
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA A PARTIR DEL MODELO EFQM PARA MEJORAR EL SISTEMA EDUCATIVO

Srtas. Alexandra Bernardo Ortiz, Carmen Chávez Navarrete, Marcia Mancilla Villanueva, Jaquelin Ríos Ramos, Teresa Ruiz Trevejo, Patricia Torres Salas

RESUMEN

El presente artículo de investigación tiene como tema central la evaluación de la calidad educativa, la cual está bajo la responsabilidad del organismo de gestión dentro del centro educativo cuyos miembros deben tener en cuenta la importancia del uso adecuado de herramientas de evaluación tal como el modelo European Foundation for Quality Management – EFQM y sobre todo, alcanzar la excelencia a partir de los resultados de dicho proceso de evaluación.

PALABRAS CLAVE

Evaluación, calidad, calidad educativa, modelo EFQM, indicadores, criterios.

ABSTRACT

This research article focuses on the educational quality evaluation, which is under responsibility of the management body of an educational institution. The importance using proper evaluation tools - like the European Foundation for Quality Management (EFQM) model - should be taken into account, specially to achieve excellence based on the outcome of said evaluation process.

KEYWORDS

Evaluation, quality, educational quality, EFQM model, indicators, criteria.

INTRODUCCIÓN

La evaluación de la calidad educativa es, hoy en día, uno de los temas con mayor protagonismo dentro del ámbito educativo; por ello, directores, educadores, padres de familia, alumnos y toda la sociedad en su conjunto, son más conscientes de la importancia de la evaluación para el progreso y desarrollo de la comunidad.

Uno de los factores más importantes que hace destacar el nuevo pensamiento acerca de la evaluación es la comprensión por parte de los profesionales de la educación relacionado con la intencionalidad de la evaluación educativa, que es el “qué, cómo, por qué y cuándo enseñar”. Es decir, la evaluación dependerá de las decisiones que se hayan tomado sobre estas interrogantes.

Para aplicar la evaluación de la calidad existen diversos modelos adaptados para ser utilizados como herramientas de evaluación de la calidad en el ámbito educativo; uno de ellos y el cual se explica en el presente artículo es el EFQM.

Evaluación educativa

La evaluación educativa está definida por diversos autores:

Según P. D. Laforucade: “La etapa del proceso educativo que tiene como finalidad comprobar, de manera sistemática, en qué medida se han logrado los objetivos propuestos con antelación. Entendiendo a la educación como un proceso sistemático, destinado a lograr cambios duraderos y positivos en la conducta de los sujetos, integrados a la misma,

en base a objetivos definidos en forma concreta, precisa, social e individualmente aceptables”.

Según A. Pila Teleña: *“La evaluación es una operación sistemática, integrada en la actividad educativa con el objetivo de conseguir su mejoramiento continuo, mediante el conocimiento lo más exacto posible del alumno en todos los aspectos de su personalidad, aportando una información ajustada sobre el proceso mismo y sobre todos los factores personales y ambientales que en ésta inciden. Señala en qué medida el proceso educativo logra sus objetivos fundamentales y confronta los fijados con los realmente alcanzados”.*

En el diccionario, la palabra Evaluación se define como: *“Señalar el valor de algo, estimar, apreciar o calcular el valor de algo. De esta manera, más que exactitud lo que busca la definición es establecer una aproximación cuantitativa o cualitativa. Atribuir un valor, un juicio, sobre algo o alguien, en función de un determinado propósito, recoger información, emitir un juicio con ella a partir de una comparación y así, tomar una decisión. La toma de decisiones se hace permanentemente evaluando y eligiendo lo que consideramos más acertado”.*

De esta manera, podemos definir a la evaluación educativa como un proceso continuo, ordenado y sistemático de obtención de información cuantitativa y cualitativa que responde a ciertas exigencias válidas, dependientes, fiables, útiles, precisas, etc., obtenidas a través de diversas técnicas e instrumentos que, tras ser cotejada o comparada con criterios establecidos, permite emitir juicios de valor fundamentados, facilitando la toma de decisiones que afecten al objeto evaluado.

Evaluación de calidad educativa

La calidad educativa es la finalidad de toda institución educativa que recae sobre el organismo de gestión con el apoyo de todos los miembros de dicha institución, ya que el trabajo educativo es un trabajo en conjunto. Por ello, la calidad de cada objetivo establecido desde su planificación debe tener coherencia con la calidad de las metas que el centro desee alcanzar en el corto, mediano y largo plazo. Para obtener la calidad como resultado requerirá un cumplimiento cabal en la aplicación de los buenos objetivos, criterios y estándares que servirán de guía durante el proceso educativo.

La evaluación de la calidad se refiere a todas aquellas actividades realizadas para medir las cualidades intrínsecas del producto o servicio que ofrece una empresa, organización e institución en general. En el plano de la educación, encontramos a los centros educativos los cuales brindan servicios a la comunidad; por ende, se requiere de una evaluación para conocer la problemática y proponer soluciones para la mejora educativa.

