aptitud para satisfacer unas necesidades explícitas o implícitas.

De esto podemos deducir que existe un gran componente subjetivo en el concepto de calidad, ya que es el cliente el que en definitiva valora finalmente si el producto o servicio que se le ofrece cumple la totalidad de sus expectativas, le satisface y da respuesta a sus necesidades y requisitos.

El concepto de calidad pasa por tanto por ser algo dinámico, tan dinámico como los cambios de necesidades, pareceres, preferencias y gusto de los consumidores.

### 4.- LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

En primer lugar vamos a recordar que se entiende por Educación como el derecho natural que todos los hombres de cualquier raza, condición y edad por poseer la dignidad de persona, tienen como derecho inalienable de recibir una educación que responda al propio fin, al propio carácter, al diferente sexo y que se acomode a la cultura y tradiciones del país y se abra, al mismo tiempo, a las relaciones con otros pueblos. (Castán Tobeñas).

Son los derechos que se derivan de la pertenencia de un individuo o grupo a una colectividad amplia que se traducen en la libertad de poder establecer sin discriminación alguna toda clase de relaciones. Pues bien, estos retos que nos hemos marcado de universalizar la escolarización inicial y de



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 22 – SEPTIEMBRE DE 2009

afrontar la formación permanente que la sociedad de la información demanda, solamente resultarán eficaces y tendrán sentido si se llevan a cabo desde una perspectiva de calidad.

La OCDE (1995) define la educación de calidad como aquella que "asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta".

Aún así debemos ser conscientes de que no siempre tendremos las mismas condiciones, ni los mismos recursos, ni las mismas actitudes, pues no es lo mismo educar en un pueblecito de pocos habitantes que en ciudad; ni es lo mismo educar desde la perspectiva de construir un mundo mejor para todos que educar con pasividad ante el mundo que nos rodea. En realidad la eficacia no consiste en obtener un buen producto a partir de una buena materia prima inicial, sino en hacer todos los alumnos progresen y mejoren a partir de sus circunstancias personales adaptándonos para ello a cualquier circunstancia. Aquí debemos resaltar la calidad de los procesos escolares, y evitar dar un valor absoluto a los productos obtenidos. Estas afirmaciones las podemos ver reflejadas en una definición de J. Mortimore:

"La escuela de calidad es la que promueve el progreso de sus estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema escolar eficaz es el que maximiza la capacidad de las escuelas para alcanzar esos resultados."

Tal y como indica CLIMENT GINÉ, desde la esfera de los valores, un sistema educativo de calidad se caracteriza por su capacidad para:

- Ser accesible a todos los ciudadanos.
- Promover la participación activa del alumnado en todos los ámbitos (enseñanza, centros, decisiones sobre ofertas culturales.....)
- Facilitar los recursos personales, organizativos y materiales, ajustados a las necesidades de cada alumno de manera que todos puedan obtener el mayor progreso académico y personal.
- Innovar en la institución escolar y en las aulas (promoviendo, entre otras cosas, la reflexión compartida sobre la práctica docente y el trabajo colaborativo del profesorado).
- Conseguir la participación de los padres y familiares en la comunidad educativa.
- Favorecer el desarrollo y el bienestar del profesorado y de los demás profesionales del centro.



ISSN 1988-6047      DEP. LEGAL: GR 2922/2007      Nº 22 – SEPTIEMBRE DE 2009

#### 4.1.- La Calidad en los centros educativos

La educación y la formación refuerzan se nos presentan en la actualidad como elementos claves y con ello la mejora de la calidad educativa se convierte en un objetivo fundamental de todos los países desarrollados. En la actualidad la continua mejora del conocimiento y del saber aparecen como elementos clave del progreso personal, económico y social; esto hace que la sociedad en general y las familias en concreto tengan unas altas expectativas sobre el funcionamiento de las instituciones educativas.

Como consecuencia de todo esto los gobiernos constantemente luchan por mejorar sus sistemas educativos con políticas y soluciones que puedan satisfacer las necesidades que la sociedad actual nos exige. Por todas estas razones tenemos que pensar en una gestión de la calidad en los centros educativos global, orientada hacia las personas, los recursos, los procesos y los resultados con el objetivo final de disponer de instituciones educativas de primer nivel.

