



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

UNIDAD AJUSCO

“LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
EDUCATIVOS EN LAS ESCUELAS
TELESECUNDARIAS DE LA ZONA ORIENTE
Nº 1, DEL ESTADO DE MÉXICO”

T E S I S:

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

P R E S E N T A:

Alejandra Clara San Juan Padilla

BAJO LA DIRECCIÓN DE:
PROF. GORGONIO SEGOVIA FEBRONIO

MEXICO, D. F.

SEPTIEMBRE DEL 2003.

AGRADECIMIENTOS

Gracias, Dios Mío

Por estar siempre conmigo, por darme valor para enfrentar mis problemas y darme cuenta que yo puedo resolverlos.

A mis padres:

Por apoyarme, por confiar en mí y por motivarme a seguir siempre adelante.

¡Los quiero mucho!

A mi profesor: Gorgonio Segovia F.

Por tenerme paciencia, por escucharme en todo momento y por ayudarme a lograr mi meta.

¡Muchas Gracias!

Al Profr. Julio Cesar Juárez V.

Por brindarme su apoyo, para realizar esta investigación y por estar siempre motivándome en seguir superándome.

¡Gracias!

A Ricardo Juárez García

A ti, que sin pedir a cambio nada me ayudaste a seguir creyendo que amor y amistad no solamente son conceptos y palabras sino entrega noble y desinteresada. por tu comprensión, confianza y sobre todo por creer en mí.

¡ Mil gracias !

Una buena educación es
el manantial y la raíz
de una vida virtuosa.

El objetivo de nuestra vida
no es superar a los demás,
sino superarnos
a nosotros mismos.

S. Johnson

INDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN -----	1
CAPÍTULO I CONTEXTO DE LA EDUCACIÓN	
1.1 Conceptualización de la educación -----	5
1.2 Objetivos de la educación-----	10
1.3 Política Educativa-----	13
1.4 Calidad total en la Educación-----	16
1.5 La Calidad Educativa-----	19
1.6 Servicios Educativos-----	21
CAPÍTULO II LA EDUCACIÓN SECUNDARIA EN MÉXICO	
2.1 La expansión de la educación secundaria-----	24
2.1.1 Secundaria General-----	26
2.1.2 Secundaria Técnica-----	26
2.1.3 Telesecundaria-----	27
2.1.4 Secundaria Abierta-----	28
CAPÍTULO III LA CALIDAD TOTAL EN LA EDUCACIÓN	
3.1 Importancia de la calidad-----	30
3.2 Círculos de Calidad-----	32
3.3 Modelos de calidad Total-----	34

CAPÍTULO IV LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN TELESECUNDARIAS EN MÉXICO.

	Pág.
4.1 Televisión educativa-----	52
4.2 El servicio educativo de Telesecundaria-----	56
4.3 Destinatarios-----	59
4.4 Beneficiarios-----	59
4.5 Participantes del proceso-----	62
4.6 Vinculación escuela-comunidad-----	64

CAPÍTULO V LA EDUCACIÓN TELESECUNDARIA: CASO PARTICULAR ZONA ORIENTE (Nº 1), DEL ESTADO DE MÉXICO.

5.1 Profesionalización docente-----	69
5.1.1 Perfil docente-----	69
5.2 Educación formativa-----	73
5.2.1 Profesionalización-----	75
5.2.2 Actualización-----	77
5.3 Evaluación del proceso educativo-----	79
5.3.1 Evaluación de la práctica docente-----	80
PROPUESTAS-----	98
CONCLUSIONES-----	103
FUENTES DE INFORMACIÓN-----	109
ANEXOS-----	112

INTRODUCCIÓN

El desarrollo al que aspiramos los mexicanos entraña hacia el fortalecimiento en el crecimiento económico y presencia internacional de nuestro país. De esta manera, requiere establecer objetivos que exijan una educación de calidad, que asegure niveles educativos suficientes para toda la sociedad.

Ante esto, el planteamiento del problema de esta investigación señala lo siguiente:

Los problemas de la calidad de los servicios educativos de los países en vías de desarrollo dentro de sus escuelas públicas, son consideradas mediocres aún por el Estado que las subsidia. Si estos son serios problemas en áreas urbanas, en áreas rurales son abrumadores. Dada la baja calidad de la preparación de los maestros en áreas rurales, es imposible obtener maestros calificados para atender escuelas rurales aisladas. Luego entonces, cualquiera que sea la escolaridad que se provea, la baja calidad de los servicios educativos contribuye a altos niveles de deserción y reprobación. Ahora bien, ¿Cómo mejorar la calidad de los servicios educativos en las áreas rurales y en un caso concreto en las escuelas Telesecundarias de la zona escolar No. 1, del Estado de México? Si bien sabemos, que de administradores, autoridades educativas, directivos y docentes principalmente depende lograr la calidad educativa. Entonces ¿Cuál será el rol de cada uno de estos participantes en esta tarea para contribuir a mejorar la calidad de los servicios educativos?

De lo anterior, surge la Hipótesis siguiente: para mejorar la calidad de los servicios educativos en las escuelas Telesecundarias de la zona No. 1, del Estado de México, es importante que tanto la supervisión, escuelas y personal docente, defina

sus objetivos y planes de trabajo, considerando las expectativas y necesidades de los alumnos y comunidad a la que atiende cada una estas escuelas, bajo los lineamientos de las políticas públicas y políticas educativas.

Así, la calidad de los servicios educativos, principalmente en la educación básica, será quien favorezca el futuro de nuestro México. Dentro de ella, es importante planear con razonamiento y en consideración con las diferentes necesidades que la nación presenta.

En la educación básica, es importante desarrollar las habilidades cognoscitivas en los alumnos, así como formar el interés y la disposición a continuar aprendiendo a lo largo de su vida, de manera autónoma, con capacidad crítica, pensamiento deductivo, para reconocer, plantear y resolver problemas en el mundo social y natural en el que viven.

Por lo que, el sistema educativo, en lo que respecta al nivel medio básico (secundaria), ofrece a la sociedad diversas modalidades para que solicite los servicios de alguna de ellas, para recibir su educación.

Hasta ahora, en lo que se refiere a secundarias, Telesecundaria es una de las más recientes modalidades que ofrece servicios a las zonas suburbanas, rurales y marginadas, contribuyendo de esta manera a satisfacer la demanda de la educación secundaria conjuntamente con las secundarias generales y técnicas.

La presente investigación tiene como finalidad brindar un panorama general sobre la calidad de los servicios educativos de telesecundarias. En la que se sugieren algunas propuestas para el apoyo dentro de esta labor educativa.

Los elementos que se abordan son: en el primer capítulo se describe el contexto general sobre la educación; retomando algunas definiciones de ciertos autores, en diferentes enfoques, haciendo referencia sobre los objetivos de la

educación, sobre la política educativa como lineamientos de la acción escolar, para el logro de los propósitos y objetivos de la educación.

En el segundo capítulo, se presenta un panorama general sobre la educación secundaria en México. Señalando aquí cada una de las modalidades. Tomando como referencia a la Telesecundaria, ya que es el objeto de estudio de esta investigación.

En el tercer capítulo, se habla sobre la calidad total en la educación, señalando la importancia que tiene la calidad en la educación, al igual que los círculos de calidad y los modelos de calidad total que han sido considerados como los más relevantes.

En el capítulo, se da una introducción de lo que es la modalidad de Telesecundaria, haciendo referencia sobre los principales factores que caracterizan a esta modalidad y asimismo, describiendo las funciones de cada uno de ellos y la importancia que tienen para el logro de su buen funcionamiento y aceptación en la sociedad. Dado que, Telesecundaria se le ha visto como una de las modalidades más marginadas dentro del sistema educativo. Por lo que esto se convierte en un reto para todo aquel que forma parte de ella.

Por último, en el capítulo cinco, se orienta hacia el objeto de estudio, que es investigar la calidad de los servicios educativos en las escuelas Telesecundarias de la zona oriente (no.1) del Estado de México. En donde, se analiza la situación actual de las escuelas Telesecundarias, refiriéndose a los servicios educativos que estas ofrecen a la sociedad, para determinar hasta que punto lo afirmado dentro del planteamiento del problema y la hipótesis contribuye a la deficiencia de la calidad educativa dentro de esta modalidad. Por otro lado, se describe su trascendencia y aceptación desde su origen, dado a que es una de las modalidades más recientes del sistema educativo, señalando sus indicadores para lograr la calidad en la

educación. Así como también se trata de enfatizar la importancia de la modalidad, por ser la que ofrece sus servicios principalmente a las zonas rurales y cómo es que el personal de la zona participa para mejorar este servicio en el proceso educativo.

De esta manera, el trabajo finaliza con las conclusiones y propuestas que son argumentadas en base a la experiencia retomada de esta investigación.

CAPÍTULO I

CONTEXTO DE LA EDUCACIÓN

El quehacer educativo en México ha significado una preocupación nacional, permanente y prioritaria desde la creación, de la Secretaría de Educación Pública, en 1921. Su estrategia en los primeros años de su existencia fue multiplicar escuelas, con el fin de diseñar una educación pública nacional. Además, la aspiración esencial es cumplir con el artículo 3º constitucional, cuyo mandato es por una cobertura suficiente, una mejoría constante en la calidad de la educación a partir de la obligatoriedad de la educación primaria, pero que hoy en día se ha extendido a ser obligación del Estado impartir la educación hasta la secundaria con carácter laico y gratuito, su dimensión nacional y su sustento en el progreso científico.

Para la sociedad actual, la fuerza, amplitud y complejidad de las relaciones entre educación y actividades productivas son de tal magnitud que resulta imposible imaginar que alguna de estas dos dimensiones pueda quedar fuera de la interacción constante que se da entre ambas. Por lo que, la educación se le considera como un componente indispensable para cualquier estrategia de impulso al desarrollo económico, político, cultural y social del país.

1.1. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN

La educación es una garantía de todos los mexicanos, la cual, se encuentra legislada en nuestra constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 3º, la cual dice:

“El Estado-Federación, Estado y Municipios, impartirá educación preescolar, primaria y secundaria. La educación primaria y secundaria son obligatorias. La educación que imparta el estado tenderá a desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano y fomentará en él, el amor a la patria y la conciencia de solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia”¹.

En el caso de la Ley Federal de Educación, artículo 2º define a la educación como:

“El medio fundamental para adquirir, transmitir, y acrecentar la cultura y se le reconoce como un proceso permanente que contribuye al desarrollo del individuo y a la transformación de la sociedad, y es un factor determinante para la adquisición de conocimientos y para formar al hombre de manera que tenga sentido de solidaridad social”².

Para poder entender lo anterior, se analizará la educación desde diferentes enfoques, con sus respectivas definiciones.

A. La educación como el medio del hombre para lograr su máximo perfeccionamiento.

“Kant: La educación es el desenvolvimiento de toda la perfección que el hombre lleva en su naturaleza.

Stuar Mill: La educación nos acerca a la perfección de nuestra naturaleza humana”³.

Estos autores como podemos observar nos llevan a la conclusión de mencionar que todo individuo necesita pasar por el proceso de la educación, para

¹ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 3º.

² S. E. P., ley General de Educación, Pág. 27

³ Fernández, Adalberto y J. Sarramona. La educación, constantes y problemática actual pág. 19

llegar a la perfección humana. Perfección que cada individuo posee, pero que se refleja de acuerdo al desenvolvimiento de cada hombre. Es decir, estos conceptos se vinculan hacia la formación como una acción directa en el desarrollo y crecimiento del individuo.

B. La educación vista hacia el bien del hombre y su medio social, al que el hombre ha de alcanzar su fin último.

“Overberg: La educación es el medio para alcanzar el bien”⁴.

“Spencer: La función de educar es preparar la vida completa”⁵.

De acuerdo con las definiciones de estos autores, se concluye que la educación es vital para llegar a la satisfacción del hombre como persona razonable y pensante.

C. La educación vista como un medio de estructuración y ordenación, dándole cierta semejanza con las ideas del perfeccionamiento, ya que se le encuentra ligada con la ética.

“Aristóteles, dice: La educación consiste en dirigir los sentimientos de placer y dolor hacia el orden ético.

Herbar, por su parte dice: La educación es el arte de construir, edificar y dar las formas necesarias”⁶.

Ante esto se dice que la educación permite dar forma a nuestros valores, mediante un orden ético y razonable.

⁴ Nassif, Ricardo. Pedagogía General. Pág. 18

⁵ Cosinet, R. ¿Qué es la educación Nueva?, pág. 56

⁶ Hermoso, E. Pasiano. Teoría de la Educación, pág. 47

D. La educación desde el punto de vista de la socialización, ya que, el hombre al mismo tiempo que se educa, se le integra en un proceso de socialización⁷, por lo que se le adapta al medio social en el que interactúa.

Durkheim menciona: “La educación tiene por misión desarrollar en el educando los estados físicos, intelectuales y mentales que exige de él la sociedad política y el medio social al que está destinado”⁸.

Por otro lado, Copermann, dice al respecto: “La educación es producida según las exigencias de la sociedad, inspiradora y modelo con el propósito de formar a individuos de acuerdo con su ideal del hombre en sí”⁹.

De acuerdo con lo anterior, la educación permite a cada individuo descubrir y desarrollar sus habilidades, actitudes, aptitudes y destrezas. A su vez, ésta contribuirá a ofrecer conocimientos, capacidad ética y criterio propio para enfrentar con satisfacción el medio en el que se desenvuelve.

A continuación se analizará la educación desde nuestra realidad en la que vivimos, para esto se retoman algunos autores que orientan su visión desde la perspectiva actual.

Roberto Pinto¹⁰ define a la educación como el proceso permanente que permite la formación del hombre mediante influencias externas, conscientes o inconscientes o mediante estímulos que permitan en el individuo una voluntad de desarrollo autónomo, y se caracteriza por proporcionar al hombre:

⁷ Vid. Adquisición de formas de integración, lenguaje, costumbres, hábitos, ideas, normas morales, etc. p. 124

⁸ Durkheim, Emile. Educación y sociología. Pág. 117.

⁹ Fernández, Adalberto y J. Sarramona. Op. Cit. Pág 23

¹⁰ Véase. Saber Enseñar, Manual de entrenamiento para instructores de empresa. México, CECSA, 1992.

- Conocimientos (cultura)

- Normas de conducta.

- Capacidad ética para enjuiciar la vida social y lo que le rodea.

- Destrezas, actitudes y aptitudes.

Hidalgo Flores, nos dice “La educación es una institución social ligada a las demás instituciones sociales, por lo cual no tiene un fin único y permanente, sino que este fin cambia con el tipo de sociedad que se desea tener incluso, cambia de acuerdo a la clase o grupo al que pertenece el educador. Además, la educación no es resultado del azar, ella es producto de la interacción de las fuerzas sociales que no actúan forzosamente en el mismo sentido o con el mismo fin”¹¹.

Este panorama permite formar una concepción general sobre la educación. Por lo que, se puede decir que la educación es una acción directa en el desarrollo y crecimiento del individuo. Es un proceso de formación integral que no tiene fin. En donde, se le proporcionan elementos que permiten al hombre analizar y transformar su realidad en la que actúa, tanto económica, política, cultural y socialmente. Además, en este proceso se le fomentan actitudes y aptitudes, habilidades y destrezas, y valores en general, que le permiten formarse un criterio y así poder involucrarse y enfrentarse en los problemas que se presenten en su sociedad.

Ante esto se dice que la educación es un fenómeno social que nunca se encontrará aislado, ya que siempre estará en interrelación con otros factores

¹¹ Hidalgo Flores, Eusebio. Modernización Educativa, el proyecto empresarial. pág. 46

sociales. Porque hablar de calidad de la educación es hablar de una mejor calidad de vida.

1.2 OBJETIVOS DE LA EDUCACIÓN

La educación cualquiera que sea su definición, siempre ha considerado a fortalecer al sistema social, tomando en cuenta los objetivos primordiales a conseguir.

Para esto, todo objetivo debe ser identificado, de tal forma que por medio de ellos se determine el éxito o fracaso final.

Toda organización e institución cualquiera que sea su ser existencial, debe establecer sus propios objetivos; individuales si el fin ha perseguir es personal y colectivo, si el fin, es aquel que persiguen varias personas físicas.

De esta manera, la actividad educativa no tendría sentido si no fuera por sus objetivos respecto a la sociedad en la que se encuentra inserta. En el origen de todo programa educativo, de toda normatividad educativa, se encuentra la preocupación por el logro de la función social que se le otorga al sistema educativo, y por tanto a cada escuela.

Por ejemplo: de los sistemas educativos se han esperando aportes en torno a los siguientes objetivos:

- Crear identidad nacional.
- Propiciar la movilidad social

- ☑ Mejorar las oportunidades de empleo a los egresados.
- ☑ Formar ciudadanos democráticos.
- ☑ Extender la cultura universal, etc.

En el mismo sentido, desde una perspectiva crítica de la función reproductora y legitimadora de la escuela, se le ha atribuido a la misma, la capacidad de:

- Inculcar la ideología dominante.
- Seleccionar a quienes podrán formar parte de la clase dominante y a quienes deberán ser los dominados.
- Lograr la legitimación de las diferencias sociales en una sociedad determinada mediante el argumento del logro educativo.
- Ofrecer la capacitación requerida por el aparato productivo a la mano de obra que éste necesita para generar riqueza, entre otras.

En el caso del Acuerdo Nacional para la Modernización de la educación Básica, tiene como objetivo “lograr una educación de alta calidad, con carácter nacional y con capacidad institucional que asegure niveles educativos suficientes para toda la población”¹². Lo que implica un cambio en el orden educativo. Al igual que en las otras esferas de la vida nacional, para lo que se requiere una nueva relación entre el Estado y la sociedad y de los niveles de gobierno entre sí, exigiendo con esto una participación más intensa de la sociedad en el campo de la educación.

En lo que respecta al estudio de esta investigación. La educación telesecundaria, siendo parte de esta educación pública y formando parte de la educación básica, su objetivo va encaminado a: “establecer normas para la operación de telesecundarias en los planteles federales a nivel nacional, apoyar a los

¹² S. E. P. Acuerdo Nacional para la Modernización de la educación Básica.

gobiernos de los Estados en la expansión de estos servicios y mejorar la calidad de este tipo de educación para contribuir al desarrollo del país”¹³.

Además de los objetivos correspondientes a la educación secundaria, la Telesecundaria, por sus características, se propone los siguientes objetivos específicos:

1. Ofrecer a la población demandante un servicio educativo que se auxilie de los medios electrónicos de comunicación masiva.
2. Atender la demanda de educación secundaria en las zonas donde, por razones geográficas y económicas, no es posible el establecimiento de escuelas secundarias generales y técnicas, y coadyuvar a atender la demanda en las zonas urbanas.
3. Vincular la escuela con la comunidad, a través de actividades productivas, socioculturales, deportivas y de desarrollo comunitario.
4. Ofrecer apoyos didácticos modernos a los profesores de otros servicios educativos del nivel.
5. Llevar a los hogares de los estudiantes, a través de éstos, conocimientos útiles correspondientes al nivel de secundaria.

Por lo anterior se puede decir que, todos los objetivos del quehacer educativo, van encaminados a contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida actual y futura de los educandos y, de esta manera, a la calidad de los procesos de desarrollo de la sociedad. Entonces, todo objetivo que persiga la educación debe estar apegado a la realidad en que se vive y debe contemplar las exigencias sociales, ya

¹³ S. E. P. Manuel del Director del Plantel de Educación Telesecundaria. pág. 15

que ello le dará significado a la acción que realice el Estado y así justificar su política educativa a emprender.

Por otra parte, en la práctica educativa siendo una tarea permanente debe contemplar la acción de la sociedad. Todos los objetivos de la educación deben mirar hacia fuera de los sistemas educativos, deben servir más a la sociedad que al propio aparato educativo, deben responder con resultados que se reflejen en el crecimiento de la sociedad o del país.

Con esto se afirma que para la educación su objetivo principal está orientado hacia la modificación de la sociedad en la que se actúa. Por ello, la educación es un elemento prioritario, sin la cual, un proceso de desarrollo carece de la calidad necesaria para hacer a los sujetos agentes activos de su propia transformación y de su medio social, cultural y político. Además, es importante considerar que los objetivos deben apoyarse de otros elementos que sirvan como guía para llegar al éxito de su fin al alcanzar. Uno de los elementos que sirven como apoyo son las políticas educativas que a su vez son derivadas de las políticas públicas.

1.3 POLÍTICA EDUCATIVA

Para hablar de Política Educativa, antes se tendrá que mencionar qué es “política” para posteriormente poder entender y hablar sobre la política educativa.

La política proviene del griego *polike* que es el conjunto de prácticas, hechos, instituciones y determinaciones del gobierno de un estado o de una sociedad. Así la política es derivado del adjetivo de Polis (POLÍTICOS), que significa todo lo que consecuencia ciudadano, civil, público y social.

Este término ha sido transmitido a través de la obra de Aristóteles titulada <<Política>>, considerando como el primer tratado en la materia.

Por otra parte, Nicolás Maquiavelo uno de los autores más conocidos, define a la política como “el arte de gobernar”. Ahora, vista desde otra perspectiva “la política consiste en establecer enunciados o criterios que permiten formular juicios éticos sobre la acción política”¹⁴.

Actualmente, la política aparece cuando no hay consenso y, especialmente, cuando el grupo en cuestión necesita actuar en conjunto. “Implica además tres elementos: la persuasión, la negación y la toma de decisión final; supone también que la decisión sea considerada legítima por el grupo en cuestión; la política es inconcebible sin autoridad e inseparable del poder”¹⁵. Además, la política tiene como escenario principal al Estado; pero también se da en la práctica en el seno de corporaciones sindicales, instituciones públicas y por supuesto en la educación.

Entonces, una política es la que permite establecer líneas de acción sobre un objetivo a perseguir, y tiene como objeto regular y coordinar la vida social por medio del orden, la defensa y la justicia.

Además, las políticas son estrategias utilizadas por el gobierno que permiten el control de la sociedad y la garantía de hegemonía, legitimación y estabilidad nacional de cualquier país. Referente a esto, se explica que las políticas por su naturaleza, se elaboran dentro del poder ejecutivo, puesto que son un instrumento de la administración pública. Las políticas pueden expresarse como modificaciones constitucionales, leyes, decretos, acuerdos, resoluciones y bandos. De los cuales, se desprenden las políticas a emprender en cada sector de los servicios que el estado está obligado a atender.

¹⁴ Thomposn, Dennis Frank. “La ética política y el ejercicio de cargos públicos, pág. 19

¹⁵ ICADEP. Compendio de terminología política, México, pág. 22

En estos casos deben presentarse como documentos formales ante el poder legislativo para que sean encaminados y aprobados.

Ahora bien, la política educativa de acuerdo con lo anterior es parte fundamental para lograr la modernización de la educación básica y además es un lineamiento para lograr la calidad de los servicios educativos.

Con lo que respecta a las políticas públicas nacionales y la educación, estas se encuentran ligadas, a través de la implantación de las políticas educativas estas vinculadas con los proyectos político-gubernamentales.