Para la evaluación de la calidad educativa se utilizan instrumentos desde una perspectiva considerada macro, en caso de aquellos que evalúan la situación y las políticas educativas en general en un país o región; y micro (E. Cano, 1998:159-160), a la evaluación de los centros educativos en sí. Cuando se habla de la evaluación denominada “micro”, no se puede realizar una investigación aislada de la situación del centro educativo. Más bien, debe tenerse en cuenta qué influye en la variación de los elementos que forman parte del contexto de la institución.

Como señala Tiana (1993), la evaluación de las instituciones deben ser vistas como ejes de la evaluación del sistema educativo, dado que las políticas propuestas por el centro educativo a concretarse en la realidad del proceso enseñanza-aprendizaje en donde las expectativas de la sociedad acerca de la educación se vean reflejadas y donde el currículo explícito y oculto se vean desarrollados.

Usualmente, se utilizan modelos de calidad o referenciales que permiten estandarizar el proceso de la evaluación y sus resultados y, por ello, comparar. El modelo de calidad más conocido en el mundo es el Deming, Malcolm Baldrige, EFQM, entre otros.

El modelo EFQM en las instituciones educativas

El modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) existe desde el año 1991 y, desde sus inicios, ha sido considerado un sistema exitoso porque se basa en los principios de la calidad total; es por ello que está siendo utilizado por diversas instituciones para ayudar a comprender sus problemas y encontrar las soluciones a partir de la evaluación de su excelencia. A partir de 1997 la Comisión Europea promovió el modelo para ser aplicado en centros educativos. España a través del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (MECD), Instituto de Técnicas de Estudio de la Confederación Española de Centros de Enseñanza (ITE, CECE) y el Club de Gestión de Calidad (CGC) hizo la adaptación del modelo a sus centros educativos.

El modelo EFQM: clave para lograr la calidad en la gestión de los centros educativos

La utilización del modelo EFQM en las instituciones educativas tiene como finalidad ser una herramienta de autoevaluación a partir del diagnóstico de la realidad del centro educativo, el cual realizará un análisis para diseñar planes y estrategias para la mejora. Si se suma a lo anterior la participación del personal que labore en la institución, se conseguirá la mejora de los servicios que preste a la sociedad.

La aplicación del modelo cuenta con nueve criterios que deben cumplirse a medida que se realice la autoevaluación, éstos son: liderazgo, política y estrategia, personal, alianzas y recursos, procesos, resultados en los clientes, resultados en el personal, resultados en la sociedad, resultados claves de la organización; los cuales son indicadores de la calidad del servicio educativo.

Estos criterios se dividen en dos grupos: los criterios agentes o facilitadores y los criterios de resultado. Los primeros definen la visión y demás metas establecidas por la institución; mientras que los últimos buscan establecer cuál será el producto de la acción educativa y comprobar el logro del mismo.

Los criterios agentes son los siguientes:

1. Liderazgo. Esta función la desempeña principalmente el director del centro educativo con su equipo de trabajo, quienes buscan la mejora continua para alcanzar el éxito como institución.
2. Política y estrategia. Las instituciones educativas establecen la visión, valores y la formulación de los fines y logros de la institución basándose en las necesidades actuales y futuras de los sujetos de la educación.
3. Personal. El desempeño de las personas que laboran en la institución educativa debe estar inmerso en la planificación, gestión y mejora de los recursos humanos, por ello interesa buscar el desarrollo del potencial de cada uno.
4. Alianzas y recursos. Toda institución educativa de calidad establece y gestiona relaciones con los agentes externos, promoviendo alianzas para equilibrar la satisfacción de las necesidades de los miembros de la institución.
5. Procesos. Está relacionado al diseño, gestión y mejora de los procesos que efectúa la institución para satisfacer las necesidades de sus alumnos y maestros, así como a la sociedad.

Los criterios de resultado son:

1. Resultados en los clientes. Respecto a los centros educativos, los alumnos, padres de familia y comunidad son sus clientes. Por ello, las instituciones buscan ver reflejados los logros de sus metas en el desarrollo de las capacidades de sus alumnos.
2. Resultados en el personal. Los centros educativos buscan que su personal alcance el desarrollo de los

El modelo de autoevaluación EFQM ha logrado óptimos resultados en su aplicación a instituciones de distintos países, por ello es importante que se tome en cuenta el uso de este modelo en el sistema educativo peruano para la mejora de la calidad educativa.

objetivos establecidos en el Proyecto Educativo de la institución, además de su desarrollo como persona.

3. Resultados en la sociedad. Mide la satisfacción de la sociedad frente a lo que brinda el centro.
4. Resultados claves de la organización. Se refiere a la medición de los resultados claves de sus políticas y estrategias; es decir, del logro de los objetivos planificados.