Teniendo en cuenta que el principal fundamento de la existencia de los centros docentes son los procesos de enseñanza-aprendizaje, no podemos aislar a estos del resto de los procesos que tienen lugar en ellos. Así, es evidente que la eficacia del aprendizaje de los alumnos está claramente condicionada por el clima escolar existente en el centro o que la efectividad de la labor docente de un profesor no es independiente de su relación con sus compañeros y con la dirección del centro. Y en general todas las circunstancias que se producen en el centro están influenciadas por la personalidad de la Dirección y por la eficacia de la acción directiva y finalmente es la comunidad educativa la que estimulará a su vez a estos por los buenos resultados. En definitiva, los estudios y planteamientos han de ser realizados siempre desde un todo y con un visión general para poder ofrecer soluciones particulares eficaces.

Podemos señalar como Factores que determinan la calidad en los Centros educativos:

- Los recursos materiales disponibles (aulas, biblioteca, talleres, patio, instalaciones deportivas, recursos educativos.....)
- Los recursos humanos (nivel científico y didáctico del profesorado, experiencia del personal en general, ... ..)
- La labor de la dirección del centro (ejecutiva, organizativa, relaciones humanas, coordinación, control... )
- Las directrices pedagógicas del centro como pueden (PEC, PCC, tutorías, consecución de los objetivos previstos...)



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 22 – SEPTIEMBRE DE 2009

- Compromiso con normas y metas compartidas y claras. Tres categorías básicas: la competencia académica y personal, la socialización de los estudiantes y la formación integral.
- Búsqueda y reconocimiento de unos valores propios .
- Liderazgo profesional de la dirección del centro. La actividad directiva supone una continua toma de decisiones en aspectos : administrativos y burocráticos, jefatura del personal, disciplina de los alumnos, relaciones externas, asignación de recursos, resolución de problemas... Información clara y de primera mano de lo que pasa en el centro, para por ejemplo mediar en la negociación de los conflictos, toma de decisiones compartidas, etc.
- Estabilidad laboral y estrategias para el desarrollo del personal, acorde con las necesidades pedagógicas de cada centro. Procurar el aprendizaje continuo del profesorado y la actualización de los contenidos, recursos y métodos.
- Curriculum bien meditado, planeado y estructurado, con sistemas de coordinación y actualización periódica.
- Buen clima de aprendizaje. Se debe cuidar el ambiente de aprendizaje para obtener el mejor aprovechamiento del alumno. La motivación y los logros de cada alumno están muy influidos por el clima de cada centro.
- Profesionalidad de los docentes reflejada en la organización eficaz del profesorado, conocimiento claro de los propósitos por los alumnos, actividades docentes estructuradas, tratamiento de la diversidad, seguimiento de los alumnos, uso de refuerzos positivos, claras normas de disciplina...
- Altas expectativas sobre los alumnos y sus posibilidades, comunicación de estas expectativas, lograr la aceptación de desafíos intelectuales a los estudiantes que los motiven...
- Atención e implicación de los alumnos en sus derechos y responsabilidades dándoles una cierta responsabilidad en actividades del centro, control de su trabajo, promover su autoestima...
- Apoyo e implicación de los padres a través de la participación de la comunidad educativa.
- Apoyo activo y sustancial de la administración educativa

A pesar de todo ello diremos que sólo podemos hablar de eficacia según los resultados obtenidos para unos objetivos determinados previamente.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 22 – SEPTIEMBRE DE 2009

#### 4.2- La Calidad Total en Educación.

La idea de Calidad Total aparece de la mano de A. V. Feigenbaum, responsable de calidad de General Electric, cuando en 1956 propone el concepto de “control total de la calidad”; diciendo que es trabajo de todos y cada uno de los que intervienen en cada etapa de proceso productivo.

Posteriormente los japoneses adoptan y progresan seta idea de calidad total hasta convertirse en un nuevo modelo de gestión con una filosofía muy especial: “la calidad actual es todo un sistema estratégico para ofrecer en forma competitiva bienes y servicios que satisfagan todas las exigencias de los consumidores”.

Pues bien, si esto lo trasladamos al ámbito educativo puede considerarse como el cumplimiento de los principios de las "escuelas eficaces" y podemos tomar como elementos principales del control total de la calidad los siguientes:

- La satisfacción del cliente, con el menor coste posible. Identificar la definición de calidad desde el punto de vista del cliente.
- El proceso de calidad total se inicia con la detección de problemas y deficiencias y la propuesta de determinadas soluciones.
- El propósito de mejora constante por ejemplo a través planes integrales y no de simples acciones aisladas o puntuales.
- Evaluar antes de decidir, es decir, la toma de decisiones debe realizarse con el apoyo de datos y evidencias, no a partir de opiniones y comentarios.
- La participación de todas las personas a todos los niveles implicadas en estas actividades y esto lleva promover la participación, el compromiso, la implicación voluntaria, la colaboración, el trabajo en equipo, la formación y el crecimiento personal de cada individuo como clave del crecimiento y enriquecimiento de la organización.
- El compromiso de todas las funciones en la calidad.
- Completar el círculo de un sistema de calidad , o sea : 1)planear, 2)ejecutar, 3)evaluar y 4)ajustar.

#### 4.3- Implantación de las normas ISO 9000 en los Centros docentes.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 22 – SEPTIEMBRE DE 2009

En la actualidad el modelo de Gestión de la Calidad que más se utiliza en el mundo empresarial es el que definen las normas UNE-EN ISO 9000:2000, debido a que son una familia de normas editadas en el año 2000 por la Organización Internacional de Normalización (ISO), admitidas por la Comunidad Europea como norma europea (EN) y por la Asociación Española de Normalización (AENOR) como una norma española (UNE). Y todo ello ofrece una garantía para el consumidor. Las normas UNE-EN ISO 9000:2000 se trata de una familia de normas compuesta por tres normas básicas:

- 1.-UNE-EN ISO 9000:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- 2.-UNE-EN ISO 9001:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- 3.-UNE-EN ISO 9004:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora de la calidad.

Estas normas están concebidas para que la gestión de la calidad sea aplicable a cualquier tipo de organización. En el caso que nos atañe su finalidad es relacionar la gestión moderna de la calidad con los procesos y actividades de la organización, promoviendo la mejora continua y la consecución de la satisfacción del beneficiario del proceso educativo.

Si aplicamos los principios recogidos en la norma ISO 9000 a un Centro Educativo los objetivos que se persiguen con la implantación de un sistema de calidad pueden ser diversos, tales como:

- Asegurar que los alumnos alcancen los conocimientos previstos (la norma ISO 9001 especifica los requisitos del sistema de gestión de la calidad de una organización desde la perspectiva de demostrar su capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes y que el cumplimiento de esos requisitos debe demostrarse por medio de la documentación adecuada y con las evidencias asociadas).
- Producir el cambio de mentalidad que supone una capacidad de adaptación al método que se decida implantar para el aumento de la eficacia de la organización y una mejora continua (la norma ISO 9004 proporciona las directrices para el aumento de la eficacia y la eficiencia globales de la organización. Teniendo como objetivo la mejora continua del desempeño de la organización medida a través de la satisfacción de los grupos de interés de la misma).

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en estas normas deben incluir el “Manual de Calidad”, en el cual se expondrán entre otras cosas:

- La política de calidad,
- Los objetivos de calidad,



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 22 – SEPTIEMBRE DE 2009

- Los procedimientos necesarios para el funcionamiento del Sistema (aquí la norma obliga a tener al menos seis :
  - Control de los documentos,
  - Control de los registros,
  - Auditoría interna,
  - Control del producto no válido,
  - Acciones correctivas
  - Acciones preventivas

- Los documentos que la organización necesite para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos; y de que las actividades previstas se han realizado.

Pero antes de la implantación de un sistema de calidad en un centro docente tendremos que seguir los siguientes pasos:

- Toma de conciencia de la situación actual del centro, de los problemas, de la necesidad de cambio...
- Clara decisión de empezar y para ello surgen 2 cuestiones:
  - ¿qué vamos a hacer? se formará a todo personal necesario sobre el tema de la calidad y los instrumentos utilizados en los sistemas de calidad
  - ¿En que situación estamos? se hará una valoración de la situación actual del centro.
- Proposición de un plan para la mejora del centro y aceptación por todo el colectivo.
- Implicación activa de todo el personal según los acuerdos.
- Seguimiento y control del plan, con el fin de constatar la obtención de los objetivos, analizar las desviaciones y sus posibles causas; establecer si es necesario medidas correctivas...
- Establecimiento de un sistema de mejora continua de la calidad.
- Y Finalmente seguir los trámites para que alguna de las empresas acreditadas certifique que el sistema de calidad diseñado y aplicado está de acuerdo con las normas ISO 9000.

Como acabamos de comentar cuando el Sistema de Gestión de la Calidad está implantado es objeto de un reconocimiento externo o certificación, la cual consiste en la emisión de un documento, por parte de una Entidad de Certificación acreditada para ello por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), que va a atestiguar que nuestro servicio se ajusta a unas normas técnicas determinadas. Este Certificado es reconocido a nivel internacional por medio de una red de entidades llamada IQNet.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 22 – SEPTIEMBRE DE 2009

En la actualidad podemos encontrar un buen número de Centros Educativos con un sistema de calidad certificado sobretodo en el campo de la Formación Profesional, tal vez por el contacto directo con empresas que, como muchas están certificadas, su relación les inducen a ello.

#### **4.4- Aplicación del modelo europeo para la gestión de la Calidad (EFQM) en los Centros docentes.**

La EFQM (European Foundation for Quality Management) en su empeño de obtener mejores resultados a través de la implicación de todos los miembros de una organización en la mejora continua de los procesos elabora su modelo de calidad, llamado Modelo Europeo de Gestión de Calidad (también conocido como Modelo EFQM de Excelencia). Este modelo está basado en la premisa de que los procesos son el camino por el cual las organizaciones han de encauzar y liberar las aptitudes de su personal, con el fin de obtener determinados resultados.

Los resultados se refieren a qué ha conseguido la organización y los agentes (personas y procesos) determinan el cómo se consiguen esos resultados. El modelo cubre todos los aspectos del funcionamiento de una organización. Como modelo de Gestión de Calidad se basa en unas características fundamentales como son

- La importancia de las personas
- La orientación al cliente
- El reconocimiento y el gusto por el trabajo bien hecho
- El trabajo con hechos y datos
- La ética
- La orientación a los resultados

Puede considerarse tanto como un instrumento de gestión como de autoevaluación, ya que nos sirve tanto para orientar la gestión de una organización conforme con los principios de la gestión de calidad como para conocer en qué estado se encuentra dicha organización.

Podemos resumir la finalidad del Modelo de la EFQM aplicado a los Centros Educativos como:

“Los mejores resultados para los beneficiarios del servicio público de la educación, para los profesores y el personal de administración y para la sociedad se consiguen mediante un liderazgo que impulse permanentemente su planificación y estrategia, la gestión de su personal, de la cooperación y de sus recursos, así como de sus procesos hacia la consecución de la mejora continua de sus resultados globales”.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 22 – SEPTIEMBRE DE 2009

Para la aplicación del modelo europeo en un centro educativo debemos seguir una serie de pasos:

- Constituir un equipo de calidad integrado por el equipo directivo y personal voluntario del centro y de la comunidad educativa.
- Formar al equipo de calidad en aspectos relacionados con la gestión de la calidad y la aplicación de este modelo.
- Obtener una primera información sobre la situación del centro.
- Realizar una autoevaluación del centro dividiendo en subgrupos el equipo de calidad los cuales realizan una evaluación del centro de forma independiente para posteriormente tratarlo en común.
- Se evaluará la organización utilizando nueve criterios clave de los cuales se compone el Modelo Europeo, dichos criterios son:
  - Estrategia y planificación con normas y metas compartidas claras, teniendo claros los valores propios buscados por el centro educativo.
  - Liderazgo profesional de la dirección del centro que lo guíe hacia una mejora constante.
  - Desarrollo del personal del centro educativo, su gestión, desarrollo y aprovechamiento del centro educativo, cómo organiza estas actividades en apoyo de su planificación y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos.....
  - Colaboradores y recursos, es decir, la gestión eficaz de los recursos disponibles y las colaboraciones externas para realizar sus actividades.
  - Los procesos, es decir, cómo se gestionan, se evalúan y revisan con el objeto de asegurar la mejora continua en todas las actividades del centro educativo.
  - Resultados en los usuarios del servicio educativo.
  - Resultados en el personal.
  - Resultados en el entorno del centro educativo.
  - Resultados clave, es decir, lo que consigue el centro respecto a los objetivos previstos.
- A partir de estos puntos a mejorar, se establecerán unos planes de mejora que se presentarán al Claustro y al Consejo Escolar que, por ejemplo podrían ser los siguientes:
  - Conveniencia de establecer un plan anual.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 22 – SEPTIEMBRE DE 2009

- Consideración de ciertos aspectos organizacionales y educativos.
  - Que los objetivos del plan sean realistas y concretos.
  - Conseguir la implicación activa de todas las personas de los sectores de la comunidad escolar.
  - Establecer objetivos, actuaciones y personas responsables de su ejecución, así como también los recursos, el calendario, el plan de seguimiento y la evaluación final.
- Tras esto el Claustro y el Consejo Escolar discutirán y seleccionarán los aspectos que aceptan de los planes.
  - Dichos acuerdos alcanzados se ratifican con la Administración y se incluyen en la Programación General Anual.
  - Se van ejecutando los planes de acuerdo con su calendario.
  - Finalmente se realiza una autoevaluación que se incluirá en la Memoria Anual del Centro.
  - La Administración establecerá un seguimiento y evaluación de las distintas fases: implantación, formación, autoevaluación, definición de los planes de mejora, ejecución de los mismos y autoevaluación final.

Probablemente la autoevaluación es quizá la herramienta de mayor utilidad en los centros educativos, ya que permite analizar el centro y obtener un diagnóstico de la situación del Centro. Esto nos permite elaborar el plan de mejora del centro y establecer de este modo un proceso cíclico de modo que tras unos años se vuelva a realizar un nuevo diagnóstico, un nuevo plan de mejora y así sucesivamente. Basándose en la autoevaluación el MECD planteó en 1998 el Premio a la Calidad en Educación.

En mi opinión exceptuando el caso de la Formación Profesional o Ciclos Formativos en los que las normas ISO tienen mucho que ofrecer la Gestión de la Calidad en los Centros Educativos pasa por aplicar el Modelo Europeo de Gestión de la Calidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Gairín, J. y Darder, P. (1995). *Organización y Gestión de Centros Educativos*. Barcelona: Praxis.
- Gil Traver, F. (2004). *Indicadores internacionales de calidad en los procesos escolares*; En Ponencia III congreso ADIDE Andalucía. Huelva: ADIDE-Andalucía.
- James, P. (1997). *Gestión de la Calidad Total*. Madrid: Prentice Hall.
- Lorenzo Delgado, M. (1997). *La organización y gestión del centro educativo: análisis de casos prácticos*. Madrid: Universitas, S.A.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 22 – SEPTIEMBRE DE 2009

MEC (2001). *Modelo Europeo de Excelencia*. Madrid: MEC.

Pérez Juste, R. (2005 b). *Calidad en educación, calidad de la educación*. Madrid: Asociación Española para la Calidad.

Sevillano García, M. (2004). *Estrategias innovadoras para una enseñanza de calidad*. Madrid: Pearson Educación.

#### Autoría

---

- ANTONIO RAFAEL PÉREZ BOHOLLO
- CORDOBA
- E-mail: [anrapebo@hotmail.com](mailto:anrapebo@hotmail.com)