Como ya se ha dicho, una política desarrolla acciones estratégicas y es el caso también de la política educativa que trata de cumplir con los propósitos que se basan en el artículo 3º Constitucional, como es el desarrollar y mejorar la calidad de los servicios educativos. Generalmente estas estrategias de acción se presentan, como ya se ha mencionado en acuerdos, leyes, planes y programas que reglamentan la actividad educativa. Por ejemplo, el Acuerdo Nacional para la Modernización de la educación Básica, Ley General de Educación, Programa para la Modernización Educativa, etc.

Es así, que se concluye que la educación se le considera como una fuerza política, debido a que cumple con funciones para el sostenimiento del sistema, ya que, por su carácter político su propósito es asegurar las condiciones de participación en los asuntos públicos de la sociedad, y con sus estrategias de control permite cumplir con la tarea de equilibrar la cantidad de los servicios educativos y la calidad con los que se imparten, esto se da debido a que es un proceso permanente y socialmente participativo, que toma en cuenta los intereses comunes del gobierno y sociedad.

De esta manera, se deben establecer objetivos o metas, considerando además los índices o indicadores nacionales, estatales o locales, según el caso del

asunto a tratar. Por ejemplo, en el aspecto educativo se tomará en cuenta el alfabetismo, la matrícula, etc. Con esto se pretende decir, que las políticas deben ser establecidas y enunciadas en función de una situación futura.

Hoy en día las acciones de la política educativa van encaminadas a mejorar la calidad de los servicios educativos. Así como, el desarrollar las competencias básicas y lograr el aprendizaje de los alumnos. Siendo también, propósitos centrales; que tanto profesores, escuela y el sistema educativo en general deben dirigir sus esfuerzos.

1.4 CALIDAD TOTAL EN LA EDUCACIÓN

La calidad total tiene su origen en Japón como filosofía de trabajo, esta nueva cultura de trabajo tiene como antecedente inmediato al control de Calidad. Este enfoque se adoptó posteriormente en los Estados Unidos y más recientemente en otros países de Latinoamérica, entre ellos México.

La calidad total originalmente es enfocada al sistema empresarial, más adelante considerándola una de las disciplinas con resultados satisfactorios y que daba paso a la eficiencia en base a una mejora continua, se adapta al sistema educativo.

La calidad total como algunas otras disciplinas no tiene una definición única y también se le dan diferentes enfoques. Por lo que a continuación se remiten los conceptos de algunos autores, considerados como unos de los principales pilares de la calidad total, como son:

Kauro Ishikawa, menciona: En su interpretación más amplia, “calidad significa calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso,

calidad de la división, calidad de las personas incluyendo a los trabajadores, ingenieros, gerentes y ejecutivos, calidad del sistema, calidad de la empresa, calidad de los objetivos, etc. Nuestro enfoque básico es controlar la calidad en todas sus manifestaciones”¹⁶.

De acuerdo con este autor, calidad es hacer con conciencia lo que se va a realizar de manera ordenada y coordinada.

Jurán, por su parte dice: “La gestión de calidad consiste en la totalidad de medios por los cuales logramos la calidad. La gestión de calidad incluye los tres procesos de la trilogía de la calidad; planificación de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad”¹⁷.

Para Jurán, calidad significa utilizar todos aquellos elementos que nos permitirán llegar a un fin, que ya se ha determinado.

Armand Feigenbaum, considerado como el creador del concepto de calidad total, nos dice al respecto: “es el compuesto global de las características de mercadotecnia, según el cual, al momento de usarlos satisfacerán las expectativas de los clientes”¹⁸.

Ahora bien, de acuerdo al enfoque que le dan los autores se mencionan algunos conceptos de calidad total.

a) Enfoque sistemático.

Acle Tomasiní, dice: “El control de calidad es un concepto administrativo que busca de manera sistemática y con la participación organizada de todos los miembros de una empresa o de una organización elevar consistente e integralmente

¹⁶ Ishikagua, Kauro. ¿Qué es el control de calidad?, pág. 40

¹⁷ Jurán, Joseph M. Juran y el Liderazgo para la calidad. Un manual para directivos. Pág. 78

¹⁸ Feigenbaum, Armand.

la calidad de sus procesos, productos y servicios, previendo el error y haciendo un hábito de la mejora constante con el propósito central de satisfacer las necesidades y expectativas al cliente”¹⁹.

b) Enfoque organizacional

“La calidad total describe el estado de una organización en la cual cada una de las actividades de la totalidad de sus funciones se diseñan y realizan de tal forma que se descubran todos los requerimientos de los clientes externos, reduciendo el tiempo y los costos internos y enriqueciendo el clima de trabajo”²⁰.

c) Enfoque filosófico.

Crosby, dice al respecto: “La calidad es cualquier producto o servicio que cumpla con sus requisitos es un producto o servicio de calidad”²¹.

Para Luis Castañeda: “La calidad total, es una filosofía de superación empresarial que utiliza los principios de la superación personal. Además de ser una forma deseable que produce el bienestar para todos”²².

En base a la diversidad de conceptos, se resume que la calidad total es una disciplina que todo administrador cualquiera que sea su área en consideración debe tener presente, ya que la calidad total nos ofrece herramientas para responder con eficiencia, equidad y pertinencia ante las necesidades y expectativas de los clientes. La calidad total consiste en elevar la calidad en cuanto a los procesos, productos o

¹⁹ Acle Tomasini, Alfredo. Retos y riesgos de la calidad Total: preguntas básicas, definiciones básicas. Pág. 39

²⁰ Ciampa, Dan. Calidad Total: guía para su implantación. Pág. 81

²¹ Philip. B., Crosby. Mejoramiento de la calidad en Chrysler. Sesión 4. pág. 4

²² Castañeda Martínez, Luis. La calidad la hacemos todos: Guía de calidad total para empleados y trabajadores” pág. 13

servicios, según la oferta de la organización. Esto a través de la prevención del error y con la tarea constante de la mejora continua. Cumpliendo así, con la principal filosofía de la calidad total que es la satisfacción del cliente.

En el ámbito educativo, se adapta este enfoque como una disciplina que contribuye más al fin de la superación personal, sustituyendo al cliente por el beneficiario que toma el papel del alumno.

1.5 LA CALIDAD EDUCATIVA

En base al subtema anterior, enfocando a la calidad total en el ámbito educativo, tenemos que la educación debe preparar al educando para enfrentar la vida en la que actúa. Además, la calidad al ser un proceso integral, requiere de acuerdos y de apoyos sin los cuales no es viable. Lograr estos acuerdos, hacer realidad estos apoyos y construir estas nuevas condiciones es tarea de todos los involucrados en la prestación del servicio educativo.

La calidad educativa tiene el reto de propiciar el crecimiento económico, adaptando al educando a las condiciones sociales que se le presenten y, sobre todo, integrarlo a la vida productiva de una manera eficiente.

De acuerdo con Ángel Pescador, se dice: “Hablar de calidad de la educación es hablar de la mayor incidencia de ella en los procesos sociales e históricos, con el mejor uso de sus recursos y capacidades.

Elevar la calidad de la educación en nuestra sociedad depende de que los planes y acciones que se propongan estén acordes con las necesidades que existen”²³.

Elevar la calidad educativa es un fenómeno social que requiere de la búsqueda de modelos educativos que propicien la participación en la toma de decisiones en el lugar donde se da el proceso educativo y asimismo buscar la participación de los sectores involucrados. Es decir, la educación debe adecuarse a la realidad y necesidades de la localidad a través de la participación. La participación debe propiciarse desde la identificación de las necesidades educativas a nivel local hasta la evaluación de las actividades realizadas. Esto con el propósito de que la educación sea más relevante.

El mejoramiento de la calidad depende en gran parte de la habilidad de la administración para crear una atmósfera que demuestre su decisión en comprender su importancia y en aceptar su responsabilidad por mejorar. La calidad fomenta el trabajo en grupo, la comunicación, la solución en un común de los problemas, la confianza, la seguridad, etc.

Por otro lado, la calidad debe generar un ambiente de motivación entre los integrantes de la institución y en consecuencia favorecer su productividad, conectando con ella cualidades interrelacionadas del ambiente escolar, fundamentales para las actitudes del profesor. Estos aspectos componen el escenario para el crecimiento y el compromiso de los profesores, pero el exceso de dichos aspectos atrae la apatía de los mismos.

Ante este panorama, se dice que la calidad debe responder a las exigencias sociales, innovar los planes y programas de estudio y sobre todo asumir el proceso constante y permanente de anticipar los problemas que pudieran presentarse en el futuro.

²³ Pescador Osuna, José Ángel. Aportaciones para la Modernización Educativa. Pág. 43

La calidad educativa depende de todos los que participan en el proceso; los equipos de trabajo habrán de identificar el problema, conocer sus causas, diseñar soluciones, vigilar su puesta en práctica, evaluar, evitar que se vuelvan a presentar situaciones que conduzcan al proceso anterior y buscar modelos educativos que proporcionen nuevas formas de perfeccionamiento, formación y actualización de docentes para lograr mejores resultados.

El logro de una educación de calidad llevará a que ésta sea una educación de vanguardia, por sus modelos, enfoques, contenidos, procesos, metodologías y por las bases de los estudiantes para anticipar el futuro.

1.6 SERVICIO EDUCATIVO

Los servicios dentro de la educación juegan un papel importante, ya que estos son los que determinan la calidad de la educación.

Toda organización que presta u ofrece un servicio debe ser de calidad. Para esto, la función del servicio es cumplir o exceder con las necesidades y expectativas de los clientes, en el caso de la educación se sustituye a los clientes por los alumnos, satisfaciendo así sus requerimientos.

Esta calidad en el servicio se define como: “El conjunto de valores, actitudes y hábitos que todo el personal puede poseer y practicar día con día. Es una filosofía de vida para miles de personas en el mundo, representan una herramienta valiosa para el éxito personal, del equipo de trabajo y para la propia empresa para la cual se trabaja”²⁴.

²⁴ Juárez Potenciano Josefina. La capacitación del personal en al SECOFI enfocada hacia la calidad en el servicio”. Pág. 83

Ante esto, se entiende que el servicio de calidad debe brindarse antes que a otros, a los mismos empleados. Asimismo, en el ámbito educativo este servicio de calidad debe asimilarlo todo el personal involucrado, llámese: autoridades administrativas, directivos y docentes. De esta manera, este servicio de calidad será reflejado en el alumno.

Ahora bien, como servicios educativos se entiende, que son todos los elementos que intervienen en el proceso de formación del individuo. Considerando no solamente al personal, sino también a la infraestructura, equipo técnico y material didáctico.

Entonces, de los servicios que se ofrezcan en las escuelas va a depender la demanda de los alumnos a ingresar. Es así, que estos servicios de calidad son los que determinarán la imagen de la escuela, generando a su vez la competitividad entre ellas. Aclarando en este caso que quienes juzgarán sobre los servicios, serán principalmente los padres de familia y alumnos, ya que directamente ellos son los beneficiarios de los mismos. (Véase capítulo IV):

Es decir, la educación es un proceso de formación integral, que todo individuo tiene derecho a recibir, al cual se analiza desde dos perspectivas:

1. La educación vista como el factor que contribuye a la superación personal del individuo, y
2. La educación vista como el factor que contribuye al crecimiento de desarrollo del país.

Por lo que, la educación prepara al individuo para la vida y le proporciona todas las herramientas necesarias para involucrarse en los problemas de la sociedad en la que interactúa. Para lograr este fin, el proceso educativo, fija sus propios

objetivos que son los que determinan las metas a cumplir. También dentro de este proceso existen políticas educativas que contribuyen en el control de los servicios educativos y que permiten el logro de los objetivos y asimismo la calidad educativa.

La calidad educativa es, por su parte, un reto para el gobierno y todos los involucrados en la actividad educativa, ya que ésta consiste en brindar servicios de calidad para lograr la satisfacción principalmente del alumno y padres de familia, que a su vez permitirá al educando mejorar su calidad de vida. Pero más allá de mejorar la calidad de vida del individuo, la calidad de la educación es la estrategia para el desarrollo y competitividad del país.

CAPÍTULO II

LA EDUCACIÓN SECUNDARIA EN MÉXICO

2.1 LA EXPANSIÓN DE LA EDUCACIÓN SECUNDARIA.

En los últimos años la educación básica corresponde a ser para los mexicanos prioridad otorgada, que constituye ser el medio para el mejoramiento personal, familiar y social. Asimismo, la sociedad confía a la escuela el fortalecimiento de los valores éticos y cívicos que garanticen la convivencia armónica y que confieran la identidad como nación.

La educación básica tiene una relación fundamental con el desempeño del futuro trabajador. “En la educación básica, la formación debe ser más fundamental, sólida y estimulante de competencias, curiosidades y de valores vinculados al trabajo”²⁵.

La educación básica en México está integrada por los niveles de: preescolar (un año como requisito mínimo), primaria (seis años) y secundaria (tres años); para el caso de educación secundaria, debido a la demanda potencial constituida por la población que ha egresado del 6º grado de la educación primaria, los requerimientos del desarrollo nacional, así como el progreso científico y tecnológico alcanzado en las últimas décadas, es el motivo que propicia la diversificación de este nivel educativo, existiendo en el país tres principales servicios educativos (Secundaria general, Técnica y Telesecundaria) y una más que es para aquellos que no estén en las posibilidades de poder ingresar a cualquiera de estas tres modalidades, la cual es, la secundaria abierta. Está para la atención de una mayor demanda poblacional.

²⁵ Fuentes Molinar, Olac. “La capacitación para el trabajo a debate”. Pág. 6

Con el certificado de cualquiera de estos servicios el alumno puede ingresar a la educación media superior, pues tienen la misma validez y el mismo respaldo de la Secretaría de Educación Pública, así como el mismo Plan y Programas de Estudio, que a continuación se muestra.

CUADRO DE MATERIAS PARA LA EDUCACIÓN SECUNDARIA

	PRIMER GRADO	SEGUNDO GRADO	TERCER GRADO
Asignaturas académicas	Español 5 hrs. Semanales	Español 5 hrs. semanales	Español 5 hrs. semanales
	Matemáticas 5 hrs. Semanales	Matemáticas 5 hrs. semanales	Matemáticas 5 hrs. semanales
	Historia Universal I, 3 horas semanales	Historia Universal II, 3 horas semanales	Historia de México 3 horas semanales
	Geografía General 3 hrs. Semanales	Geografía de México 3 hrs. semanales	Form. Cívica y Ética, 3 hrs. semanales
	Form. Cívica y Ética, 3 hrs. Semanales	Form. Cívica y Ética, 2 hrs. semanales	Física 3 hrs. semanales
Asignaturas académicas	Biología 3 hrs. Semanales	Biología 3 hrs. Semanales	Química 3 hrs. semanales
	Introducción a la Física y la Química 3 hrs. semanales.	Física 3 hrs. semanales	Asignatura opcional decidida en c/entidad 3 hrs. semanales.
	Lengua Extranjera 3 hrs. Semanales	Química 3 hrs. semanales	Exp. y Apreciación Artísticas. 2 hrs. semanales
Actividades de desarrollo	Expresión y Apreciación Artísticas 2 hrs. Semanales	Lengua Extranjera 3 hrs. semanales	Educación Física 2 hrs. semanales
	Educación Física 2 hrs. Semanales	Expresión y Apreciación Artísticas 2 hrs. semanales	Educación Tecnológica 3 hrs. semanales
	Educ. Tecnológica 3 hrs. Semanales	Educación Física 2 hrs. semanales	
		Educ. Tecnológica 3 hrs. semanales	
	35 horas semanales	35 horas semanales	35 horas semanales

Este plan y programa de estudios, define los propósitos educativos que deben lograrse al término del nivel de secundaria, así como de las prioridades que deben atenderse.

En este sentido la escuela secundaria, considera indispensable: extender el periodo de educación general, garantizando que la mayor permanencia en el sistema educativo se exprese en la adquisición y consolidación de los conocimientos, las capacidades y los valores que son necesarios para aprender permanentemente y para incorporarse con responsabilidad a la vida adulta y al trabajo productivo²⁶.

Ahora bien, en seguida, se presenta de manera simplificada la función de la educación secundaria a través de las siguientes modalidades:

2.2 SECUNDARIAS GENERALES

Este servicio se encuentra en áreas urbanas y rurales; cada asignatura es atendida por un maestro especialista; las escuelas cuentan con talleres y laboratorios y atienden alumnos de 13 a 15 años de edad.

2.3 SECUNDARIAS TÉCNICAS

Además de los estudios generales de cada asignatura, atendida por un maestro especialista, en este tipo de educación secundaria se imparten materias académicas correspondientes a la educación básica. En estos planteles se capacita a los educandos en el trabajo productivo y en la industrialización de sus productos, ofrecen mayor atención a la educación tecnológica, la cual se establece de acuerdo con la actividad económica de cada región, ya sea agropecuaria, pesquera, forestal o de servicios, tanto en comunidades rurales como urbanas, lo que permite al

²⁶ S. E. P. “Educación Básica, secundaria, Plan y Programas de estudio”, pág. 7

educando prepararse e incorporarse en el trabajo; atienden alumnos de 13 a 15 años de edad.

2.4 TELESECUNDARIAS

Este servicio está diseñado para funcionar preferentemente en comunidades rurales de menos de 2 500 habitantes, en las que por el reducido egreso de alumnos de educación primaria no resulta costable establecer escuelas secundarias generales o técnicas y atiende alumnos de 13 a 15 años.

Las variantes que ofrece la escuela Telesecundaria, en relación con los otros servicios del nivel, son: incorporar a la modalidad escolarizada elementos propios de la educación a distancia; contar con la presencia de solo un maestro responsable del proceso enseñanza-aprendizaje; asimismo, destacar el empleo de medios electrónicos y de material impreso, todos estos elementos elaborados y articulados con base en el currículum de secundaria únicamente para este servicio educativo, por los equipos técnicos de la Unidad de Telesecundaria de la Secretaría de Educación Pública de México. Los materiales favorecen la tendencia hacia el autoaprendizaje.

La Telesecundaria ha contribuido a lo largo de más de treinta años al desarrollo educativo de jóvenes, principalmente de zonas rurales, a partir de la consideración de sus necesidades básicas: una de ellas responde a un criterio propedéutico, que le permite continuar con su superación profesional y que se cubre con el Plan de estudios de Secundaria establecido para todo país; la otra necesidad es formativa, ya que el joven requiere de conocimientos para lograr una mejor forma de vida para él y para las personas que lo rodean, por medio de actividades de vinculación con la comunidad.

La telesecundaria es un subsistema del sistema Educativo nacional que coadyuva a prestar a la población del país el servicio que prescribe el artículo 3º Constitucional.

2.5 SECUNDARIA ABIERTA

Dentro del Sistema Educativo Nacional, existe otra modalidad que ofrece este servicio de educación secundaria, pero que su Plan de Estudios no es acorde con las modalidades antes presentadas, debido a que este sistema de estudios es abierto. Atendiendo en ella a la población que no puede ingresar a la secundaria escolarizada, ya sea porque rebasa la edad o se encuentra incorporada al sector productivo. Esta modalidad atiende a la población de los 15 años, en adelante, su duración es de un año y medio. Recordando que su certificado también, es reconocido oficialmente.

De acuerdo con lo anterior, se señala que el propósito de la educación secundaria es integrar al alumno al trabajo productivo y a una formación superior, así como ofrecer herramientas básicas que le permitirán en su futuro actuar con responsabilidad. Esto a través de los planes y programas de estudios, que han sido considerados como los más completos y aceptados, y que con la evaluación de los mismos, en base a sus propósitos logrados, permitirá el reconocimiento de la escuela secundaria en el aspecto desde que grado estará cumpliendo con su deber.

Sin embargo, no basta con la existencia de un mismo plan y programas de estudio, ya que por otro lado, tenemos la diversidad de modalidades del nivel secundaria, por lo que origina que la manera de aplicar estos planes y programas sea diferente. Ante las diferentes modalidades de secundaria tenemos que tanto para los padres de familia como el alumno se enfrentan con el problema de decidir a cual de estas modalidades deberá el alumno integrarse. Asimismo, el alumno

egresado de secundaria, se encontrará ante una variedad de formación de criterios que ocasionarán en él duda sobre el proceso inmediato a seguir.

Lo ideal, sería que tanto los planes y programas de estudios, y la modalidad de la educación secundaria fueran los mismos. De manera que en ellos se integrarán los objetivos siguientes:

- a. Preparar al alumno para la incorporación al nivel medio superior.
- b. Capacitar al alumno para el trabajo productivo y la industrialización de sus productos, y
- c. Brindar educación de formación, donde se le otorguen elementos que garanticen al individuo la capacidad de crítica, razonamiento y desarrollo personal.
- d. Fomentar los valores en general que permitan al educando tomar conciencia e involucrarse en los problemas de su sociedad, y a su vez cooperar en su solución.

De esta manera, se evitarían conflictos de decisión en los padres de familia principalmente, ya que son ellos quienes deciden sobre cual de las diferentes modalidades que ofrece el sistema es el mejor para incorporar a su hijo.

CAPÍTULO III

LA CALIDAD TOTAL EN LA EDUCACIÓN

3.1 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD

En el capítulo I, punto 1.4, se dio referencia a la calidad total como un objetivo a seguir por la educación.

Ahora bien, en este apartado se pretende señalar la importancia que tiene la calidad dentro del ámbito educativo.

La calidad siendo un reto señalado como política social o de gobierno para nuestro país y otros países, se transforma en una de las principales preocupaciones de nuestros tiempos. Pero ¿Por qué una de las principales preocupaciones?, porque la calidad se le ve como un todo. Así tenemos que, la calidad de vida es una aspiración legítima de todo ser humano. La calidad de vida depende del quehacer humano. La riqueza de la nación depende de su gente. Por lo que, la función de la educación es formar seres humanos de calidad.

Ante esta razón, se dice que la importancia de la calidad radica en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas por medio de la educación, ya que esta es una función social que puede llegar a garantizarlo.

En cuanto a la función educativa, debe estar acorde con los propósitos del artículo tercero constitucional, en lineamiento con las políticas educativas, en congruencia con el desarrollo del país, y en vanguardia ante las modificaciones tanto políticas, sociales y económicas de la comunidad mundial.

La calidad de la educación, principalmente la básica; en ella se le proporciona al alumno conocimientos básicos que le servirán para prepararse para su vida futura. Debe estar en constante movimiento para la búsqueda de mejores estrategias que respondan como solución de los problemas presentes y futuros que repercuten de manera directa en los alumnos, niveles inmediatos superiores y al desarrollo del país.

La calidad debe concebir a la equidad y pertinencia. La equidad es destinar los recursos que sean necesarios para cumplir con una educación pertinente, independientemente del medio social al que se dirija. Pertinencia es, enseñar a partir del interés de los alumnos respetando y promoviendo las costumbres y los valores propios de sus pueblos y su nación; es ofrecer un servicio que responda a las condiciones, las necesidades y expectativas de los diferentes segmentos de los beneficiarios directos.

Es así que, de la calidad dependen las relaciones que se establezcan entre las personas que laboran en cada escuela, así como de las relaciones que se lleven a cabo con los alumnos, padres de familia y comunidad en general.

Para esto la calidad debe responder a las exigencias sociales, innovar los planes y programas de estudio y sobre todo asumir el proceso constante y permanente para anticipar los problemas que pudieran suscitarse en el futuro.

El mejoramiento de la calidad depende en gran parte de la habilidad de la administración para crear un ambiente en donde se acepte la responsabilidad por mejorar.

La importancia de la calidad existe en el proceso mismo de su aplicación, ya que en él se hallará la necesidad de contar con un modelo que permita completar las necesidades y problemáticas de la educación.

Tan importante es la calidad en los servicios educativos, que es necesario trabajar con calidad, con insumos de calidad; contando con la participación de todo el personal, del alumnado y comunidades, y como principal actor el administrador educativo, ya que él juega un papel importante dentro de la educación por ser innovador y capaz de ejercer la tarea para responder con resultados satisfactorios ante los problemas que forman parte del desequilibrado desarrollo en el factor educativo. Esto con el fin de lograr que la calidad educativa se oferte en cada plantel educativo y, asimismo, en cada aula, para así formar personas de calidad.

3.2 CÍRCULOS DE CALIDAD

Los círculos de calidad comienzan a implantarse en 1960, en las industrias japonesas, esto tiene como principio básico la participación de los trabajadores en las actividades del control total de la calidad en cuanto al trabajo y al producto terminado.

A continuación se recuperan algunas definiciones que de los círculos de calidad hacen varios autores:

Siendo uno de los autores principales Kaouro Ishikagua, quien dice: “El círculo de calidad es un grupo pequeño que desarrolla actividades de control de calidad voluntariamente dentro de un mismo taller”²⁷.

Por su parte, Laboucheix menciona: “El círculo de calidad es un pequeño grupo permanente y homogéneo compuesto de 5 a 10 voluntarios que pertenecen a una misma unidad orgánica ... o que tiene preocupaciones comunes ... que se reúnen regularmente a fin de identificar, analizar y resolver los problemas de su elección referidos a la calidad, la seguridad, la productividad, las condiciones de

²⁷ Ishikagua, Kaoru, ¿Qué es el control de calidad?, pág. 133

trabajo, etc., para la elaboración de una solución y donde controlan la validez de esta solución y la someten a su aprobación a los responsables implicados”²⁸.

“Círculo de calidad es un grupo de trabajo de empleados que se reúnen periódicamente para discutir sus problemas de calidad, investigar, causas, recomendar soluciones, e iniciar acciones correctivas”²⁹.

Ahora bien, en base a las definiciones anteriores se dice, entonces, que los círculos de calidad son de suma importancia para el personal que labora, en este caso en cada escuela. Cuyo objetivo, es que sirvan para dar pauta a la realización de intercambios de experiencias acerca de las dificultades encontradas en las labores cotidianas, así como expresar de que manera se resolvieron. Esto con el fin de hacer sus observaciones y sugerencias, las cuales se deberán evaluar entre todos y determinar un método de trabajo para dar solución a los problemas planteados. Estas reuniones deberán ser periódicas con un grupo formal establecido. Asimismo, este grupo debe fijarse como meta a mejorar la calidad de los servicios educativos, utilizando todos los recursos disponibles con la finalidad de darle uso óptimo y mejorar el ambiente laboral y su entorno general del personal dentro y fuera del plantel educativo.

Con estas tareas y la participación activa de todos se puede lograr que el personal sea un profesional³⁰ en su especialidad, comprometido con las metas y objetivos que le han sido encomendados a la educación, y también consigo mismo para dar lo mejor de sí en todos los ámbitos donde se desenvuelve.

Los círculos de calidad, son apoyo primordial para llevar a cabo cualquier programa de trabajo y modelo de calidad que se aplique al sector educativo, ya que para realizar cualquiera de las dos se requiere de la participación de un grupo de

²⁸ Laboucheix, Vicent. Tratado de calidad total, pág. 82

²⁹ Stephen, P. Robins. Comportamiento Organizacional: teoría y práctica. Pág 32

³⁰ Un profesional es todo aquel que no solo cobra por actuar, sino que lo hace con entrega. Un profesional es aquel que cobra y hace su trabajo con ética y responsabilidad.

personas que analicen las estrategias y los métodos que se establecen en estos, con el propósito de aprobarlos o desaprobarlos.

3.3 MODELOS DE CALIDAD TOTAL

El desarrollo de planteamientos organizativos para la potenciación de calidad en las empresas productoras de bienes o servicios ha dado origen al diseño de diferentes modelos, de calidad: con los cuales se pretende estimar o valorar en qué grado la empresa en cuestión alcanza el nivel de calidad acorde con el modelo aplicado.

A continuación, se reseñan de manera simplificada algunos de los modelos que han tenido mayor desarrollo, que ofrecen mayor credibilidad por el rigor y la sistematización de sus componentes y que tienen mayor interés para la calidad de las propias instituciones educativas.

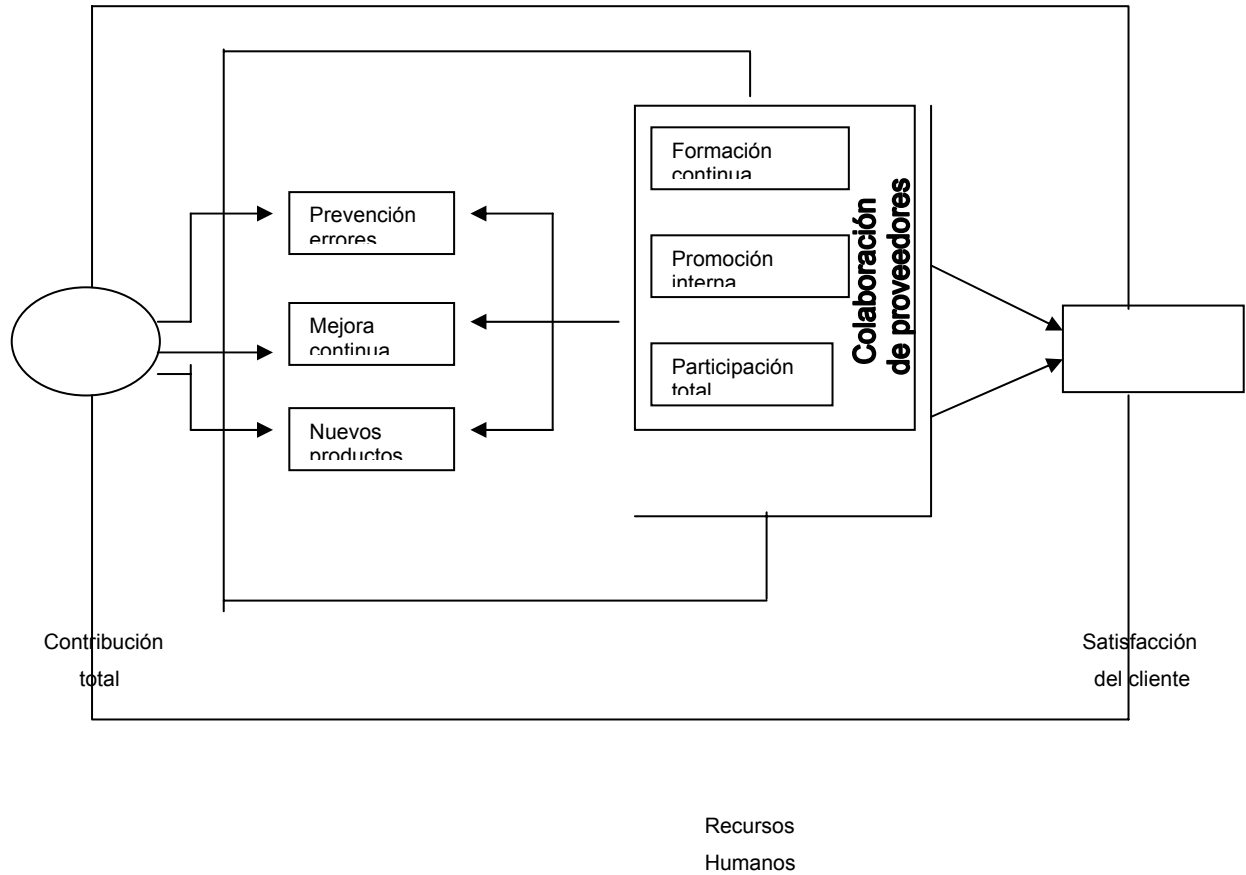
Modelo de control de calidad global de la empresa³¹

Este modelo, aparece en los estados Unidos de Norteamérica. Influido notablemente por la concepción organizativa de Taylor, F. W. (1947).

El modelo de Control de Calidad Global se ha aplicado casi exclusivamente para la estimación de la calidad de empresas orientadas a la elaboración de productos manufacturados. La calidad, según este modelo, debe regirse por principios estratégicos, los que a continuación se señalan. (Fig. N° 1)

Fig. 1. Modelo de Control de calidad Global de la Empresa

³¹ Véase, Gento palacios, Samuel “Instituciones Educativas para la calidad total”, pág. 29-31



1. Puesto que el cliente representa la prioridad absoluta de la empresa, la calidad del producto o servicio determinado de la empresa, en la medida que satisface a tal cliente.
2. la gestión de los recursos humanos de la empresa ha de fundamentarse sobre la formación continua de los mismos, entendiendo que este proceso no tiene límite, además de constituir el factor más importante de calidad.
3. En la redistribución de bienes o servicios los proveedores (como eslabón intermedio en la cadena de distribución) han de prestar su colaboración a la consecución de la calidad, mediante sus propuestas de producción o de servicios innovadores.

4. La gestión y funcionamiento de la empresa ha de orientarse a la prevención de los errores, más que a la rectificación de los mismos: en definitiva, la prioridad se desplaza desde las consecuencias a las causas determinantes.
5. Todos los componentes comprendidos en la gestión de la empresa deben funcionar de acuerdo a criterios de calidad: de esta forma cada elemento contribuirá a mejorar la totalidad de la empresa, como resultado de un sistema integrado.
6. Puesto que la calidad total es una meta inalcanzable en su grado absoluto, la mejora debe ser continua: y esto ha de ser así en todos y cada uno de los sectores o componentes de la producción.
7. Dado que las necesidades de los clientes muestran progresivamente niveles más refinados a medida que van siendo satisfechas, la empresa establecerá un sistema permanente de elaboración y oferta de nuevos y mejores productos y servicios, acomodados a las necesidades emergentes en tales clientes.
8. La permanente mejora hacia la calidad ha de ir acompañada de mecanismos que permitan la promoción interna permanente de los trabajadores o empleados de la empresa.
9. la intervención de todos los miembros de la institución en el esfuerzo por la calidad individual, sectorial y global ha de ir acompañada de la total implicación en las actividades y proceso de mejora: ello se conseguirá a través de la participación total en la propuesta, diseño y hasta evaluación de la calidad del conjunto y de los respectivos elementos que supone.

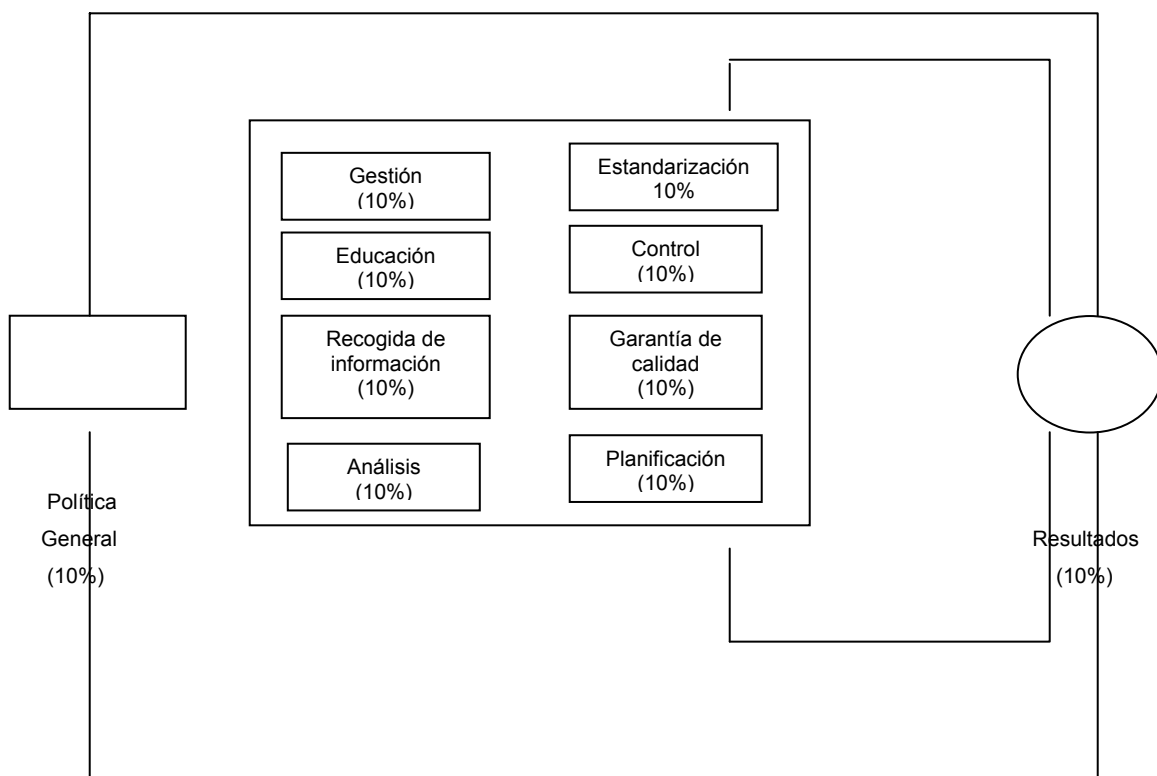
Modelo del premio Deming a la calidad.³²

Este modelo fue establecido en Japón por la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros. La denominación de este premio constituye un reconocimiento a las aportaciones de Edward W. Deming (1981).

El enfoque valorativo de este modelo se centra en el control estadístico de calidad. Este premio dedica 9 de sus 10 ítems de valoración a estimar los procesos de mejoramiento de calidad y uno de ellos a la estimación de los resultados.

A continuación, se da una síntesis estructurada de la configuración de las categorías básicas y de su puntuación relativa (fig. 2), en este modelo se observa que no tiene en cuenta el criterio de satisfacción del cliente.

Fig. 2 Configuración de las categorías de valoración en el Premio Deming.



³² Gento Palacios, Samuel, Op. Cit. pág. 30-31

Los ítems de valoración que se consideran dentro del Premio Deming, son los que se mencionan a continuación, así como la explicación de los detalles que se consideran en la ponderación de cada uno de ellos.

1. Política general.

- Política de calidad del producto.
- Contenidos en esta política.
- Comunicación interna de la política
- Planificación a corto y largo plazo y sus relaciones.
- Método de definición de la política.
- Seguimiento del cumplimiento de la política general.

2. Gestión de la Organización.

- Claridad de límites de responsabilidad.
- Comunicación entre Departamentos.
- Aprovechamiento de personal.
- Seguimiento de control de Calidad.
- Adecuación de límites funcionales.
- Actividades de personal en conjunto.
- Actividades de los Círculos de control de Calidad.

3. Educación.

- Planificación y actividades educativas.
- Nivel de conciencia para la calidad, la organización y el control de calidad.
- Difusión de la educación en Conceptos y Métodos estadísticos.
- Resultados.
- Fuentes educativas externas a la compañía.
- Actividades de Círculos de control de Calidad

4. Recogida de información.

- Recogida de información exterior a la compañía.
- Velocidad de transmisión de comunicación.
- Comunicación interdepartamental.
- Procesamiento de la información (estadística).

5. Análisis

- Selección de problemas más relevantes.
- Utilización y aplicación de estadísticas.
- Análisis de calidad y procesos.
- Método de análisis.
- Técnicas especializadas.
- Aplicación de resultados analíticos.

6. Estandarización.

- Sistemas de estandarización.
- Proporción de adaptación a estándares establecidos.
- Aplicación de estadísticas.
- Aplicación de estándares.
- Estabilización y revisión de estándares.
- Contenido de los estándares.
- Efectos sobre la tecnología.

7. Control.

- Sistema de control de costos y calidad de productos.
- Aplicación y utilización de métodos estadísticos.
- Resultado de las actividades de control.
- Propuesta agresiva de propuestas de mejora.
- Puntos e ítems de control.
- Actividades de los Círculos de Control de Calidad.
- Condiciones de control.

8. Garantía de calidad.

- Método de desarrollo de nuevos productos.
- Mejoramiento de procesos de control.
- Inspección.
- Seguimiento del sistema de Garantía de calidad.
- Evaluación de la calidad del producto.
- Análisis del desarrollo, fiabilidad y diseño del producto.
- Seguridad del producto.

- Capacidad de procesamiento.
- Control de pedidos de equipamiento.
- Aplicación y empleo de métodos estadísticos.
- Condición de la garantía de calidad.
- Inspección.

9. Resultados.

- Proyección de resultados.
- Resultados no medibles cuantitativamente.
- Resultados logrados versus proyectados.
- Resultados cuantitativos de:
 - Calidad del producto.
 - Beneficio
 - Ambiente general de trabajo.
 - Coste
 - Seguridad

10. Planificación futura.

- Claridad y comprensión del estado actual.
- Planificación de futuras operaciones.
- Medidas para resolver áreas de problemas.
- Planificación a largo plazo.

Modelo del premio Malcom Baldrige a la calidad.

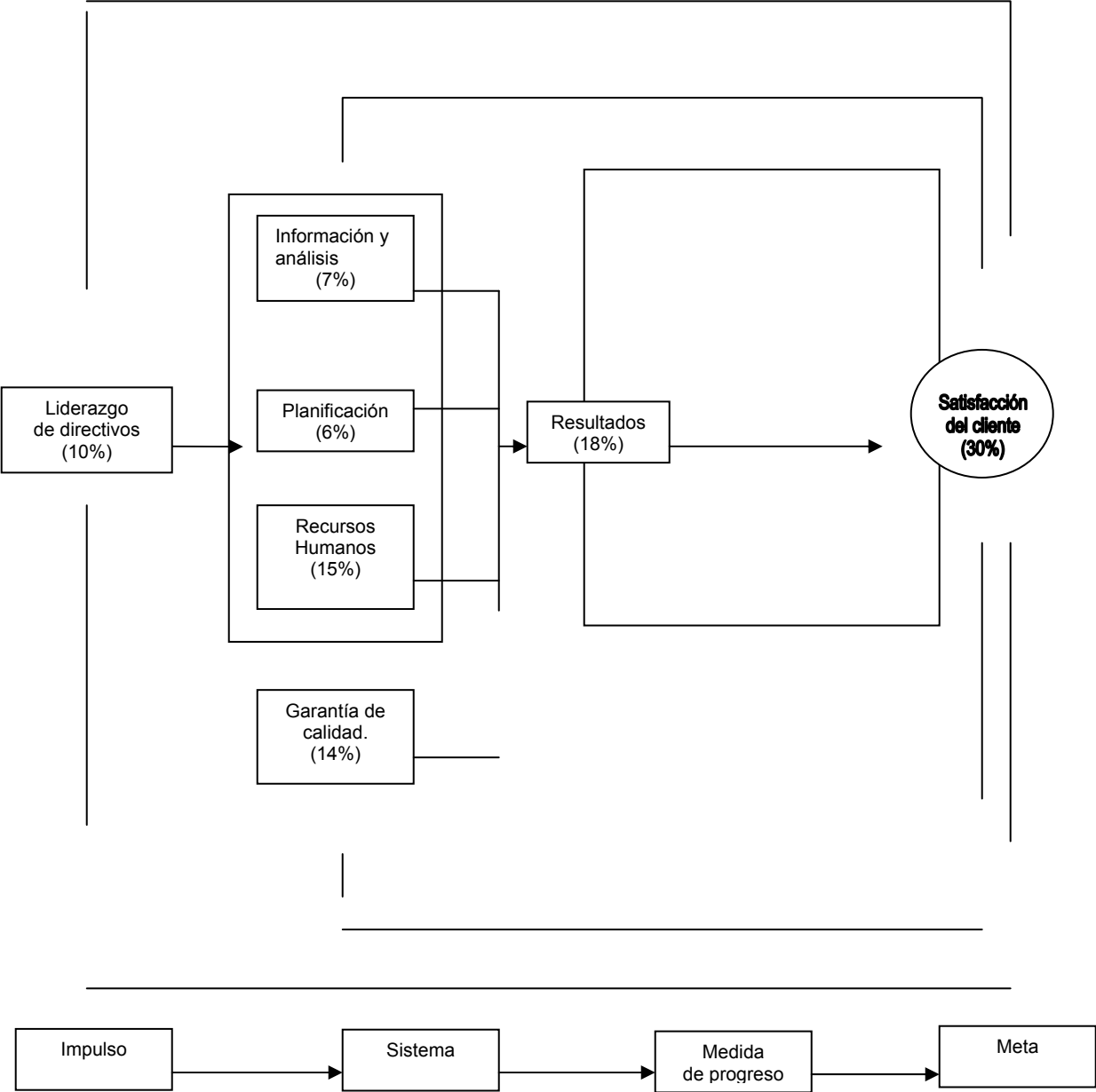
Este premio es el equivalente del prestigioso premio Deming Japonés. Se estableció en 1987 por el Congreso de los Estados Unidos de Norteamérica y en reconocimiento por el Secretario de Comercio Malcom Baldrige.

El enfoque fundamental de valoración de este premio se centra en la implicación total de todos y cada uno de los componentes de la organización, tanto en el proceso de producción, como en la cadena de distribución de productos o

servicios: En este aspecto coincide con el premio Deming. Pero mientras el premio Deming se tiende al control estadístico de la calidad, el Premio Baldrige se va más al mejoramiento de la gestión de la calidad.

Este modelo abarca siete categorías en cuatro elementos principales, que son los que se señalan en seguida (fig. 3).

Fig. 3 Configuración del sistema de calidad para el Premio Malcom Baldrige.



1. Liderazgo de los directivos, como fuerza impulsora para la mejora de la calidad, con un porcentaje de incidencia del 10% sobre el total.
2. Sistema de mejora para la calidad, que incluye cuatro categorías: Información y análisis (con el 7%), planificación estratégica para la calidad (con el 6%), recursos humanos (15%), y garantía de calidad de productos y servicios (14%).
3. Resultados de calidad, que comprende las mejoras derivadas del análisis de las exigencias y expectativas de los clientes (18%).
4. Satisfacción del cliente, que constituye el objetivo final del proceso (30%).

Dentro de cada categoría la puntuación se basa en tres criterios, a saber:

1. Enfoque: Métodos empelados para lograr los objetivos que se describen en cada ítem de examen.
2. Desarrollo: amplitud con la que los enfoques se aplican a las áreas relevantes.
3. Resultados: Productos y efectos en la consecución de los objetivos reseñados e implícitos en cada ítem respectivo.

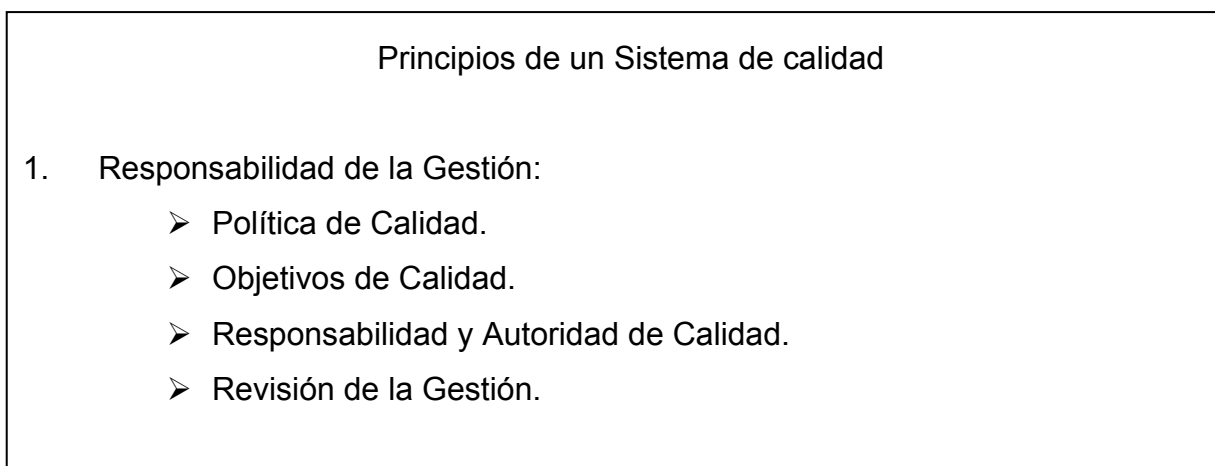
Modelo de la organización internacional para la estandarización (ISO9004-2) ³³

El ISO 9004-2 ha sido elaborado para la estimación de las empresas productoras de servicios, a fin de ofrecerles un enfoque sistemático de la gestión de calidad. Su aplicación puede llevarse a cabo, tanto para los servicios puros (sin ningún tipo de soporte físico), como para los que se prestan incluyendo la elaboración y distribución de productos de carácter físico o material.

La intención principal de este modelo es la de asegurar la comprensión y satisfacción de las necesidades explícitas e implícitas de los clientes. Esta evaluación puede aplicarse a cualquier tipo de servicios prestados, tanto a clientes externos (últimos destinatarios) como a otros de carácter interno a la organización (es decir, a sus propios trabajadores o empleados).

Como principios organizativos de un sistema de calidad, el modelo contempla la valoración de los siguientes aspectos (fig. 4)

Fig. 4: Criterios de evaluación de calidad total en empresas de servicios: principios organizativos (ISO 9004-2)



³³ Senlle, A. y Villar, J. ISO 9000 en empresas de servicios. Pág 65-96

2. Estructura del Sistema de Calidad.

- Espiral de Calidad del Servicio
- Documentación y Registro de Calidad.
- Revisiones de Calidad Interna.

3. Personal y Recursos materiales:

- Personal: Formación, desarrollo, comunicación.
- Recursos materiales.

4. Interacción con los Clientes.

Los criterios de evaluación dentro de este modelo estandarizado cubren todo el ámbito de operaciones a realizar, tales como:

Elementos operativo de un sistema de Calidad

1. Proceso de Marketing.

- Calidad de Investigación y Análisis de Mercado
- Obligaciones del Proveedor.
- Informe sobre el Servicio.
- Organización del Servicio.
- Calidad en la publicidad.

2. Diseño de procesos.

- General.
- Responsabilidades de diseño.
- Especificación del Servicio.

- Especificación de la Distribución.
- Procedimientos de Distribución
- Manejo, almacenamiento, identificación.
- Empaquetado y seguimiento.
- Control de Calidad.
-
- Revisión del Diseño.
- Validación de la Especificación del Servicio y Especificación del Reparto del Servicio.
- Control de Cambio de Diseños.

3. Proceso de Distribución del servicio.

- Evaluación por los Proveedores de la Calidad del Servicio
- Evaluación por los usuarios de la Calidad del Servicio.
- Status del Servicio.
- Acción correctiva para el Servicio no conforme:
 - Responsabilidades.
 - Identificación y Acción correctiva.
- Control del sistema de Medida.

4. Ejecución y análisis del servicio.

- General.
- Recogida y Análisis de Datos.
 - Métodos Estadísticos.
- Mejora de la Calidad del Servicio.

Criterios de evaluación de Calidad Total en empresas de Servicios: ámbito de operaciones a realizar (Modelo ISO, 9004-2).

Modelo de la fundación europea para la gestión de calidad.³⁴

La Fundación Europea para la Gestión de Calidad, considera que la gestión de calidad, en su sentido de totalidad, abarca actualmente todas las formas a través de las cuales la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de su personal, de las entidades financieramente implicadas y hasta toda la sociedad en general. Esta gestión de calidad produce efectos beneficiosos en cuanto a aumento de competitividad, reducción de costos e incremento del grado de satisfacción de todas las partes implicadas.

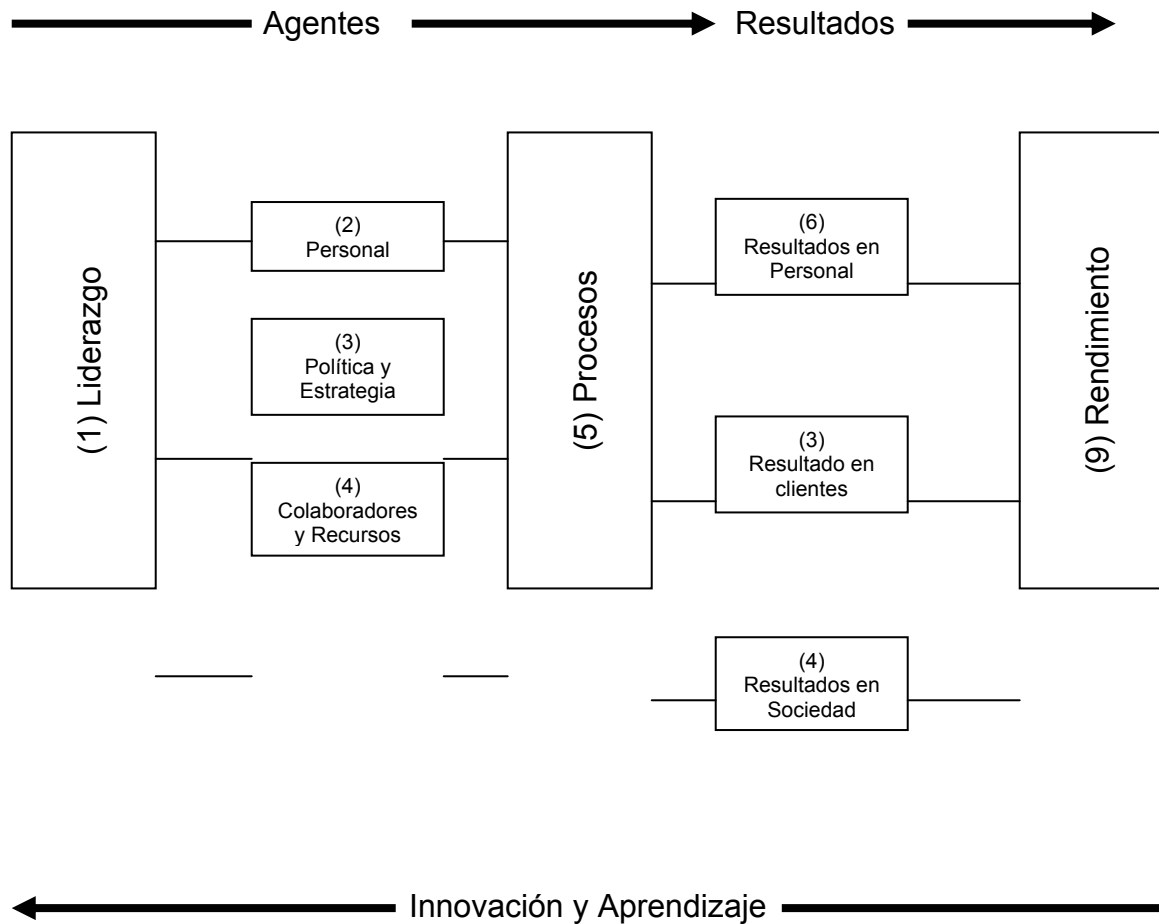
Se trata de un modelo no normativo, cuyo concepto fundamental es la auto-evaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los criterios del modelo. De acuerdo con este modelo, se conseguirán excelentes resultados cuando se controle adecuadamente otros resultados determinantes que, son los siguientes: La satisfacción del cliente, la del personal de la propia empresa y el adecuado impacto social (Fig. 5).

La utilización sistemática y periódica del Modelo permite a éste el establecimiento de planes de mejora basados en hechos objetivos y la consecución de una visión común sobre las metas a alcanzar y las herramientas a utilizar. Es decir, su aplicación se basa en:

- a. La comprensión profunda del modelo por parte de todos los niveles de dirección de la empresa.
- b. La evaluación de la situación de la misma en cada una de las áreas.

³⁴ TQM Asesores. Modelo europeo para la gestión de calidad. Pág. 97-104 (Modelo de Calidad Total).

Fig. 5: Modelo de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad



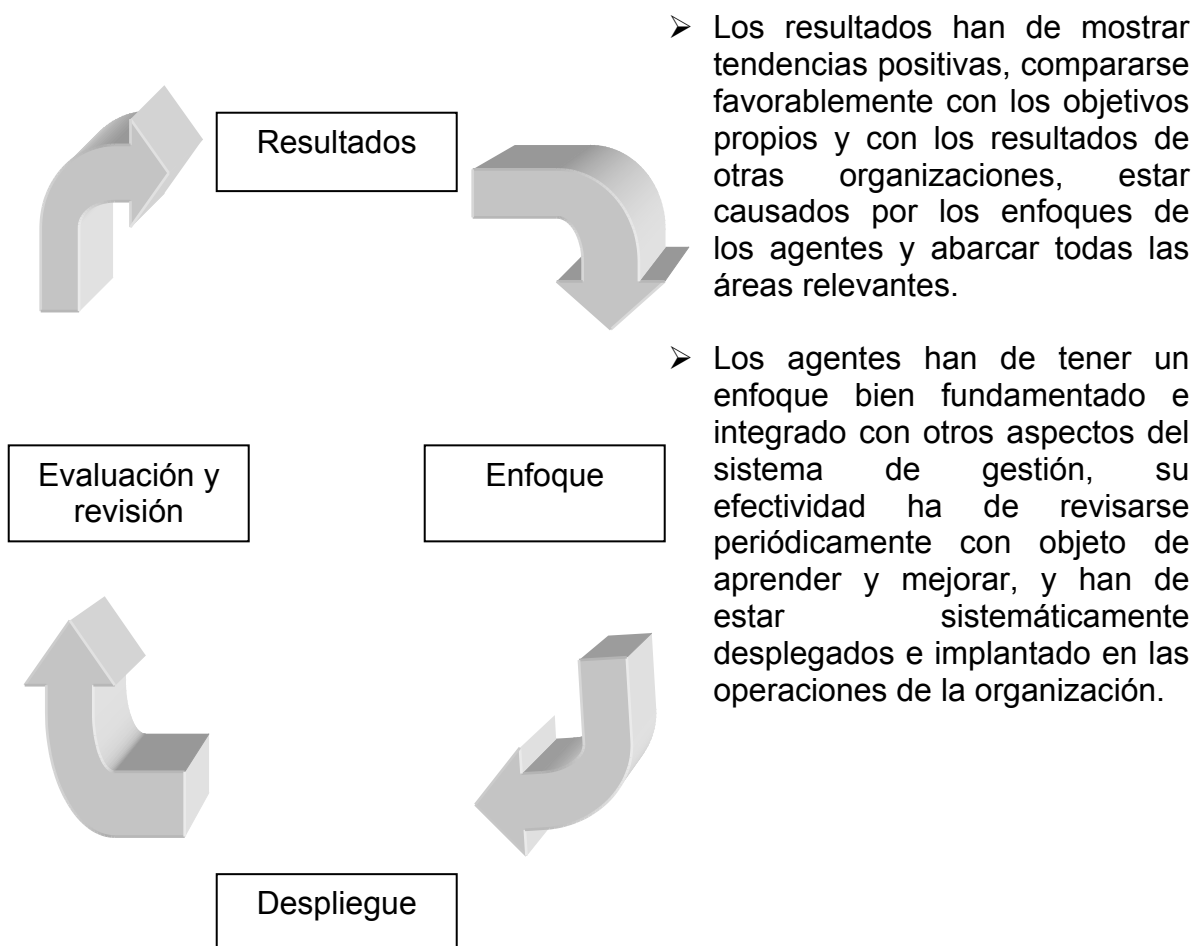
El modelo Europeo de excelencia, consta de dos partes:

- Un conjunto de criterios (ver. Fig. 5), de excelencia que abarca todas las áreas del funcionamiento de la organización.
- Un conjunto de reglas para evaluar el comportamiento de la organización en cada criterio.

Existen dos grupos de criterios, los cuales son:

- a. Los resultados (criterios 6 al 9) representan lo que la organización consigue para cada uno de sus actores (clientes, empleados, sociedad e inversores).
- b. Los agentes (criterios 1 al 5) son aspectos del sistema de gestión de la organización. Son las causas de los resultados.

Para cada grupo de criterios hay un conjunto de reglas de evaluación basadas en la llamada “Lógica REDER”



De acuerdo con la regla REDER, se señala lo siguiente:

1. RESULTADOS.

Muestran tendencias positivas o un nivel sostenido, los objetivos son adecuados y se alcanzan, los resultados se comparan favorablemente con los de otros y están causados por los enfoques. El alcance de los resultados cubre todas las áreas relevantes para los actores (los que tiene interés en la organización, sus actividades y sus resultados): clientes, asociados, empleados, inversores, organismos oficiales y otros representantes de la sociedad.

2. ENFOQUE

Es lo que la organización piensa hacer y las razones para ello. Es una organización excelente, el enfoque será sano (con fundamento claro, con procesos bien definidos y desarrollados, enfocado claramente a los actores) y estará integrado (apoyará la política y la estrategia y estará adecuadamente enlazado con otros enfoques).

3. DESPLIEGUE

Es lo que realiza la organización para poner en práctica el enfoque. En una organización excelente, el enfoque estará implantando en áreas relevantes de una forma sistemática.

4. EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Es lo que hace la organización para evaluar y revisar el enfoque y su despliegue. En una organización excelente, el enfoque y su despliegue estarán sujetos con regularidad a mediciones, se emprenderán actividades de aprendizaje y

los resultados de ambos servirán para identificar, priorizar, planificar y poner en práctica mejoras.

Esta variedad de modelos, permite analizar y formar diferentes criterios hacia la elección de un modelo de calidad para alcanzar la excelencia en cuanto a la calidad de los productos o servicios.

La elección hacia un modelo de calidad, no es fácil, para esto se requiere de la fijación de ciertos factores: como podría ser si el modelo elegido esta acorde con los objetivos y propósitos de la organización que habrá de implantarlo para el logro de estos y para alcanzar la excelencia en cuanto a la calidad de su producto o servicio.

Ahora bien, en base al estudio de los modelos anteriormente presentados. El modelo de calidad, que en consideración es el más aceptable para el ámbito educativo es: “El modelo de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad”. Sin embargo, con esta elección no se pretende decir que los otros modelos son poco viables, más bien la elección hacia este modelo se da por la integración que existe con los otros modelos, en un esquema más amplio y completo de gestión. Por otra parte, la elección del modelo se deja a criterio del lector.

En base al análisis del modelo, este permitirá el desarrollo de actividades para la mejora continua, a la excelencia en las satisfacción de los alumnos y del personal involucrado, así como en el impacto social y sus resultados. También permitirá el apoyo de los directivos de las escuelas en la aceleración del proceso de convertir la Gestión de calidad Total en un factor decisivo para conseguir una posición de competitividad, que a su vez se dará por la calidad en los servicios educativos que se ofrezcan. Esto se cumplirá siempre y cuando el modelo sea llevado a cabo con continuidad, dedicación y responsabilidad por los principales agentes de la educación (Ver en las propuestas los pasos para la aplicación de éste modelo enfocado a la zona No. 1, del Estado de México).

En conclusión, desde años atrás y en la actualidad se ha tratado de buscar una educación de calidad sin embargo, los esfuerzos y la lucha por alcanzar la excelencia de calidad educativa han sido pocos. Provocando así una falta de calidad, en consecuencia de una calidad insuficiente, lo que ha originado que la calidad sea un problema social. De esta manera, lo único que se ha logrado es el debate de todos contra todos.

Principalmente la calidad de la educación básica sólo podrá lograrse a partir del cumplimiento de los objetivos y de las aspiraciones sociales, plasmadas en el artículo tercero de nuestra constitución política. Así como en el cumplimiento de las líneas de acción a seguir en el Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica, y el Programa Nacional de Educación.

La aplicación de la calidad educativa, principia a partir del criterio, dedicación, responsabilidad y de los objetivos; tanto de las personas que estructuran, aprueban y ejercen la planeación educativa. Esto no significa que todo esta mal, sino que la planeación educativa debe formularse a partir de las exigencias de las personas que reciben el servicio de la educación pública y del ambiente en el que se ven rodeados.

Para elevar la calidad de la educación básica es importante convencerse que es necesario dar un giro de cambio, no sólo en las políticas educativas que son las que nos dan las acciones a seguir, sino principalmente cambiar las actitudes, comportamientos, estilos de liderazgo, etc., ya que en los resultados se refleja lo que se realiza. Además, es importante dar relevancia a los valores, costumbres y culturas.

CAPÍTULO IV

LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN TELESECUNDARIA EN MÉXICO

4.1 LA TELEVISIÓN EDUCATIVA

Uno de los principales servicios educativos en Telesecundaria es la televisión como apoyo metodológico en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los alumnos. Así, durante la década de 1960-1970, declarada por la United Nations Education Science Cultura Organization (UNESCO) Década del Desarrollo, la política social en México considera a la educación como importante medio para lograr el desarrollo social. Con la intención de llegar a grandes grupos de población no atendidos, se exploraron las posibilidades del cine, radio y televisión. Por lo que México emplea los medios audiovisuales enfocándolos a la alfabetización, y la educación rural.

En esta época destacó el énfasis puesto en la alfabetización, en la educación primaria y el incremento en su atención; no obstante, la atención al nivel educativo de secundaria, considerada entonces educación media básica, y a sectores de la población no atendidos, también está presente; a este interés y al propósito de emplear los medios audiovisuales en la educación, obedece que se haya creado la Dirección General de Educación Audiovisual. A esta institución se le asignaron las tareas de organizar, dirigir, desarrollar y vigilar las actividades técnicas, docentes y administrativas de la enseñanza audiovisual, utilizando la radio, la televisión y todos los medios científicos y técnicos al alcance; así como de integrar, con la Dirección General de Segunda Enseñanza, el sistema de Educación Telesecundaria.

El 5 de Septiembre de 1966, en el marco de amplias acciones educativas, inician los trabajos experimentales de la Enseñanza Secundaria por Televisión.

Los antecedentes de este ambicioso e innovador programa fueron los exitosos programas de alfabetización “Alfabetización”, “Yo puedo hacerlo” y “Un paso más”, en los que se empleó un esquema de apoyos educativos integrados por el programa de televisión y por un documento que apoyaba la realización de ejercicios en los grupos de trabajo y en lo individual, en el hogar, denominado “Cartilla de alfabetización”.

La expectativa de una propuesta educativa que emplease la televisión y, principalmente, que ofreciera atención de secundaria con un maestro por grado y no diez o doce docentes, como ocurre en la secundaria general, creó una gran inquietud entre los docentes del nivel, quienes mostraron una fuerte resistencia al programa, ya que veían amenazada su posición al suponer que el uso de la televisión sustituiría sus funciones.

El estudio fue evaluado positivamente por el Consejo Técnico Consultivo y por un grupo de evaluadores designados por las siguientes instituciones: Dirección General de Segunda Enseñanza, Instituto Nacional de Bellas Artes, Dirección General de Educación Física y Consejo Nacional Técnico de la Educación.

El 2 de enero de 1968, el entonces Secretario de Educación Pública, Lic. Agustín Yáñez, suscribió un acuerdo por medio del cual la Telesecundaria quedó inscrita en el sistema educativo nacional, al otorgársele plena validez oficial a los estudios realizados a través de esta modalidad, la cual empleó el Plan y Programas de Estudio en vigor, de modo que los alumnos tenían acceso a los mismos contenidos que otras modalidades del nivel.

El primer curso de Telesecundaria se transmitió por circuito abierto a través del canal 5 de Telesistema Mexicano y su repetidora, canal 6, en las Lajas, Veracruz. El 21 de Enero de 1968 se inició la atención educativa en ocho entidades de la República Mexicana: Distrito Federal, Estado de México, Morelos, Oaxaca, Veracruz,

Puebla, Tlaxcala e Hidalgo. La inscripción inicial fue de 6,569 alumnos en el sistema escolarizado, atendidos por 301 maestros.

En adelante, la Secundaria por Televisión operó únicamente como un servicio presencial y escolarizado.

El primer año de operación de la Secundaria por televisión se transmitieron únicamente seis programas de televisión por día. El siguiente año, al operar el segundo grado de secundaria, la transmisión subió a 12 programas por día y, en 1970, la transmisión llegó a 18 programas por día y cubrió los tres grados del nivel. En las “teleaulas”, la recepción de los programas de televisión transcurría continuamente. El tren de transmisión comprendía la difusión secuenciada de programas de televisión de 20 minutos cada uno; así, una hora de transmisión contenía un programa para cada grado. En las “teleaulas”, después de la transmisión, se apagaba el televisor, y durante 40 minutos, mientras se transmitían para otros grados, el tiempo se utilizaba en el aula para realizar trabajo que podría ser de afirmación o de aclaración de dudas. Los sábados se contaba con programas de televisión especiales para los maestros coordinadores, en las que se les brindaban orientaciones didácticas y pedagógicas.

Un nuevo componente del servicio educativo, el texto, surge para integrar un conjunto que, con pocos cambios, permanece hasta la actualidad. En este conjunto figuran el entorno, la comunidad, los alumnos, el maestro frente a grupo, los especialistas, la escuela, el programa de estudios, una visión de cómo enseñar y cómo aprender, los programas de televisión, la tecnología para transmitirlos y el texto educativo mismo.

En el caso de los programas de televisión, entre 1992 y 2000 la Unidad de Televisión Educativa (UTE) produjo 4,744 programas de televisión de 15 minutos cada uno. De esos programas, permanecen vigentes los siguientes:

1	Primer grado	932
2	Segundo grado	900
3	Tercer grado	1,120
4	De integración de aprendizajes	51
5	Nueva materia de Formación Cívica y Ética	51
6	Cursos de Verano	388
7	Programas para actualización y capacitación	181
	TOTAL VIGENTE	3,442

Para Diciembre de 1995, es puesta en marcha la RED EDUSAT, por parte del Presidente de la República, el Dr. Ernesto Zedillo Ponce de León, cuya señal cubre actualmente todo el territorio nacional, el sur de los E. E. U. U., Centroamérica, el Caribe y parte importante de América del Sur. Esto enfrenta a un reto mayor apasionante frente a escenarios nuevos y sin precedentes: Por un lado, la oferta de la televisión educativa se expande y multiplica en la programación de 6 canales de televisión que actualmente transmite Edusat y; por otra, se abren nuevas propuestas de uso y presencia activa de la televisión y audiovisual en modalidades: niveles y grados educativos y escolares que no se habrán abordado sistemática y metodológicamente antes, como por ejemplo: Educación a distancia, educación para la sociedad³⁵.

Como ya se dijo, los actores principales fueron la Unidad de Telesecundaria, en el caso de los textos educativos, y la Unidad de Televisión educativa en los programas de televisión. Ambas instituciones colaboraron estrechamente en la producción televisiva para determinar esquemas televisivos, elaborar programas experimentales, evaluarlos y validarlos. En todo caso, la responsabilidad en la producción televisiva fue de la Unidad de Televisión Educativa. Otro ámbito importante de acción es el de la tecnología. Hasta hace pocos años, el aumento de

³⁵ S. E. P. “Edusat (Red satelital de Televisión Educativa) guía de programación”, pág 7

la cobertura tenía, además de los ingredientes político y económico, uno más, el tecnológico³⁶.

En base a lo anterior, se señala que la televisión constituye uno de los fenómenos fundamentales de nuestra época. Dado que, es un medio de comunicación, fuente informativa, medio de entretenimiento, formadora de conciencia y conducta pública, y un gran aliado para la acción educativa.

Para la educación, la televisión puede ser un instrumento manejable si se propone, aprovechar de manera crítica la calidad de los contenidos. En donde, se deben experimentar formas de acompañar la enseñanza-aprendizaje; reforzando las exposiciones, provocando inquietudes, búsquedas de conocimiento y propiciar un alumno crítico que aprecie los valores propios de su formación, enfrentando de manera crítica y analítica los contenidos generales de los medios.

Esto ciertamente formará parte de los retos de los docentes, que para su resolución tendrán que utilizar sus talentos y su imaginación para el mejor uso de la pantalla.

En el anexo N° 2, se muestra la estructura mínima de una escuela, considerando las tres modalidades.

4.2 EL SERVICIO EDUCATIVO DE TELESECUNDARIA

La educación telesecundaria como parte del Sistema Educativo Nacional, incluida en el esquema de Educación Básica, y en su carácter de obligatoria, presta un servicio educativo formal y escolarizado en las zonas más sensibles del país.

³⁶ S. E. P. “Telesecundaria Mexicana”

El servicio educativo de telesecundaria, opera con la atención de un maestro para un grupo de alumnos, el cual, es el responsable del proceso educativo en todas las asignaturas de un grado, en forma similar al maestro de primaria. En la metodología de este servicio educativo se apoya el aprendizaje con programas de televisión y materiales impresos, ambos elaborados con sentido complementario. Los impresos constan de libros de conceptos básicos que presentan los contenidos esenciales del programa de cada asignatura y una estrategia didáctica establecida en las guías de aprendizaje; unos y otras especialmente dirigidos al alumno. Para apoyar al maestro se le proporciona una guía con señalamientos encaminados a lograr mayor eficacia en su doble función de educador y de promotor de la comunidad. Este servicio educativo, es una opción más del Sistema Educativo Nacional, que busca responder a las necesidades básicas de aprendizaje y a las características de los alumnos, a través de la activación de un proceso educativo que propicie el aprendizaje, mediante un conjunto amplio y rico de experiencias y situaciones donde las y los jóvenes puedan vivenciar conocimientos y valores³⁷.

Al ser el alumno el centro de los proceso de enseñanza y aprendizaje, es partícipe de éstos y de sus evaluaciones a partir de actividades cotidianas, en donde, la planeación, integración y aplicación, se experimentan en prácticas educativas sistemáticas, coordinadas por el docente, con la participación activa de los alumnos, de la comunidad y de las autoridades educativas.

La Telesecundaria parte de diversos referentes para atender las relaciones y los proceso que intervienen en el modelo y en el servicio educativo. Este marco de referencia considera lo curricular, lo pedagógico y lo administrativo como elementos del mismo proceso. Así, el enfoque del modelo educativo se caracteriza por:

INTEGRAL porque analiza a la educación dentro de la sociedad, a la telesecundaria dentro del Sistema Educativo, y a la estructura escolar dentro de un conjunto de relaciones y de prácticas educativas concurrentes.

³⁷ Véase. S. E. P. Propuesta de Gestión educativa de calidad para Telesecundarias, pág. 16

INCLUYENTE en lo que respecta a las relaciones, procesos y participaciones de los involucrados en telesecundaria, y muestra las maneras en las que la actividad de diversos equipos de trabajo convergen en la práctica educativa, esto se lleva a cabo en la escuela y en las aulas.

De ACTUALIZACIÓN PERMANENTE porque se ubica en proceso de mejora continua.

REGULADOR debido a que propicia las principales relaciones y funciones de las instituciones que intervienen; así como las responsabilidades y los ámbitos de participación de los equipos de trabajo que actúan en los niveles federal, local, municipal y escolar.

PROSPECTIVO porque plantea los criterios básicos para la mejora continua de la calidad educativa y alude a las relaciones ideales entre los participantes; de igual manera determina las tendencias educativas que orientan el desarrollo técnico-pedagógico en la telesecundaria.

MULTIRREFERENCIAL porque considera varias referencias, con el fin de lograr la mejor comprensión del fenómeno educativo, desde diferentes categorías construidas especialmente para tal propósito, reconociendo la gran diversidad existente entre los servicios a nivel nacional, así como la individualmente de los participantes.

La telesecundaria contribuye a satisfacer la demanda de educación secundaria conjuntamente con secundarias generales y secundarias técnicas, y como se puede observar en el anexo (1) la telesecundaria ha ido incrementando su matrícula a nivel nacional, así como a nivel zona.

4.3 DESTINATARIOS

Desde la creación de la telesecundaria se concibió como un servicio dirigido preferentemente a jóvenes que viven en comunidades rurales con la población menos a los 2,500 habitantes que tienen una un egreso permanente de alumnos de primaria, y señal de televisión. No obstante, el servicio también opera en comunidades localizadas en zonas urbanas y suburbanas del país.

4.4 BENEFICIARIOS DE LA EDUCACIÓN

En el capítulo 3 se ha dicho que la calidad total como principal filosofía es centrar los procesos en la satisfacción de los beneficiarios. Puesto que los escritos de calidad total proceden de la administración de empresas y organizaciones que producen bienes y dan servicio, en ellos se habla de la satisfacción del cliente. En el aspecto educativo se les dirá beneficiarios.

En el caso de una empresa, la definición del beneficiario (cliente), es aquella persona que consume el producto o recibe el servicio que la empresa o la organización ofrece en el mercado.

En la educación el beneficiario principal es, el alumno. ¿Por qué el principal? Porque el es el receptor activo y participante de todo esfuerzo educativo, y desde luego, de todo impulso por mejorar la calidad de la educación.

En este apartado se clasificarán a los beneficiarios de la educación en dos partes:

a) Beneficiarios externos

Unos de ellos como ya se ha mencionado y siendo el principal es el alumno de hoy y el alumno de mañana, ya que requiere de los servicios por parte de la escuela. Servicios que permitan que el alumno se desarrolle como persona en todos los factores. Pero también requiere que estos servicios le sean útiles para su vida adulta. La educación no puede reducirse a propiciar al alumno aquello que le sirva para la etapa del proceso de desarrollo personal, sino que debe ofrecerle aquellos elementos que le permitirán desarrollarse, en forma adecuada, en su futuro.

Otros beneficiarios del quehacer de la escuela son los padres de familia. Son ellos quienes deciden enviar a sus hijos a la escuela y, deciden a que escuela en particular ingresarán. De ellos depende la asistencia de los alumnos y en gran medida su participación es de gran importancia para el logro de los objetivos educativos. Ellos son los que ejercen la demanda sobre la escuela, así como exigen a las autoridades su adecuado funcionamiento. Lo más importante es que los padres de familia comparten conjuntamente con la escuela la tarea formativa de los niños y/o adolescentes.

Como producto de proceso educativo surge el alumno. A través de este proceso el alumno se irá formando para convertirse en un egresado que como paso inmediato formará parte de otro plantel de nivel educativo subsecuente. De esta manera las escuelas de nivel educativo más avanzado que reciben a los egresados, son también beneficiarios del quehacer educativo.

También son beneficiarios de quehacer educativo los centros de trabajo que ofrecen empleo a los egresados. Es decir, toda persona u organización que recluta a personal que ha egresado de una institución educativa, forma parte de estos beneficiarios. En esa fase, el egresado y a su vez empleado tendrá que demostrar sus habilidades, capacidades y destrezas para enfrentar con seguridad la (s) tarea (s) que se le asignen.

En efecto, los alumnos al egresar de la escuela y en el proceso mismo de su formación dentro de ella, tendrán que interactuar con la sociedad para la que se formarán. Con esto, se quiere decir, que tanto la comunidad en la que vive el alumno, así como la sociedad en la que se desarrollará económica, social, cultural y políticamente, forman parte de los beneficiarios del quehacer educativo.

b) Beneficios internos.

Para la escuela su principal función es priorizar el aprendizaje. Con esto, los principales beneficiarios internos son los maestros del grado inmediato superior porque reciben a los alumnos de los maestros anteriores: la escuela ya que la imagen y el impacto que tengan dentro de la sociedad, serán el resultado de los retos y objetivos que se han planteado tanto gobierno, como los participantes del proceso educativo.

Estos beneficiarios principales se verán beneficiados por ese aprendizaje de calidad o perjudicados por la ausencia de la misma. En el caso de este tipo de beneficiarios su tarea central es el esfuerzo por mejorar la calidad dentro del salón de clases.

Ahora bien, el propósito hacia una mejor calidad educativa debe partir en la satisfacción del beneficiario, es decir, el que juzga sobre la calidad del servicio que se ofrece. Para lograrlos se deben conocer no sólo las necesidades y expectativas, sino también las preocupaciones e insatisfacciones respecto al servicio que se esta ofreciendo. De la misma manera es necesario que el beneficiario conozca y participe en la planeación de lo que se pretende hacer por mejorar la calidad educativa. Pues quien juzga sobre la calidad, tenderá a ser más exigente.

4.5 PARTICIPANTES DEL PROCESO

Como ya se mencionó en el capítulo anterior para contribuir a elevar la calidad en el servicio educativo, se requiere de la participación de todos los agentes que participan en el proceso los cuales son: Alumno, grupo, maestro, escuela, padres de familia, comunidad y autoridades educativas. Asimismo, determinar las funciones de cada participante, para una organización más dinámica de las actividades a realizar.

A continuación se describirán las funciones de los principales actores del proceso educativo:

a) ALUMNO

Éste constituye el centro de la acción educativa pues los fines y procesos de la educación básica están encaminados a la formación del educando a través del proceso enseñanza-aprendizaje. El alumno es el objetivo principal., dado a que es protagonista de toda acción educativa.

b) GRUPO

Es un factor de unión y socialización que permite a los alumnos convivir e intercambiar, elaborar proyectos, compartir esfuerzos y logros, para construir un criterio más amplio y solidario.

c) MAESTRO

Es responsable de la dirección del proceso enseñanza-aprendizaje y promotor de actitudes solidarias, comprometidas con el desarrollo social, económico y cultural de la comunidad.

d) ESCUELA

Es la institución establecida para promover el desarrollo del educando y su integración a la sociedad con el compromiso de mejorar su nivel de vida.

e) PADRES DE FAMILIA

Comprometidos en la educación de sus hijos deben incluir su punto de vista en los proyectos de promoción comunitaria que organicen sus hijos, formarán parte de ellos y estarán presentes en la demostración de lo aprendido.

f) COMUNIDAD

Esta el entorno social inmediato a la escuela, en el que se desarrollará la acción informativa y formativa de los alumnos, maestros, padres de familia y miembros de la sociedad local, promovida por la escuela, y que culminará en su superación de la propia comunidad.

g) DIRECTIVOS Y AUTORIDADES EDUCATIVAS

Son los responsables de la planeación, organización, integración y control de las actividades escolares. Así como, supervisar y vigilar que los objetivos educativos se cumplan.

Ahora bien, es importante aclarar que la calidad, como búsqueda permanente del mejoramiento de los procesos educativos, no es asunto de unos cuantos, sino de todos, cuyo punto de partida son las condiciones existentes: de cada escuela, dirección, supervisión, inspección, jefatura de sector, unidad responsable en la entidad y en el ámbito federal, que actúan de manera simultánea y con responsabilidad compartida, considerando la planeación, ejecución y evaluación como procesos permanentes, que toman en cuenta:

- ❖ El punto de vista de los estudiantes y padres de familia respecto de los servicios educativos.
- ❖ Los proceso mentales por los que transita el alumno.
- ❖ El desarrollo de competencias básicas relacionadas con la incorporación, la transformación, el manejo y el uso de la información.

- ❖ Destacar la importancia de vincular lo que se aprende con lo que se vive.
- ❖ El empleo de indicadores o formas para medir la efectividad de los servicios educativos.
- ❖ La evaluación del desempeño de los participantes. De los procesos y de los servicios educativos.
- ❖ El identificar los problemas y proponer las posibles soluciones para aplicar acciones de mejora.
- ❖ El evaluar aprendizajes alcanzados.
- ❖ El evaluar los avances en el logro de la formación básica.

4.6 LA VINCULACIÓN ESCUELA-COMUNIDAD

Un aspecto fundamental que se puede obtener de la interacción de los elementos que participan en el proceso enseñanza-aprendizaje es la vinculación de la escuela con la comunidad. Esta relación no es desconocida por los maestros del subsistema, aunque conviene precisar que, generalmente, se ha dado de manera unilateral, porque la comunidad ha apoyado a la escuela para que ésta desempeñe su labor sustantiva, sin obtener a cambio una retribución real que promueva su mejoramiento.

Dentro del proceso enseñanza-aprendizaje, existe una parte sustantiva, donde se le da lugar a la integración de contenidos por materia, conocida como “armando las piezas”.

Esta integración de contenidos de varias materias proporcionan espacios dedicados.

1. Construir esquemas donde se asocien las herramientas y contenidos nuevos de todas las materias de estudio del grado.
2. Organizar los nuevos contenidos de las distintas materias y vincularlos con saberes previos y con el entorno.
3. Elaborar reestructuraciones integrales acerca de los conocimientos aprendidos en más de un núcleo básico, de todas las materias del grado de estudios.
4. Diseñar propuestas para planear y desarrollar muestras pedagógicas ante los padres de familia y la comunidad, donde se demuestren los avances de los estudiantes en el aprendizaje.

Las muestras pedagógicas, denominadas “Demostración de lo aprendido”, se presentan ante los padres de familia y ante la comunidad, las cuales deben asociarse a los periodos de acreditación, tratan sobre la aplicación sobre las herramientas, contenidos, ciencia y técnica aprendidos en la escuela, en diversas materias de acuerdo con el grado de estudios; con un enfoque pertinente, práctico y flexible, en horarios de trabajo regulares, dentro de las materias llamadas: Actividades de Desarrollo (Educación Física, Expresión y Apreciación Artística y Educación Tecnológica).

Con la intención de integrar los contenidos de varias materias y aplicar lo aprendido, esta actividad puede considerar acciones totales como: El diagnóstico de un problema de la comunidad; la integración de propuestas de solución; la presentación de los resultados del diagnóstico y de las propuestas de solución

(durante las muestras pedagógicas) ante los padres de familia y ante la comunidad; y acciones directas de los alumnos y el equipo docente en la comunidad, con la difusión previa y el apoyo de los padres de familia. Para efectos prácticos, la aplicación de lo aprendido mediante estas acciones, se denomina vinculación con la comunidad.

La telesecundaria cumple con sus propósitos a partir de dos líneas, una longitudinal, tendiente a promover la adquisición de herramientas clave para el aprendizaje y para la asimilación de contenidos; y otra transversal, donde lo que se aprende se relaciona con lo que vive.

Ambas líneas instrumentan la orientación de la educación en México hacia las personas y hacia el cambio, y se traducen en el lema de la telesecundaria “Educar para vivir mejor”, considerando que:

- ❖ Los sujetos que interactúan como individuos, son: el alumno, el maestro, el director y el padre de familia.
- ❖ Los grupos que interactúan son los estudiantes, el equipo docente, la sociedad de padres de familia y la comunidad.

En este sentido, es conveniente destacar la importancia que tiene relacionar el aprendizaje promovido en la escuela con acciones que se dirijan a mejorar el entorno social donde se ubica.

La interacción que se logre dar entre los participantes al realizar las acciones (que tienen que ver con la productividad, aplicando los conocimientos proporcionados en las diferentes materias), permitirá establecer una real inserción de la actividad escolar en la vida cotidiana.

La semana que inicia el trabajo educativo de Telesecundaria guarda una misma distribución que la de todo el curso: siete sesiones diarias de clase.

Los contenidos de aprendizaje se integran en cinco conceptos generales o núcleos básicos –uno por día-, en torno a los cuales se desarrolla la información y se realizan actividades encaminadas a vivir experiencias educativas que integran al educando a su grupo, escuela y comunidad, con un afán solidario de aprender, crecer, compartir y progresar.

De esta manera, se permite dar a conocer la modalidad en la comunidad. Por otro lado, con esta actividad se logra tener una mayor comunicación con los padres de familia, maestros y alumnos. Así también se logra que el alumno se desenvuelva en su aprendizaje.

CAPÍTULO V

LA EDUCACIÓN TELESECUNDARIA: CASO PARTICULAR ZONA ORIENTE (Nº 1) DEL ESTADO DE MÉXICO

La zona oriente (Nº 1), del Estado de México en su extensión geográfica (ver anexo 3) abarca siete municipios, los cuales son:

- ❖ Amecameca
- ❖ Ayapango
- ❖ Ecatzingo
- ❖ Tlalmanalco
- ❖ Tenango del Aire
- ❖ Tepetlixpa
- ❖ Ozumba

Asimismo, esta zona atiende 12 escuelas Telesecundarias, que se encuentran divididas en cada uno de los municipios antes mencionados, las cuales son:

- Escuela Telesecundaria Nº 008 “Generalísimo Morelos”
- Escuela Telesecundaria Nº 103 “Juan Aldama”
- Escuela Telesecundaria Nº 204 “Quetzalcoatl”
- Escuela Telesecundaria Nº 386 “Gabriel Ramos Millán”
- Escuela Telesecundaria Nº 109 “Lic. Benito Juárez”
- Escuela Telesecundaria Nº 198 “General Emiliano Zapata”
- Escuela Telesecundaria Nº 114 “Josefa Ortiz de Domínguez”
- Escuela Telesecundaria Nº 207 “Fernando Montes de Oca”
- Escuela Telesecundaria Nº 121 “Francisco González Bocanegra”
- Escuela Telesecundaria Nº 010 “12 de octubre”
- Escuela Telesecundaria Nº 113 “Constitución de 1917”
- Escuela Telesecundaria Nº 195 “15 de Septiembre”

5.1 PROFESIONALIZACIÓN DOCENTE

La profesionalización docente constituye una enorme preocupación para la educación. Para garantizar talentos y aptitudes se requiere del establecimiento de mecanismos que sean alternados entre procedimientos selectivos que condicionen la acreditación de requisitos.

También, se requiere una clara concepción de cualidades que hay que esperar de un buen docente. Esto, implica que el rol profesional del docente, de un giro a las funciones tradicionales, y a su vez, se busquen y se pongan en acción tareas nuevas, que tanto la escuela como la sociedad esperan ver realizadas en el ejercicio de la docencia. Claro está, que para tener una docencia eficaz, en consecuencia se tendrán que contemplar características de personalidad y profesionalismo, tales como; la paciencia, compromiso, responsabilidad, identidad, persistencia, capacidad para analizar problemas y sobre todo comprensión de los alumnos.

5.1.1 PERFIL DOCENTE

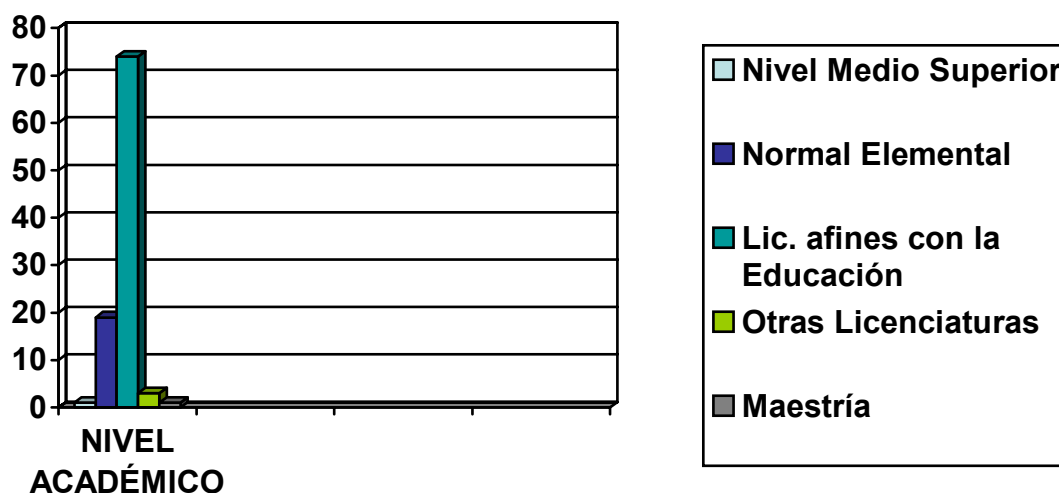
El perfil docente es uno de los requerimientos que se debe contemplar en todos los niveles educativos, ya que ello nos dará una parte importante para garantizar la calidad del servicio educativo.

En las escuelas Telesecundarias de la zona oriente (Nº 1), se cuenta con un total de 12 directores, 46 docentes y 5 orientadores, siendo un total de 63. En base, a sus perfiles estos se encuentran distribuidos en las gráficas que se muestran más adelante, en cuanto, a su perfil y nivel académico, manejando porcentajes e indicadores. En la gráfica No.1 se muestran los porcentajes de acuerdo al nivel

académico; nivel medio superior, licenciatura y maestría, y en la gráfica (2, 3 y 4) se muestran los porcentajes obtenidos de la clasificación que se hizo en cuanto a los titulados, pasantes y de carrera trunca.

GRÁFICA (1)

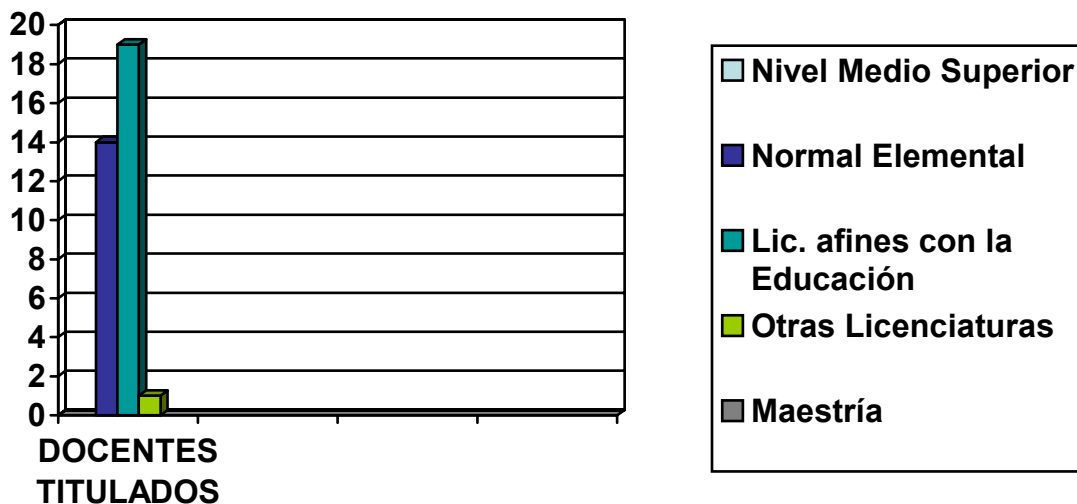
REPRESENTA EL TOTAL DEL PERSONAL ACADÉMICO, DISTRIBUIDOS DE ACUERDO A SU NIVEL ACADÉMICO



En la gráfica (1) tenemos que el 1.6% representa a los docentes que tienen Nivel Medio superior, el 19% de los que tienen Normal Elemental, el 74.6% de los que tienen estudios de Licenciaturas afines con la Educación, el 3.2% que corresponde a los de otras licenciaturas, y el 1.6% que corresponde a los de estudios con maestría.

GRÁFICA (2)

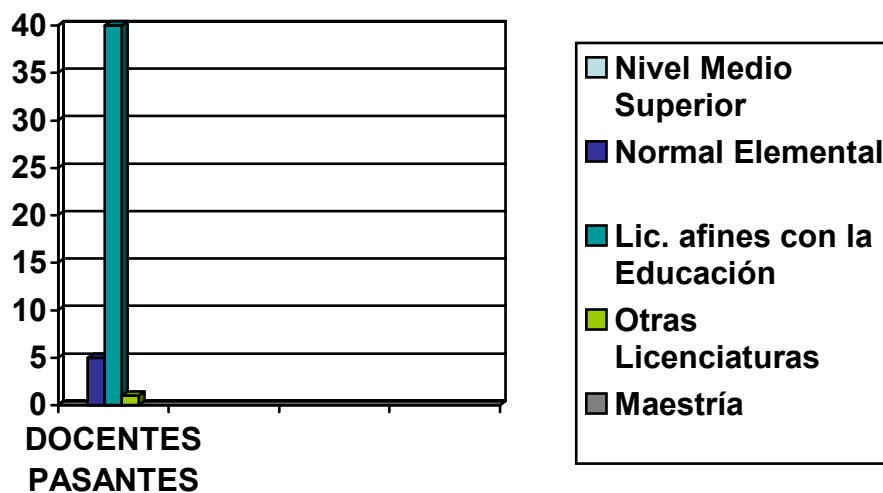
REPRESENTA EL TOTAL DE DOCENTES TITULADOS



En esta grafica No. 2 nos representa un total de 35.3% en lo que respecta a docentes titulados; en los que de normal elemental se tiene el 14.4%, en Licenciaturas afines con la Educación con el 19.3% y otras licenciaturas con el 1.6%.

GRÁFICA (3)

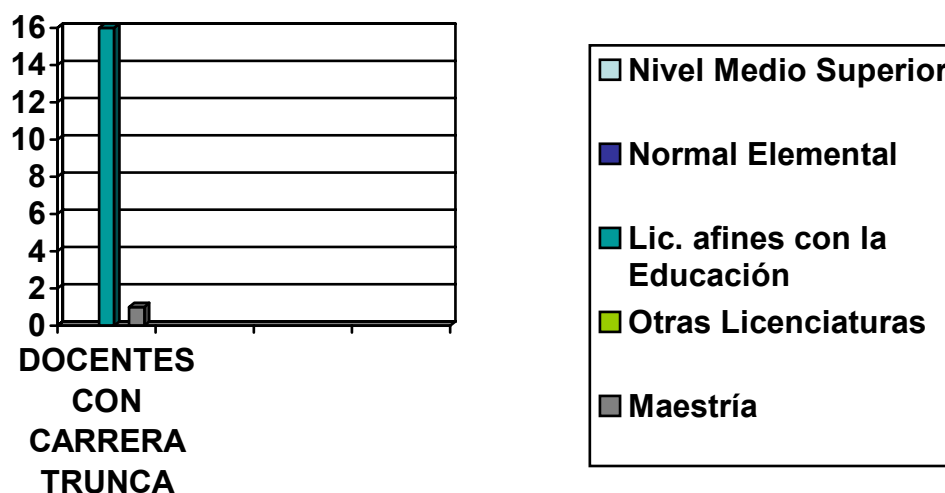
REPRESENTA EL TOTAL DE DOCENTES PASANTES



En la grafica No. 3, corresponde al total de docentes pasantes siendo el 46.2%; en los que de normal elemental representan el 4.8%, licenciaturas afines con la educación con el 39.8% y otras licenciaturas con el 1.6%.

GRÁFICA (4)

REPRESENTA EL TOTAL DE DOCENTES CON CARRERA TRUNCA



Por ultimo, la grafica No. 4 muestra el 17.5% siendo el total de docentes con carrera trunca; en donde licenciaturas afines con la educación representan el 15.9% y maestría con el 1.6%.

Ante este panorama, se puede analizar que el porcentaje que tiene mayor cifra es el de los docentes pasantes con un 46.2%. Ante esto la supervisión hace referencia de que en lo que respecta a los pasantes y con carrera trunca se les motiva para que se titulen o bien para que culminen con sus estudios correspondientes. En el **anexo 4** se presentan estos porcentajes detalladamente.

En lo que respecta al personal de la supervisión, tanto el supervisor escolar como el auxiliar técnico son pasantes en la Maestría de Administración Educativa, lo que indica que tienen el perfil adecuado para desempeñar sus funciones y actividades educativas. También cabe señalar que uno de los orientadores es

pasante en la Licenciatura en Administración Educativa y en lo que a ella se refiere, se le considera como una persona capaz y competente para desempeñar sus funciones.

5.2 EDUCACIÓN FORMATIVA

La empresa moderna exige un recurso humano preparado para aprender a aprender. El trabajo se transforma y esta transformación constituye un desafío para el sistema educativo: la producción requiere, cada vez más, trabajadores calificados. Por lo que, las labores en los sistemas productivos modernos, requieren de habilidades genéricas.

“La modernización democrática, reclama con urgencia la formación, por un lado, de una ciudadanía solidaria y, por otro, hombres capacitados para buscar y encontrar soluciones creativas, originales y eficaces”³⁸.

Esta formación de recursos humanos constituye el horizonte de trabajo para los educadores mexicanos.

La educación siendo un proceso formativo debe dirigir, orientar y guiar al educando hacia los objetivos que debe alcanzar y requiere de la participación activa del propio educando. Sin embargo, la educación tradicional comúnmente hace uso del estudio o planes rígidos donde existe un maestro que domina el tema y la intervención del educando se limita a la aceptación pasiva de información parcializada.

Ahora bien, en las escuelas Telesecundarias, así como en la zona (Nº 1) la información se integra por medio de:

³⁸ Guevara Niebla, Gilberto. “Los maestros y la formación de recursos humanos”. Pág. 5

❖ PROGRAMA DE TELEVISIÓN. En él se presentan mensajes dinámicos e interesantes en donde se desarrollan contenidos educativos en los que se atrae la atención e interés de los alumnos.

❖ MATERIALES IMPRESOS

Guía de aprendizaje (para el alumno). Esta es la conductora del aprendizaje y es un instrumento organizador del proceso enseñanza-aprendizaje. En ella se incluyen actividades y ejercicios específicos que los alumnos podrán realizarán en forma individual, en equipos o con la participación de todo el grupo.

Conceptos básicos (para el alumno). Es el libro de contenidos programáticos que incluye los elementos informativos esenciales de los núcleos básicos (ver anexo 5). Se ha elaborado uno para cada asignatura del plan de estudios, de acuerdo con las necesidades temáticas de las mismas.

Guía didáctica. (para el maestro). En él se recomiendan o sugieren alternativas metodológicas para la conducción del proceso enseñanza-aprendizaje.

En cuanto al aspecto formativo, en Telesecundaria se pretende fomentar en el alumno el trabajo en equipo como una práctica social en la que él aprenda a participar. Así, el alumno a través de esta práctica constante desarrollará su capacidad tanto de comunicación como de expresión de sus ideales e inquietudes.

A su vez, se toma como factor importante que el alumno desarrolle cualidades y habilidades para responder con responsabilidad y compromiso, cuando se le integre a las actividades y se le invite a trabajar en equipo.

En lo que respecta, a la zona oriente (Nº 1) del Estado de México, se ha logrado un avance significativo en el aspecto formativo, ya que los alumnos han mostrado capacidad de responsabilidad, criterio propio y sobre todo de organización

para desarrollar las actividades que se les asignan dentro de la escuela. Existe otra parte, en donde falta por integrar a los alumnos que no han podido responder como se espera, esto a causa de varios factores, como es: La falta de identidad, desinterés por el estudio, disciplina, entre otros. Cabe señalar, que en lo que se refiere al aspecto académico, se percibe cierta competitividad entre los alumnos.

En relación a lo anterior, se puede decir que para que la escuela, brinde a su comunidad una educación formativa. Además, de cumplir con los objetivos generales del sistema educativo y los objetivos particulares planteados en el proyecto escolar, se requiere de la profesionalización docente (ver punto 5.2.1), así como de la actualización de ellos, ya que el docente es el principal pilar de la educación, debido a la interacción directa que tiene con el alumno.

5.2.1 PROFESIONALIZACIÓN

En el punto 5.1.1 se mostraron los porcentajes obtenidos en relación a cada indicador utilizado. En la presentación de las gráficas, se observa que más del 50% del personal académico se encuentra titulado, no obstante, esto no garantiza que el docente sea profesional, sino más bien lo importante es que el docente asuma su papel y sea talentoso para lograr un efecto beneficioso en el aprendizaje de los alumnos. No con esto, se pretende dar a entender que todos los docentes en general tengan estas características, cabe reconocer que tanto en esta zona, como en el país existen maestros que deben ser reconocidos por el esfuerzo y compromiso con el que desempeñan su labor, pero, por otra parte, existen maestros que no se sienten comprometidos por mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje, cayendo en un círculo vicioso de individualidad, de resistencia al cambio, de oposición para trabajar en equipo, así como el desinterés por responder a las necesidades y expectativas de los alumnos, padres de familia y sociedad.

Ahora bien, como reflexión para todos los que forman parte del servicio educativo a nuestro país, se invita a contestar lo más sinceramente las siguientes preguntas:

1. ¿Qué tipo de educación me hubiera gustado que me brindarían mis profesores?
2. ¿Cómo me hubiera gustado que fuera el método o técnica de enseñanza-aprendizaje, que contribuyera para mi buena formación académica y profesional?
3. ¿Qué tipo de educación quiero para México?
4. ¿Qué propuesta daría al sistema educativo para mejorar el servicio educativo?
5. Como miembro del sistema educativo ¿ Qué he ofrecido ?
6. ¿Qué mensaje daría a los profesores que no se sienten comprometidos con la educación?
7. Como docente me considero. . . .
8. Mi ética profesional gira en torno a. . . .
9. Creo haber fallado en. . .
10. ¿Qué haré para corregir mis errores?

5.2.2 ACTUALIZACIÓN

La actualización es otro de los factores de importancia que se requieren para el desarrollo profesional del docente. En ella, se debe contar con oportunidades diversas, flexibles suficientes y sobre todo de calidad, que permitan la actualización de sus competencias para su enseñanza o en otro caso para retroalimentar su proceso administrativo.

Encaminado así, a garantizar el logro de mejores resultados, en cuanto, al aprovechamiento y capacidad de los alumnos.

La actualización del docente debe permitir el planteamiento de estrategias y técnicas para lograr diversas opciones de planeación susceptibles de utilizarse en el ambiente escolar, ya que existen carencias o en otros casos son insuficientes para la enseñanza, siendo tal vez, en consecuencia del ausentismo de asimilación de lo que implica la “Modernización Educativa” en nuestro país, por el hecho de una resistencia al cambio, así como la falta de elementos formativos que puedan adquirirse como docentes; que sean capaces de aportar y socializar experiencias previas y generar nuevos conocimientos que enriquecerán su desempeño profesional tendientes a formar parte de sus herramientas de aprendizaje.

Luego entonces, la actualización del docente debe enfocarse en buscar la forma de que el personal educativo propicie en el alumno la capacidad para mostrar su creatividad propia a través de conocimientos previos que serán aportados por el docente que permitirán generar estrategias distintivas que al socializarse den pie al descubrimiento de errores constructivos; esto mediante el análisis, argumentación y razonamiento, que como fin último, deberá proporcionar mayores resultados positivos en los alumnos. Cosa que con el sistema tradicional es muy poco común que suceda. Asimismo, la actualización debe darse en base a las necesidades y principales problemáticas que afecten la calidad educativa de los alumnos.

Con lo que respecta a la zona oriente (Nº 1) del Estado de México, se detectaron varios problemas, entre los cuales se encuentran los de mayor frecuencia:

- a. Problemas de lecto-escritura.
- b. Bajo aprovechamiento del alumno.
- c. Falta de dominio por parte de los profesores, de las asignaturas de química, física e ingles.
- d. Falta de equipo de cómputo e instrumental de laboratorio, así como de las instalaciones para los laboratorios de cómputo, química y física.
- e. Falta de valores por parte del alumnado.
- f. Falta de interés por parte de los padres de familia en relación con el aprovechamiento de sus hijos.
- g. Falta de credibilidad en la modalidad de Telesecundaria
- h. Falta de liderazgo por parte de los directores.

Ante esa variedad de problemas, a nivel supervisión se han puesto en marcha actividades (cursos de actualización) para combatirlos. Ante esto la labor de la supervisión escolar de la zona ha sido el buscar vínculos con instituciones de nivel superior para ofrecer al personal docente y directivo espacios que permitan la búsqueda de soluciones y nuevas estrategias de planeación y evaluación para evitar la sobrevivencia de estos problemas y que sólo se combatirán con las acciones educativas.

En cuanto a acciones educativas se refiere, en la zona el personal directivo por su parte, siendo a mayoría afirma que los cursos de actualización han sido de gran apoyo para la aplicación de lo teórico a lo práctico en cuanto a algunas asignaturas como física y química principalmente, y que a pesar de las deficiencias se han condicionado espacios y creado objetos que sirven como instrumentos de laboratorio para la realización de prácticas. Por otro lado, la otra parte minoritaria afirma que a pesar de que los profesores han tomado los cursos de actualización y

cuentan con el laboratorio y equipo básico para la realización de práctica, no las explotan como debe ser o en su caso ni siquiera las realizan.

Cabe señalar, que ante el personal que no se siente comprometido la supervisión ha buscado la manera de poderlos integrar y motivar para responder con buenos resultados, pero es importante considerar que esto requiere de un proceso y como tal no se puede lograr de la noche a la mañana.

5.3 EVALUACIÓN DEL PROCESO EDUCATIVO

En los subtemas anteriores se han mencionado algunos de los participantes del proceso educativo, así como del desempeño en sus respectivas funciones.

En este apartado, se describe la forma en que se evalúan a cada uno de los participantes del proceso educativo de la modalidad de Telesecundaria, de los cuales se mencionarán los siguientes:

- a. Alumno. Se evalúa en base al indicador del aprovechamiento. Mencionado así que el promedio general de aprovechamiento en la zona es de 7.4 del ciclo escolar 2001-2002.
- b. Maestro. De cierta forma se le evalúa en base al promedio de aprovechamiento de sus alumnos y a lineamientos que la misma escuela establece (puntualidad, participación, desempeño, etc.)
- c. Escuela. Esta se valúa, en base a la demanda de la matrícula.
- d. Padres de Familia. Estos son evaluados, en base a la participación de las actividades a las que se le invita, en la asistencia constante de juntas, eventos,

etc., y en la aportación de su cooperación económica para lo que requiera la institución.

- e. Comunidad. Esta se evalúa, en cuanto a su nivel cultural, económico y académico, esto basado en la realización de un diagnóstico que hacen tanto el director como los docentes dentro de la comunidad en la que interactúan. A su vez, estas son evaluadas, en la manera en como responden para elegir a la Telesecundaria para que sea la formadora de sus hijos y que esto se vea reflejado en la matrícula de cada escuela.

5.3.1 EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE

En este punto se hace una evaluación tanto a directores como a docentes, para ello se aplicó un cuestionario basado en el modelo de calidad (Modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad). Para esto es importante aclarar que la presente evaluación no se hace con el fin de evidenciar lo bueno o malo, más bien, el propósito de esto es poder realizar una auto-evaluación de la institución educativa para evaluar su situación actual y que disponga de un marco ordenado de referencia para promover su mejora.

Así, los resultados que de éste se obtengan serán presentados en gráficas, considerando una escala del 20%, 50% y 75% y la lógica de la evaluación se basa en que una marca de la columna 1 puntúa el 0%, la columna 2 puntúa el 33%, la columna 3 puntúa el 67% y la columna 4 puntúa el 100%. Por otra parte, los criterios que se establecen son: Liderazgo, planificación y estrategia, gestión del personal, recursos, proceso, satisfacción del cliente, satisfacción del personal, impacto en la sociedad y resultados.

La puntuación de los criterios del cuestionario se calculan sumando los porcentajes “marcados” y dividiendo por el número de preguntas respondidas, obteniéndose así el resultado o puntuación “promedio”.

A continuación se muestra el cuestionario que se aplicó en algunas de las escuelas de la zona N° 1, del Estado de México. Más adelante, se presentan los resultados obtenidos a nivel zona con sus respectivas gráficas.

PRESENTACIÓN

Para la elaboración del presente cuestionario se le han asignado sólo cuatro posibilidades de respuesta a cada pregunta dándole los siguientes valores de puntuación 1, 2, 3 y 4.

A continuación se muestran los significados de cada valor de puntuación.

PUNTUACIÓN	PROGRESO	SIGNIFICADO
1	Ningún avance	<ul style="list-style-type: none">➤ Ninguna acción aún.➤ Quizás algunas ideas buenas que no se han concretado.
2	Cierto avance	<ul style="list-style-type: none">➤ Parece que se está produciendo algo.

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis ocasionales que dieron lugar a ciertas mejoras. ➤ Algunas puestas en práctica logran resultados aislados.
3	Avance significativo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Clara evidencia de que se tratado este tema de manera adecuada. ➤ Revisiones rutinarias y frecuentes que logran mejoras. ➤ Existe la preocupación de que ciertas aplicaciones no sean universales o no haya aprovechado todo su potencial.
4	Objetivo logrado	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planteamiento excelente o resultado aplicado de manera universal. ➤ Solución o resultado que puede servir como modelo y resulta difícil pensar que pueda ser mejorado.

CUESTIONARIO

CRITERIO 1

LIDERAZGO

Entendido como el comportamiento y la actuación del equipo directivo y del resto de los responsables para guiar a la institución hacia la gestión de calidad.

1	El equipo directivo y el resto de responsables están implicados en la gestión de claridad.	1	2	3	4
2	El equipo directivo es accesible y escucha al personal.	1	2	3	4
3	El equipo directivo apoya las mejoras y la implicación de todos, ofreciendo los recursos y ayuda apropiados.	1	2	3	4
4	El equipo directivo ayuda en la definición de prioridades en las actividades.	1	2	3	4
5	El equipo directivo, en el momento oportuno, toma decisiones adecuadas que le competen.	1	2	3	4
6	El equipo directivo tiene entre sus prioridades la atención a los padres y el alumnado.	1	2	3	4
7	El equipo directivo participa y toma iniciativas para la elaboración de los proyectos y planificación del centro educativo.	1	2	3	4
8	El equipo directivo posibilita los cauces para que padres y alumnos manifiesten sus sugerencias y quejas.	1	2	3	4
9	El equipo directivo establece relaciones institucionales rentables para la organización y funcionamiento del centro educativo.	1	2	3	4
10	El equipo directivo elige responsables eficaces para el desarrollo de cada proceso organizativo en la vida del centro educativo.	1	2	3	4
11	El equipo directivo reconoce y valor los esfuerzos y logros de las implicadas en la planificación y estrategia del centro educativo.	1	2	3	4

En este criterio se obtuvieron el 76% en cuestionarios aplicados a directivos y el 69.1% a docentes.

CUESTIONARIO

CRITERIO 2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

Este se refiere a la misión, visión, valores y dirección estratégica del centro educativo, así como la forma en que estos se implantan en los proyectos institucionales.

1	La elaboración del proyecto del plantel se ha realizado tras el análisis de las necesidades y expectativas de los distintos sectores de la comunidad educativa.	1	2	3	4
2	El centro educativo planifica teniendo en cuenta las expectativas y demandas de padres y alumnos.	1	2	3	4
3	Existe coherencia, dentro de la planificación y estrategia del centro educativo, entre todos los proyectos institucionales (programación Anual, Proyecto educativo escolar, proyectos curriculares, etc.)	1	2	3	4
4	El personal conoce la planificación y estrategia del centro.	1	2	3	4
5	El personal sabe de qué forma puede contribuir a lograr los objetivos del centro educativo.	1	2	3	4
6	En el plantel educativo hay una cultura de evaluación sistemática de la planificación y estrategia en todos los niveles de funcionamiento.	1	2	3	4

En este criterio se obtuvo el 77.8% a cuestionarios aplicados a directores y el 67.8% a los docentes.

CUESTIONARIO

CRITERIO 3 GESTIÓN DEL PERSONAL

Se refiere cómo utiliza el centro educativo el pleno potencial de su personal para mejorar continuamente.

1	El centro educativo hace responder la asignación de responsabilidades con sus necesidades y con la capacitación del personal.	1	2	3	4
2	La formación del personal se corresponde con sus necesidades de desarrollo.	1	2	3	4
3	La formación del personal se corresponde con las necesidades del plantel educativo.	1	2	3	4
4	En el centro educativo se potencian iniciativas de experimentación e innovación.	1	2	3	4
5	Los objetivos de las personas y equipos se formulan a partir de los objetivos del centro educativo.	1	2	3	4
6	En el centro hay un alto grado de participación en la toma de decisiones.	1	2	3	4
7	En el plantel educativo hay establecidos procedimientos para la implicación del personal en la mejora continua.	1	2	3	4

8	En el centro educativo hay canales de información que garantizan una comunicación efectiva.	1	2	3	4
9	En el centro hay una interacción efectiva entre los diferentes componentes de la comunidad educativa que logra un clima de confianza compartido.	1	2	3	4
10	En el centro educativo se reconoce y valor el trabajo, la aportación y el esfuerzo de mejora del personal.	1	2	3	4

En lo que se refiere a este criterio se obtuvo el 61.3% a cuestionarios aplicados a directores y 59.2% a docentes.

CUESTIONARIO

CRITERIO 4

RECURSO

Se refiere a la gestión, utilización y conservación de los recursos que pueda llegar al plantel educativo para su planificación y estrategia.

1	La información relevante del centro educativo es transmitida con rapidez y en su totalidad a aquellos que la necesitan.	1	2	3	4
2	El centro educativo utiliza los edificios y equipos de acuerdo con su planificación y estrategia.	1	2	3	4
3	El centro organiza usos alternativos de sus equipos y edificios para aquellos que lo solicitan.	1	2	3	4
4	El centro potencia y promueve la investigación e innovación educativa.	1	2	3	4
5	El centro utiliza la tecnología de acuerdo con su planificación y estrategia.	1	2	3	4

En cuanto a este criterio 72.3% del porcentaje obtenido corresponde a cuestionarios aplicados a directores y el 59.8% a docentes.

CUESTIONARIO

CRITERIO 5 PROCESOS

Éste alude a cómo se identifican, gestionan y revisan los procesos y cómo se corrigen a fin de asegurar la mejora continua en todas las actividades del plantel educativo.

1	El centro tiene identificados los procesos fundamentales para su éxito.	1	2	3	4
2	Las demandas de la comunidad educativa son recogidas por el centro en su planificación.	1	2	3	4
3	El centro educativo asegura el funcionamiento eficiente de sus propios procesos para mejorar los resultados.	1	2	3	4
4	El centro tiene designados con claridad a los responsables y asignadas las tareas de los mismos.	1	2	3	4
5	Los objetivos de mejora se establecen a partir de la información recibida de los distintos miembros de la comunidad educativa.	1	2	3	4
6	El centro educativo promueve entre el personal la creatividad e innovación para la mejora de los procesos.	1	2	3	4
7	El centro aprovecha los resultados de la evaluación de los procesos para mejorar su funcionamiento.	1	2	3	4

Aquí, el 63.3% corresponde a directores y el 62.2% corresponde a docentes.

CUESTIONARIO

CRITERIO 6

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Éste se refiere a qué consigue el centro educativo en cuanto a la satisfacción de sus clientes (alumnos y padres de familia).

1	El centro educativo mide periódicamente la percepción de padres y alumnos sobre las áreas más relevantes.	1	2	3	4
2	El centro mide periódicamente con indicadores las áreas más relevantes que manifiestan la satisfacción de los padres, alumnos y otros clientes.	1	2	3	4
3	El cliente está informado de aquellos aspectos del centro que inciden en su satisfacción.	1	2	3	4
4	El centro compara sistemáticamente el grado de satisfacción de padres y alumnos con el de otros centros.	1	2	3	4
5	El centro actúa sobre las áreas oportunas en función del grado de satisfacción de los padres y alumnos obtenido de las evaluaciones realizadas dentro del plantel anteriormente.	1	2	3	4

En este criterio 6 los porcentajes obtenidos de los cuestionarios aplicados el 73.5% corresponde a directores y el 52% a docentes.

CUESTIONARIO

CRITERIO 7

SATISFACCIÓN PERSONAL

Se refiere a qué consigue el centro educativo respecto a la satisfacción de su personal

1	El centro mide periódicamente la percepción del personal sobre aspectos tales como: condiciones de trabajo, nivel de comunicación, opciones de formación, reconocimientos de trabajo, etc.	1	2	3	4
2	El centro educativo mide periódicamente algunos factores que influyen en la satisfacción del personal y su motivación, tales como absentismo , nivel de formación, quejas, participación, fidelidad al centro educativo, etc.	1	2	3	4
3	El personal del centro educativo está informado de los resultados de los anteriores procesos.	1	2	3	4
4	El centro educativo compara sistemáticamente el grado de satisfacción de su personal con el de otros centros educativos.	1	2	3	4
5	El plantel educativo actúa sobre las áreas que se requieren en función de la tendencia mostrada por los resultados obtenidos anteriormente.	1	2	3	4

En este criterio el 67.3% corresponde a los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a directores y el 52.5% a docentes.

CUESTIONARIO

CRITERIO 8

IMPACTO EN LA SOCIEDAD

Éste hace referencia a qué es lo que finalmente consigue el centro educativo a la hora de satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad en general, y del entorno del plantel educativo en particular.

1	El centro educativo mide periódicamente la percepción de la sociedad en general tiene del mismo sobre aspectos tales como: daños y molestias causados en el entorno, preocupación por su mantenimiento y mejora, implicación en la comunidad, etc.	1	2	3	4
2	El centro realiza periódicamente mediciones adicionales relacionadas con su impacto en la sociedad tales como; niveles de quejas, incidentes relacionados con la salud laboral y escolar, reconocimientos explícitos, etc.	1	2	3	4
3	La comunidad escolar está informada sobre los resultados de las evaluaciones anteriormente realizadas.	1	2	3	4
4	El centro compara sistemáticamente con otros centros su nivel de impacto en la sociedad.	1	2	3	4
5	El centro establece programas activos de impacto en la sociedad en función de los resultados obtenidos en las evaluaciones anteriores.	1	2	3	4

Los porcentajes obtenidos en este criterio corresponde el 62.6% a cuestionarios aplicados a directivos y el 48.4% a docentes.

CUESTIONARIO

CRITERIO 9 RESULTADOS

Se refiera a lo que consigue el centro educativo en relación con la planificación y estrategia, y con respecto a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los alumnos, de las familias y en general de los clientes.

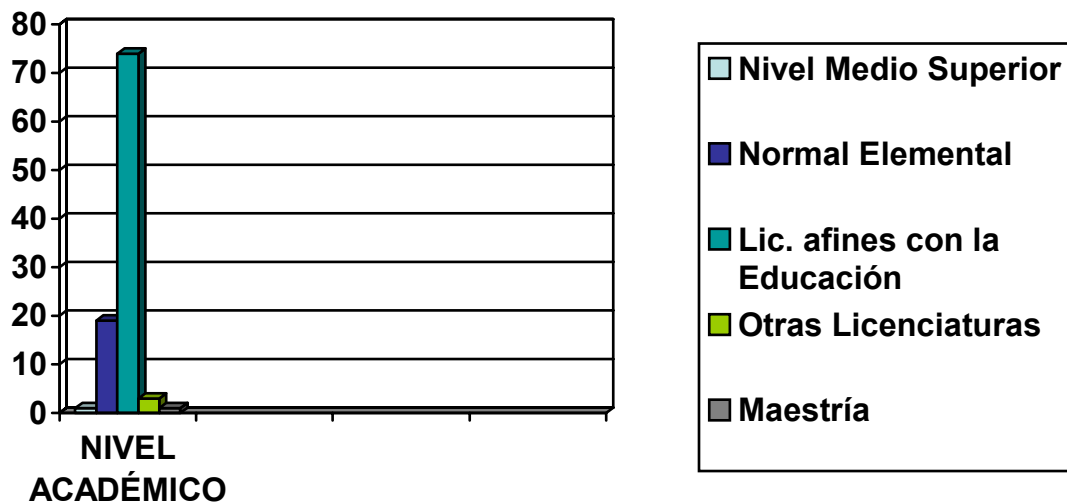
1	Se conocen, se evalúan y se valoran los resultados de la gestión económica del centro educativo.	1	2	3	4
2	Se mide, se conoce y se valora la consecución de los objetivos fijado en los distintos proyectos	1	2	3	4
3	Se miden, se conocen y se valoran los resultados de los proceso de planificación o programación escolar.	1	2	3	4
4	Se mide, se conocen y se valoran los resultados relativos a la convivencia en el centro educativo y las relaciones humanas.	1	2	3	4
5	Se miden, se conocen y se valoran los resultados, relativos a la gestión del personal.	1	2	3	4
6	Se miden, se conocen y se valoran los resultados de otros servicios y procesos de apoyo al centro educativo.	1	2	3	4
7	Se mide, se conoce y se valora el tiempo utilizado en responder a las demandas de los clientes (alumnos, padres de familia y comunidad en general).	1	2	3	4
8	Se miden, se conocen y se valoran los resultados que reflejan procesos claves de evaluación.	1	2	3	4

En este último criterio el 68% corresponde a los cuestionarios aplicados a directores y el 61.7% a docentes. (Estos porcentajes de los nueve criterios se presentan en las gráficas 5 y 6).

Ahora bien, de acuerdo con los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a directores, tenemos lo siguiente:

GRÁFICA (1)

REPRESENTA EL TOTAL DEL PERSONAL ACADÉMICO, DISTRIBUIDOS DE ACUERDO A SU NIVEL ACADÉMICO

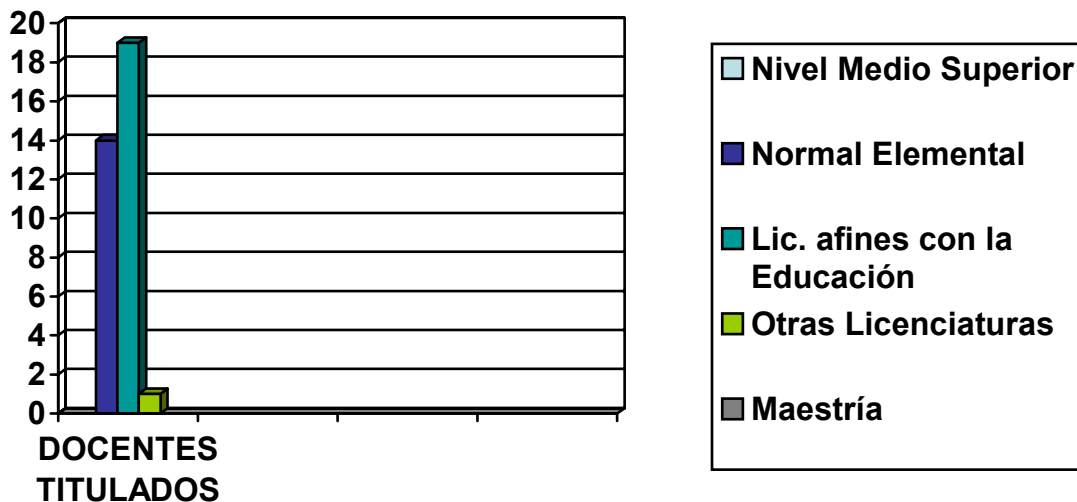


En la gráfica (1) tenemos que el 1.6% representa a los docentes que tienen Nivel Medio superior, el 19% de los que tienen Normal Elemental, el 74.6% de los que tienen estudios de Licenciaturas afines con la Educación, el 3.2% que

corresponde a los de otras licenciaturas, y el 1.6% que corresponde a los de estudios con maestría.

GRÁFICA (2)

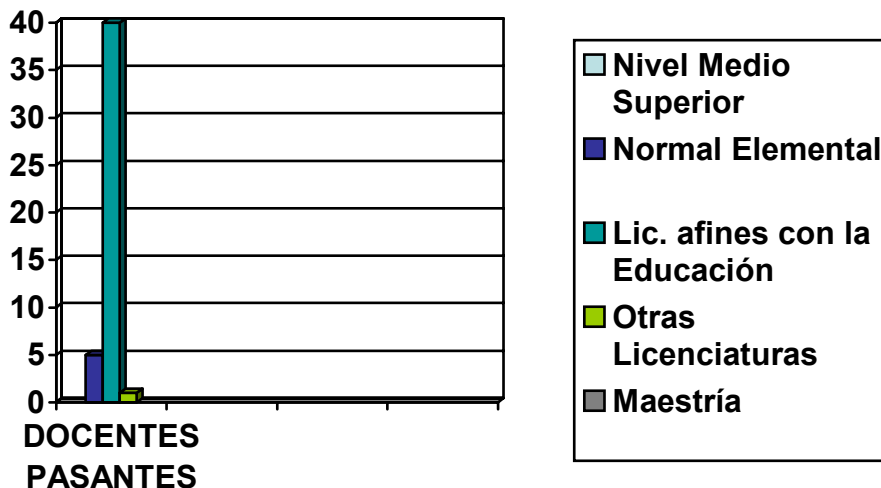
REPRESENTA EL TOTAL DE DOCENTES TITULADOS



En esta grafica No. 2 nos representa un total de 35.3% en lo que respecta a docentes titulados; en los que de normal elemental se tiene el 14.4%, en Licenciaturas afines con la Educación con el 19.3% y otras licenciaturas con el 1.6%.

GRÁFICA (3)

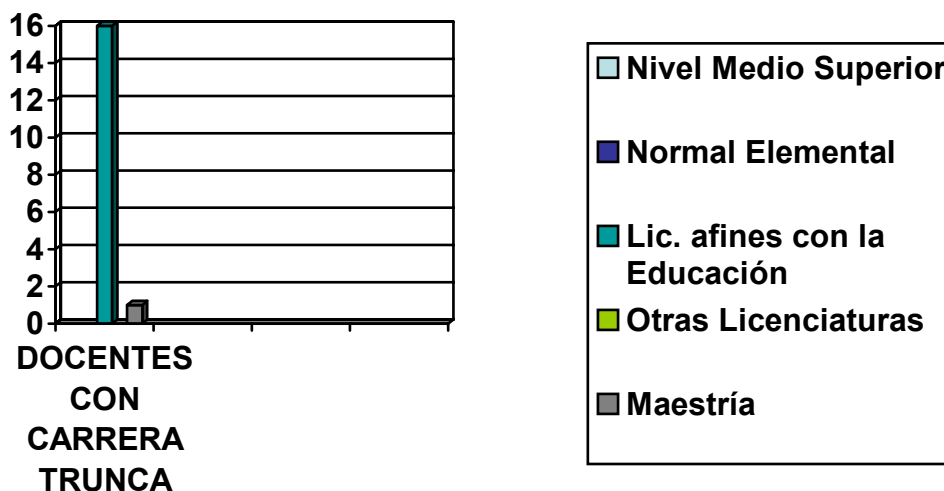
REPRESENTA EL TOTAL DE DOCENTES PASANTES



En la grafica No. 3, corresponde al total de docentes pasantes siendo el 46.2%; en los que de normal elemental representan el 4.8%, licenciaturas afines con la educación con el 39.8% y otras licenciaturas con el 1.6%.

GRÁFICA (4)

REPRESENTA EL TOTAL DE DOCENTES CON CARRERA TRUNCA



Por ultimo, la grafica No. 4 muestra el 17.5% siendo el total de docentes con carrera trunca; en donde licenciaturas afines con la educación representan el 15.9% y maestría con el 1.6%.

corresponde al criterio de Liderazgo, el 67.8% a Planificación y Estrategia, el 59.2% a Gestión del Personal, el 59.8% a Recursos, el 62.2% a Procesos, el 52% a Satisfacción del Cliente, el 52.5% a Satisfacción del Personal, el 48.4% a Impacto en la Sociedad y el 61.7% a los Resultados. Así, los porcentajes obtenidos en estos cuestionarios aplicados a docentes se encuentran entre el 48% y el 69%, lo cual indica que desde el criterio de los docentes las escuelas se encuentran en proceso de lograr la mejora en la calidad de los servicios educativos.

Así, observamos que en la gráfica 5, los criterios en los que más se debe trabajar, en primer término es la gestión del personal, en segundo lugar el de impacto en la sociedad y en tercero el de procesos.

Mientras que en la gráfica 6, los criterios en los que se debe poner mayor énfasis son: en primer lugar el impacto en la sociedad, en segundo la satisfacción del cliente (alumnos, padres de familia y comunidad) y en tercer lugar la gestión personal.

Como se puede ver ambas gráficas tienen similarmente los criterios que se deben atender, pero en diferente orden y variación en cuanto a sus resultados.

Luego entonces, el propósito del cuestionario es ayudar a evaluar la situación actual de la organización en los aspectos cubiertos por las preguntas expuestas en éste. Cada pregunta proporciona la oportunidad de evaluar la eficacia de los esfuerzos realizados por el centro en la satisfacción de los requisitos expuestos en ella.

Por otro lado, la utilización del cuestionario brinda ciertas ventajas como es:

- ❖ Apoyar a la escuela a determinar su posición actual así como las orientaciones y prioridades futuras que habrán de atenderse.
- ❖ Permite hacer comparaciones con los resultados de otras instituciones educativas.
- ❖ Estimula a la escuela a crear una cultura de mejora continua mediante la auto-evaluación periódica, la medida de sus resultados y los progresos y las correcciones que tendrán que atenderse.

Cabe señalar que la evaluación docente en la Zona Escolar N° 1, se estima principalmente bajo el indicador de aprovechamiento de los alumnos.

A lo que problemáticas se refiere, la supervisión de la Zona Escolar N° 1, ha buscado dar soluciones a ellos. Por ejemplo, ha abierto espacios de academia para los docentes, para que ellos tomen cursos afines con su desempeño académico, con el objetivo de que se actualicen y enriquezcan sus conocimientos. Sin embargo, esto no queda solucionado ya que los resultados que se obtienen son contradictorios, dado que, el docente no pone el suficiente interés y compromiso, esto reflejado en la impuntualidad, poco interés y apatía para realizar las actividades planeadas y programadas en las sesiones de academia. Pero es importante resaltar que no todos los docentes muestran esta actitud, sino que existen en la zona maestros que merecen un reconocimiento por su desempeño y compromiso en el aula y en su trabajo como docente.

PROPUESTAS

En base, al análisis y conclusión que se dio en el punto 3.3 sobre el Modelo Europeo de Gestión de Calidad. Se presenta a continuación este mismo, adaptado al ámbito educativo y como propuesta para su implantación en la zona No. 1, en las escuelas Telesecundarias del Estado de México.

Con el Modelo Europeo para la Gestión de Calidad, en la zona escolar No. 1 de las escuelas Telesecundarias lo que se pretende es aportar un conjunto de herramientas útiles para su mejora continua. Con ello los principales beneficiarios de su empleo serán las propias Escuelas Telesecundarias pertenecientes a la zona oriente (No. 1), del Estado de México, sus alumnos, el profesorado, y el personal no docente que en ellas prestan sus servicios. Es importante, que para su implantación se tenga un convencimiento pleno por parte del equipo directivo y de todo el personal involucrado de que, es necesario mejorar y de que, mediante una aplicación sistemática y ordenada del Modelo, es posible lograrlo. Cada escuela es la protagonista de la acción y por lo tanto es ella quién debe impulsar, si así lo desea su funcionamiento.

La escuela presenta diferentes expectativas y necesidades. Cada escuela necesita un ritmo diferente en su proceso. Esto debido a que el Modelo Europeo presenta un carácter abierto, permitiendo así su adaptación, de manera flexible en función de las características de los centros educativos, la enseñanza que en ellas se imparta, el profesorado y alumnado que tengan, las características de su comunidad educativa y el medio social en la que se ubican.

Antes de la implantación del Modelo es necesario detectar la situación actual de cada escuela, esto mediante el cuestionario presentado en el punto 5.3.1, que a su vez también permitirá mostrar las orientaciones y prioridades futuras que habrán que atenderse.

Considerando los criterios que se establecen en el Modelo Europeo, así como, en el cuestionario. Las etapas básicas para su aplicación en las escuelas Telesecundarias, pueden ser las siguientes:

1. **COMPROMISO Y LIDERAZGO DE LAS AUTORIDADES EDUCATIVAS:** Para la aplicación del Modelo, como primer término se requiere del apoyo de dos partes fundamentales; el de las administraciones educativas, en el caso de la zona No.1 (la supervisión escolar) que será la encargada de trabajar por una permanente mejora en la calidad de los servicios educativos de las escuelas Telesecundarias que se encuentran a su cargo, y el de los directivos de cada centro educativo ya que ellos se suman al logro de este objetivo y que en acuerdo con la supervisión deben hacer realidad este propósito.
2. **SENSIBILIZACIÓN:** Ante este punto tanto el profesorado como el personal no docente deben estar informados y sensibilizados sobre su responsabilidad en el funcionamiento de la escuela y sobre cómo y en que momento puede incorporarse al proyecto de mejora.
3. **FORMACIÓN EN EL MODELO:** Cuando, por efecto de las etapas anteriores, el personal de la zona escolar se incline hacia la mejora continua en la calidad de los servicios educativos y desee saber como emprenderse a participar, es cuando, se esta en el momento oportuno para establecer un plan de formación sobre el Modelo, la auto-evaluación y su funcionamiento. Esta formación, en principio, estará dirigida al equipo directivo, es importante integrar aquí los círculos de calidad o equipos de mejora.
4. **DIVULGACIÓN DEL MODELO:** Esta se dará a conocer a través del equipo directivo al resto del personal y comunidad educativa, explicando así la filosofía de la Gestión de Calidad, las actividades que se pretenden desarrollar y el compromiso que se asumirá por parte del equipo directivo para lograr la

mejora de la calidad de los servicios educativos mediante el empleo del Modelo.

5. REALIZACIÓN DE UNA AUTO-EVALUACIÓN: Tanto la supervisión como el equipo directivo deberán efectuar una auto-evaluación de cada una de las Telesecundarias de la zona y analizar los puntos fuertes y áreas de mejora encontrados. (Recomendando aplicar cuestionario del Modelo Europeo, presentado en el punto 5.3.1).
6. ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORA: El equipo directivo en acuerdo con la supervisión elaborará el plan de mejora para los servicios educativos que estimen pertinente programar para cada centro educativo: tomando en cuenta a los responsables del seguimiento del plan, objetivos y procesos. Dentro de éste deberá existir coherencia entre los proyectos escolares y el plan de mejora que se prevean. Las modificaciones que se realicen deben estar en consonancia con los resultados de la auto-evaluación realizada en cada una de las respectivas Telesecundarias.
7. APROBACIÓN DEL PLAN DE MEJORA: El equipo directivo presentará ante el consejo escolar el plan de mejora para los servicios educativos que se estime conveniente, involucrando al consejo en las acciones planteadas dentro del plan. Se acordará con la supervisión escolar la realización de los planes de trabajo aprobados. Es importante establecer aquí, quién será el responsable de su desarrollo.
8. EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA: Este se llevará a cabo de acuerdo con lo establecido en el plan (responsable, objetivos, procesos y actividades, calendario, indicadores para el seguimiento, personal implicado y medios a utilizar).

9. VERIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS Y REALIZACIÓN DE NUEVA AUTO-EVALUACIÓN: En este punto se deberán efectuar las actuaciones de acuerdo con lo establecido en el plan de mejora de los servicios educativos y con su calendario. También se deberán modificar si es necesario, las actividades en función de la información que se obtenga con el fin de innovar mejoras en el proceso.

10. RENOVACIÓN DE TODO EL PROCESO GLOBAL DE GESTIÓN: Como último punto, cada escuela Telesecundaria adoptará el principio de mejora continua hacia los servicios educativos como filosofía propia de actuación. Por su parte el personal se involucrará en una actividad para la gestión de calidad del centro educativo al que pertenece.

Por otra parte, de acuerdo con las deficiencias detectadas en la zona escolar No. 1 y como complemento a lo anterior, se propone lo siguiente:

Establecer ciclos completos de aprendizaje (involucrando en ellos a profesores, directores, padres de familia y alumnos) que permitan desarrollar en ellos procedimientos auto-correctivos que hagan posible la mejora continua dentro de sus procesos y sus resultados.

Para la realización de estos ciclos, es importante establecer objetivos concretos, evaluables y alcanzables en un periodo de tiempo determinado. Con esto, se trata de facilitar la reestructuración de este ciclo de aprendizaje, para aquellas escuelas que lo implementen. Además les permitirá detectar en él sus errores y así establecer nuevas estrategias que permitan la prevención de los mismos. A su vez, estas escuelas servirán de modelo para invitar a las otras a que se integren.

Los puntos que podrían tratarse dentro del ciclo, por mencionar algunos son:

- ❖ Buscar vínculos con instituciones de nivel medio superior y superior del Estado que tengan carreras técnicas o licenciaturas que sirvan de apoyo a la educación, para que sus alumnos presten su servicio social en las Telesecundarias.
- ❖ Diseñar espacios de especialización, en donde, al docente se le de a conocer el papel real que debe desempeñar en Telesecundaria.
- ❖ Planear cursos de liderazgo para los directores, con el fin de que ellos asuman su papel para desempeñar mejor su función.
- ❖ Responsabilizar al docente de poner mayor esfuerzo en los alumnos con bajo rendimiento, encaminándolo al interés por su estudio.
- ❖ Organizar concursos de oratoria a nivel grupo, escuela y zona, para propiciar en el alumno la seguridad y mejoramiento en su expresión oral.
- ❖ Integrar a los orientadores educativos de la zona para formar comisiones en las que se diseñen actividades recreativas, actividades de investigación, conferencias, pláticas, etc., para llevarlas a cabo con los alumnos y padres de familia en cada una de las escuelas que conforman la zona.
- ❖ Establecer tiempos fuera de horas clase para atender a padres de familia, con el objetivo de aprovechar el tiempo en el aprovechamiento de los alumnos y así evitar interrupciones o suspensiones de clase.
- ❖ Rediseñar las técnicas de trabajo dentro de las reuniones de academia, con el fin de cumplir con el verdadero objetivo de la academia que es: intercambiar experiencias laborales entre los docentes de la zona, además, buscar nuevas formas de trabajo e innovar estrategias para dar solución a los problemas detectados por cada uno de ellos dentro del aula y escuela en general.

CONCLUSIONES

Del estudio realizado a lo largo de esta investigación se establecen las siguientes conclusiones.

- ❖ La educación es un derecho que todo mexicano debe recibir, en la que se establecen mecanismos y estrategias de aprendizaje y en donde se fomentan habilidades y destrezas. Esto con el fin de constituir un alumno autónomo, crítico y capaz de desenvolverse ante nuestra sociedad en la que vivimos, tanto en el presente como en el futuro. Por otra parte, la educación requiere de la calidad de sus servicios en todos los niveles educativos para lograr de manera significativa lo anteriormente mencionado.
- ❖ El sistema educativo mexicano cuenta con diferentes modalidades en cuanto a secundarias se refiere. De esta manera, Telesecundaria es una de estas modalidades que ofrece el sistema como una opción más para atender zonas, suburbanas, rurales y marginadas. Con el propósito de lograr “equidad e igualdad” de oportunidades para todos los mexicanos.

De esta forma, Telesecundaria es una fuente educativa de gran beneficio tanto para el gobierno como para la comunidad; para el gobierno porque representa una reducción en su presupuesto, y para la comunidad porque sólo esta modalidad puede ubicarse hasta en las zonas más lejanas.

En comparación con las otras secundarias (generales y técnicas), Telesecundaria permite ofrecer una mayor atención e interacción con el aprovechamiento de los alumnos, dado a que la matrícula por docente está entre los 15 y 25 alumnos por atender, mientras que en las otras modalidades su matrícula asciende entre los 40 y 50 alumnos por grupo, siendo imposible para el profesor atenderlos e involucrarse con el alumno.

- ❖ La importancia de la calidad educativa radica en que es un reto que todo gobierno, así como personal educativo debe asimilar y poner de manifiesto dentro de su labor de trabajo, ya que una educación de calidad engendra un alumno de calidad, el alumno de calidad engendra generaciones futuras de calidad, luego entonces, las generaciones futuras de calidad transforman el desarrollo tanto económico, cultural, político y social de nuestro país.

La calidad siendo un reto requiere de todos aquellos paradigmas, enfoques, teorías y sobre todo experiencias considerando que la calidad educativa implica un giro de cambio, por lo que, ésta se logra a través de un proceso para lograr la reestructuración de nuestro sistema educativo, para el bien común de la sociedad en general.

- ❖ Los servicios educativos conforman varios recursos (materiales, financieros, técnicos y humanos), con esto se enfoca a hablar de la infraestructura, mobiliario, equipo tecnológico, material didáctico y principalmente personal académico.

Por lo anterior, se puede decir, que el principal recurso en el que debe poner mayor énfasis toda escuela es el personal académico, ya que ellos son los pilares para contribuir al fortalecimiento e instrucción de la calidad educativa. Brindar este servicio a la sociedad requiere de personal educativo calificado para desempeñar cada una de sus funciones, así como también se necesita de la integración en equipo, compromiso e identidad del mismo, para generar un ambiente de trabajo con entusiasmo, responsabilidad y disposición para participar en cualquier cambio que contribuya a mejorar el quehacer educativo.

Por otra parte, es importante mencionar que quien evalúa a la educación así como a los que intervienen en ella son principalmente los alumnos y

posteriormente los padres de familia. Es decir, ellos son quienes determinan si el servicio que ofrece la escuela es de calidad o no.

❖ Dentro de la zona escolar No. 1, el principal problema que se detectó es el bajo aprovechamiento, y sus causas se han venido mencionando en el transcurso de esta investigación, de las cuales tenemos las siguientes:

- Falta de compromiso por parte de directivos, profesores, alumnos y padres de familia, lo que genera:
 - Falta de liderazgo por parte de los docentes.
 - Falta de hábitos de lectura y estudio por parte de los alumnos.
 - Mala relación entre profesores.
 - Bajo aprovechamiento en las asignaturas de física, química e inglés.
 - Deficiencia en la resolución de operaciones básicas.
 - Falta de infraestructura y equipamiento básico (para biblioteca, laboratorios, química, física y cómputo).
 - Credibilidad de la modalidad.

En cuanto al bajo aprovechamiento del alumno se refiere, este se origina en gran parte por las características socio-económicas de las poblaciones, ya que la gran mayoría de ellas, se dedican al campo y al comercio. Su nivel de estudios se encuentra entre el nivel primaria en su mayoría y nivel secundaria en una minoría. Por lo que, es casi nulo encontrar a padres de familia que tengan una profesión.

Por otra parte, la preparación del docente tiene mucho que ver en el aprovechamiento del alumno. En el caso de Telesecundarias el docente tiene que estar más preparado, ya que debe dominar todas las asignaturas (español, matemáticas, geografía, física, química, inglés, formación cívica y ética...) por lo que, sí el maestro de Telesecundaria no llegase a dominar una

de estas asignaturas, el alumno por lo tanto no estará apto para continuar en el nivel inmediato superior. Pero, ¿A qué se debe que el maestro no este lo suficientemente preparado? Principalmente se debe a la falta de compromiso y responsabilidad. Dado a que el maestro no se interesa por actualizarse o por buscar nuevas estrategias que le permitan desempeñar mejor su labor dentro del aula. A pesar, de que existan los medios a su disposición para poder desenvolverse. Nuevamente, aclarando que esta actitud no se encuentra en todos los maestros.

En lo que se refiere a la infraestructura las escuelas Telesecundarias en su mayoría cuentan con lo suficiente. Sin embargo, falta mucho por adquirir como por ejemplo: equipamiento de instrumental de laboratorio para realizar las prácticas de física y química y, así dar una mejor reafirmación de los temas en lo que respecta a estas asignaturas.

Referente a los problemas a nivel supervisión y escuela se han diseñado espacios y estrategias para enfrentar y dar solución a éstos. A pesar de las deficiencias que existen en la zona, la supervisión junto con el personal académico perteneciente a la misma, han buscado lograr la mejora en cuanto a los servicios educativos, implementando y desarrollando estrategias que permitan combatir los problemas.

Cabe señalar, que las 12 escuelas Telesecundarias en esta administración del presidente de la República Vicente Fox, entraron en “Concurso de escuelas de Calidad”, de las cuales diez de ellas fueron aceptadas para formar parte del **Programa Escuelas de Calidad**, aprobación que se dio, a través de una evaluación que se realizo a cada una de las escuelas.

Por otra parte, Telesecundarias dentro de sus propósitos esta el desarrollar las habilidades y conocimientos de los alumnos para que posteriormente él los aplique y demuestre ante la comunidad mediante actividades que el alumno

pueda realizar y que sean de su satisfacción, mediante “Demostración de la Aprendizaje”. Lo que se pretende decir con esto es que: Telesecundaria ha tratado de que el alumno aplique su aprendizaje de manera libre e integral ante los demás tratando de anular los temores y miedos, cosa que en las otras modalidades es muy poco común dado a la gran demanda de la matrícula.

La modalidad de Telesecundaria en comparación de las generaciones atrás han ido mejorando en todos los aspectos en infraestructura, personal docente, equipo técnico, material didáctico, etc. Es decir, que en cuanto a infraestructura telesecundaria cuenta con lo suficiente para brindar a sus alumnos una escuela digna, por otro lado, a lo referente al personal académico cada vez más, se le exige que esté más preparado, y en comparación con las otras modalidades dentro de la región es la única modalidad que ha demostrado a través de sus acciones integrar al alumno de manera más conciente a su vida cotidiana.

- ❖ La calidad de la educación no es un problema social sencillo de resolver, ya que se requiere de la búsqueda de estrategias que permitan lograr avances significativos en el quehacer educativo. Ante esto se requiere del trabajo en equipo, en donde se propongan soluciones viables y por lo tanto, se pongan en práctica con profesionalismo, ética, responsabilidad y compromiso. También, se necesita de la optimización y racionalización de los recursos con los que cuentan las escuelas, para que sean encaminados hacia el bien común de la educación. México necesita de un sistema educativo reestructurado; libre de corrupción, injusticia y paternalismo. De personal educativo; innovador, creativo, comprometido con su función y no de personal conformista.

De esta manera, se concluye que la calidad de los servicios educativos, no depende de la definición de los objetivos y planes de trabajo a nivel supervisión, escuela y personal docente como se había planteado en la hipótesis, ya que tanto supervisión, escuela y personal docente, sí define a cada inicio de ciclo sus objetivos a cumplir y sus planes de trabajo a ejecutar para el ciclo escolar subsiguiente.

Rescatando algunos puntos de lo anterior, cabe señalar que las escuelas incorporadas al “*Programa Escuelas de Calidad*” tuvieron que diseñar un plan anual de trabajo (PAT) con el fin, de desarrollar actividades que estuvieran acorde con los propósitos del programa, para lo cual, tanto supervisión, directivos y docentes tenían que estar en constante comunicación y labor de trabajo para analizar los avances logrados durante el ciclo escolar.

Con lo que respecta al Modelo propuesto, es importante que el personal docente realmente retome lo establecido en él. Dado a que a nivel supervisión y a nivel escuela se retoman algunos de los criterios propuestos por el Modelo, sólo que se requiere de una mayor organización y coordinación por parte de los involucrados la educación. Por otra parte, esto se logrará hasta que el personal académico reconozca la importancia que tiene su desempeño académico para lograr una mejora continua en la calidad de los servicios educativos, y tratar de terminar con las justificaciones que sólo son el escudo de la irresponsabilidad e ineptitud de nosotros como personas y como trabajadores de la educación. La calidad de la educación requiere de personal comprometido y responsable con su labor, y sobre todo que las actividades estratégicas que se planteen como elementos para lograr los objetivos planteados en todo documento oficial (proyecto escolar, plan anual de trabajo...) realmente sean puestas en marcha o como el Modelo lo indique se lleve a cabo su DESPLIEGUE Y SU EVALUACIÓN Y REVISIÓN de forma sistemática y periódica, y que no sólo queden en lo escrito, ya que sin ello nunca se logrará obtener una mejoría dentro del sistema educativo.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRAFÍA

1. García Hernández, Guadalupe Jorge. “Calidad en la educación básica: un paradigma de la política educativa nacional”, México, 1982-1994.
2. Nassif, Ricardo. “Pedagogía General”, Ed. Kapelusz, Buenos Aires, 1958.
3. Cousinet, Ricardo. ¿Qué es la educación nueva?”, Ed. Kapelusz, buenos Aires, 1959.
4. Hermoso E., Pasiano. “Teoría de la educación”, Ed. Trillas México 1991.
5. Durkheim, Emile. “Educación y Sociología”, Ed. Península, Barcelona, 1975.
6. Fernández, Adalberto y J. Sarramona. “La educación: constantes y problemática actual”, Ed. CEAC, Barcelona, 13ª Ed. 1987.
7. Hidalgo Flores, Eusebio. “Modernización educativa; el proyecto Empresarial”, Ed. UNAM, MÉXICO, 1992.
8. Ishikawa, Kauro, “¿Qué es el control total de la calidad?”, Modalidad japonesa, Ed. Norma, México, 1986.
9. Fergenbaum, Armando. “Control total de la calidad”, Ed. CECOSA, México, 1992.

10. Pescador Osuna, José Antonio. "Aportaciones para la modernización educativa", Ed. U. P. N., México, 1994.
11. Crosby, P. "Proceso de mejoramiento continuo (versión interna) Chrysler, "Sistema de Educación en calidad, 1987.
12. Acle Tomasini, Alfredo. "Planeación estratégica y control total de calidad", Ed. Grijalbo, México 1990.
13. TQM Asesores. "Modelo Europeo para la gestión de calidad", Madrid, 1999.
14. Gento Palacios, Samuel "Instituciones educativas para la calidad Total", Ed. La Muralla, Madrid, 1995.
15. Schmelkes, Sylvia. "Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas", Ed. OEA/SEP, México, 1995.

DOCUMENTOS

16. S.E.P. "Guía didáctica", México, 1994.
17. S. E. P. "Propuesta de Gestión educativa de calidad para Telesecundarias", México, 1999.
18. S. E. P. "Telesecundaria Mexicana", México 2000.
19. S. E. P. "Manual del Director del Plantel de Educación Telesecundaria", México, 1987.

20. S. E. P. "Material Mimeografiado", Unidad de Telesecundaria, México, 1991.
21. Montoya, Martín del Campo y Rebeil. Corella, Ma. A. "Televisión y enseñanza media en México, el caso de Telesecundaria", Ed. Consejo Nacional Técnico de la Educación, México, 1983.

HEMEROTECA

22. EDUSAT. "Red Satelital de Televisión Educativa", SEP. México, Año 1, N° 0
Nov.-dic 1996

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA

23. [www. Coordinación General de Telesecundaria](http://www.Coordinación General de Telesecundaria)

ANEXOS

ANEXO 1

CRECIMIENTO DE LA MATRÍCULA EN TELESECUNDARIA

CICLO ESCOLAR	ABSOLUTO	RELATIVO
1967-68	6 569	--
1968-69	16 240	147.22%
1969-70	26 352	62.27%
1970-71	30 955	17.47%
1971-72	31 823	2.80%
1972-73	33 840	6.34%
1973-74	36 053	6.54%
1974-75	40 191	11.48%
1975-76	47 052	17.07%
1976-77	58 742	24.84%
1977-78	68 016	15.79%
1978-79	72 073	5.96%
1979-80	79 415	10.19%
1980-81	94 934	19.54%
1981-82	170 381	79.47%
1982-83	234 619	37.70%
1983-84	342 013	45.77%
1984-85	329 528	-3.65%
1985-86	369 001	11.98%
1986-87	408 797	10.78%
1987-88	440 799	7.83%
1988-89	454 030	3.00%
1989-90	465 840	2.60%
1990-91	470.1	1.00%
1991-92	484.8	3.13%
1992-93	512.7	5.75%
1993-94	558.6	8.95%
1994-95	618.6	10.74%
1995-96	690.7	11.66%
1996-97	756.7	9.56%
1997-98	817.2	8.00%
1998-99	913.2	11.75%

FUENTE: Ciclos 1990-1991 a 1998-99: Informe de Labores 1997-1998, Secretaría d educación Pública, México, 1998 n. D. No disponible d/Cifras estimadas Datos estimados Ciclos 1967-68 a 1988-89: Dirección General de Telesecundaria, Informe Estadístico, Secretaría de Educación Pública, México, 1989.

Matrícula en existencia de la zona escolar N° 1 de Estado de México

CICLO ESCOLAR	PRIMER GRADO	SEGUNDO GRADO	TERCER GRADO	TOTAL
1994-1995	232	200	153	585
1995-1996	224	221	196	641
1996-1997	236	207	213	656
1997-1998	263	222	196	681
1998-1999	270	255	236	761
1999-2000	300	251	241	792
2000-2001	274	277	225	776
2001-2002	252	261	266	779

Datos proporcionados por la supervisión escolar de la zona N° 1 a partir del ciclo escolar 1994-1995 hasta 2001-2002.

ANEXO 2

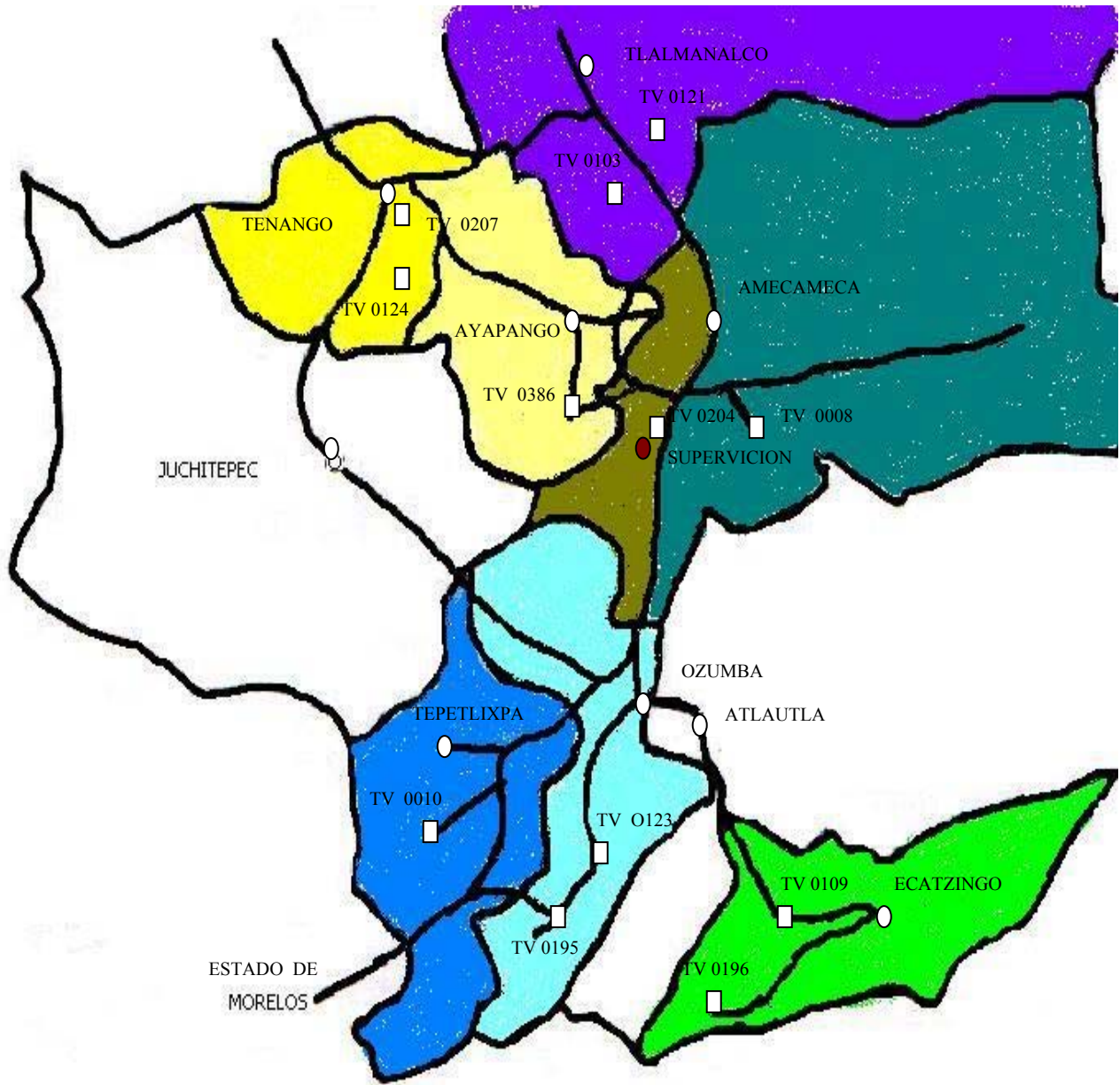
INFRAESTRUCTURA MÍNIMA DE UNA ESCUELA

	SECUNDARIA TÉCNICA	SECUNDARIA GENERAL	TELESECUNDARIA
Aulas	6	9	3
Equipo de mobiliario	1	1	3
Biblioteca	1	1	1
Laboratorio escolar	3	3	1
Instalaciones deportivas adecuadas	1	1	1
Área cívica, sanitarios y bodega	1	1	1
Antena parabólica	-	-	1
Decodificador	-	-	1
Televisor de 27"	-	-	3
Videocasetera	-	-	1
Parcela escolar	-	-	1

Datos obtenidos a partir de las estadísticas escolares de inicio de ciclo Escolar 1997-1998 y 1998-1999, emitidas por la Dirección General de Planeación, Programación y Presupuesto, Secretaría de Educación Pública.

ANEXO 3

ESPACIO GEOGRÁFICO DE LAS ESCUELAS TELESECUNDARIAS DE LA ZONA ORIENTE (Nº 1) DEL ESTADO DE MÉXICO



- MUNICIPIOS
- ESCUELAS TELESECUNDARIAS
- SUPERVISION ZONA 01

ANEXO 4

PORCENTAJES OBTENIDOS DE LOS PERFILES DOCENTES DE LA ZONA N° 1

PREPARACIÓN ACADÉMICA	TOTAL DOCENTES	TOTAL %	DOCENTES TITULADOS	TOTAL EN %	DOCENTES PASANTES	TOTAL EN %	DOCENTES CARRERA TRUNCA	TOTAL EN %
Normal elemental	12	19.0%	9	14.4	3	4.8	-	-
Lic. afin con/Educ.	47	74.6%	12	19.3	25	39.8	10	15.9
Otras licenciaturas	2	3.2%	1	1.6	1	1.6	-	-
Nivel medio Superior	1	1.6%	-	-	-	-	-	-
Maestría	1	1.6%	-	-	-	-	1	1.6
Total	63	100%	22	35.3%	29	46.2%	11	17.5%

ANEXO 5

CLAVE	
CB	Conceptos Básicos
GA	Guía de aprendizaje
PA	Presentación de la asignatura
MA	Metodología de la asignatura
ED	Evaluación de diagnóstico
PP	Proyecto personal
P	Presentación
AP	Avance programático
R	Reafirmación
I	Integración
DA	Demostración de lo aprendido

CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS	TIPO DE SESIONES								
NÚCLEO BÁSICO 1	PA	MA	MA	ED	ED	PP			
NÚCLEO BÁSICO 2	P	AP	AP	R	AP	AP	R	I	DA
NÚCLEO BÁSICO 3	P	AP	AP	R	AP	AP	R	I	DA
NÚCLEO BÁSICO 4	P	AP	AP	R	AP	AP	R	I	DA
NÚCLEO BÁSICO 5	P	AP	AP	R	AP	AP	R	I	DA
NÚCLEO BÁSICO 6	P	AP	AP	R	AP	AP	R	I	DA
NÚCLEO BÁSICO 7	P	AP	AP	R	AP	AP	R	I	DA
NÚCLEO BÁSICO 8	P	AP	AP	R	AP	AP	R	I	DA

Este cuadro muestra la forma en la que se integra la información en Telesecundaria.