Las ventajas del Modelo de Excelencia Europeo en la educación son:

- Aportar un informe diagnóstico con sugerencias para la realización de planes de mejora.
- Como herramienta de autoevaluación no supone costes adicionales.
- Se recomienda la contratación de un experto en el Modelo que ayude a formar a los miembros del Equipo de Calidad y a informar y sensibilizar hacia la cultura de calidad a toda la comunidad educativa.
- Comparar los resultados obtenidos en otros centros, y el beneficiarse de las mejores prácticas, potenciará el éxito de los Planes de Mejora en los centros, y de su calidad.
- Los Planes de Mejora se basan en los puntos negativos detectados, y en priorizar las necesidades en función de su mayor gravedad, incidencia en el rendimiento y formación de los alumnos, y plausibilidad de que tengan éxito de acuerdo con los recursos actuales, y tratar de conseguir recursos y mejoras en formación específica para atender a las necesidades señaladas.
- Para la puesta en marcha de los Planes de Mejora

se considera necesario crear un Equipo de Calidad, o mejor un Departamento de Calidad, formado por miembros del Equipo Directivo y de los diferentes Departamentos de los niveles educativos y áreas curriculares, que serán los responsables de los procesos y de dinamizar el desarrollo de la cultura de calidad.

- Los ciclos de autoevaluación utilizando el Modelo de Excelencia, suelen ser de curso completo, pero pueden realizarse evaluaciones parciales para comprobar los resultados que se van consiguiendo en los planes de mejora específicos, lo que permitirá ver la tendencia de mejora e identificar nuevas áreas de cambio y mejora a tiempo.
- La evaluación formativa debe compartir las mejoras en todos los niveles del sistema, desde la evaluación del aprendizaje del estudiante, la evaluación de la mejora de los centros, y la evaluación de la mejora general del Sistema Educativo.
- La información recogida en cada uno de los niveles del sistema debe ser utilizada para identificar sus fortalezas y debilidades, y compartir las estrategias para la mejora.
- Dependiendo de los ámbitos de aplicación de la mejora, se responsabilizará del proyecto a la persona más idónea en ese ámbito, con colaboradores para su aplicación, debiendo concretar los objetivos, los contenidos, las estrategias, los recursos, los tiempos de aplicación, y los criterios para su seguimiento, medición de logro y evaluación. Asimismo, se cuidará la coordinación entre todos los procesos.
- La escuela, como comunidad de aprendizaje, debe reflexionar en equipo sobre los problemas que le preocupan, para crear las condiciones estructurales para la mejora, centrada, como prioridad, en mejorar el aprendizaje del estudiante, desde una perspectiva de investigación sobre la enseñanza, con el fin de

aunar esfuerzos.

El modelo EFQM es una propuesta como instrumento de autoevaluación aplicable en centros educativos. Sin embargo, las acciones de mejora a partir de los resultados del hecho de evaluar o ser evaluado de manera correcta son un factor determinante para las exigencias del futuro, ya que de nada sirve el diagnóstico obtenido de la evaluación si luego de éste no se toman cartas en el asunto. Es decir, la aplicación en: *la necesidad de alcanzar determinados niveles de calidad educativa, de aprovechar adecuadamente los recursos, el tiempo y los esfuerzos y, por consiguiente, también se da importancia al nivel de competencia entre los individuos y las instituciones.*

CONCLUSIONES

1. Podemos decir que una institución de calidad será sólo la que tome la responsabilidad y preocupación por el rendimiento de enseñanza y aprendizaje de sus alumnos; asimismo, que se encuentre en constante búsqueda de mejora del nivel educativo en la plana docente. Por lo tanto, una institución debe tener como misión el desarrollo integral de los sujetos de la comunidad educativa para obtener como resultado el progreso de toda la sociedad, ejerciendo una ciudadanía competente, activa y comprometida al trabajo social.
2. Hemos comprobado luego de la investigación del presente trabajo, que el modelo de autoevaluación EFQM ha logrado óptimos resultados en su aplicación a instituciones de distintos países, por ello es importante que se tome en cuenta el uso de este modelo en el sistema educativo peruano para la mejora de la calidad educativa, creyendo necesario que el Ministerio de Educación implemente en las instituciones del país un Departamento de Calidad con personal especializado en el área, para que trabaje conjuntamente con el Equipo Directivo de la institución, apostando así por un cambio radical en la educación peruana.

REFERENCIAS

Cano García, E. (1998). *La evaluación de la calidad educativa*. Madrid: La Muralla S. A.

EFQM (2003). *Introducción a la excelencia*. On-line: www.efqm.com

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2001). *Modelo europeo de excelencia. Adaptación a los centros educativos del modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad*. Madrid: MEO.

SRTAS. ALEXANDRA BERNARDO ORTIZ, CARMEN CHÁVEZ NAVARRETE, MARCIA MANCILLA VILLANUEVA, JAQUELIN RÍOS RAMOS, TERESA RUIZ TREVEJO, PATRICIA TORRES SALAS

Estudiantes del VIII ciclo del Programa Académico de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón.