

¿QUÉ DEBERÍAMOS MEJORAR?

Una metodología sencilla para identificar las necesidades de una comunidad educativa



Por Jorge Everardo Aguilar-Morales y Edgar

Omar Aguilar-Morales

2017

Aquello que no se mide difícilmente se mejora.

-0-0-0-

El trabajo principal de todos los miembros de una organización consiste básicamente en escuchar y atender las necesidades de la gente.

Todas las instituciones educativas pueden mejorar rápidamente el ambiente de trabajo y el servicio que proporcionan si están dispuestos a prestar oídos a las necesidades de la gente.



Hay muchos elementos que pueden ser tomados en cuenta para identificar lo que necesitamos mejorar en una institución.

Cada institución debe seleccionar los instrumentos que resulten mas sensibles para medir de alguna manera la situación que requieran mejorar

- ✓ Reportes de los estudiantes
- ✓ Incidentes violentos
- ✓ Incidentes con armas
- ✓ Asistencia
- ✓ Suspensiones
- ✓ Referencias con el responsable de la disciplina
- ✓ Estudiantes expulsados o colocados en tiempo fuera
- ✓ Registros de tareas
- ✓ Resultados en el examen
- ✓ Promedios de desempeño
- ✓ Costos por vandalismo
- ✓ Referencias a enfermería por heridas
- ✓ Arrestos
- ✓ Archivos de quejas de maestros y del personal administrativo
- ✓ Incapacidades del personal
- ✓ Encuestas de servicios
- ✓ Quejas de los padres
- ✓ Reporte a los padres, etc.

Adaptado de Mattaini, 2001

En un principio, los instrumentos pueden ser muy generales y si el caso lo amerita pueden elaborarse instrumentos más específicos en una segunda etapa.



De manera similar a los estudios médicos, en un principio puede utilizarse una prueba que se comercializa libremente en una farmacia, pero si los síntomas son relevantes se deberá realizar un estudio de laboratorio más riguroso.



Sin embargo, debe cuidarse que los instrumentos que se elaboren sean válidos. Es decir deben arrojar datos que faciliten la toma de decisiones.



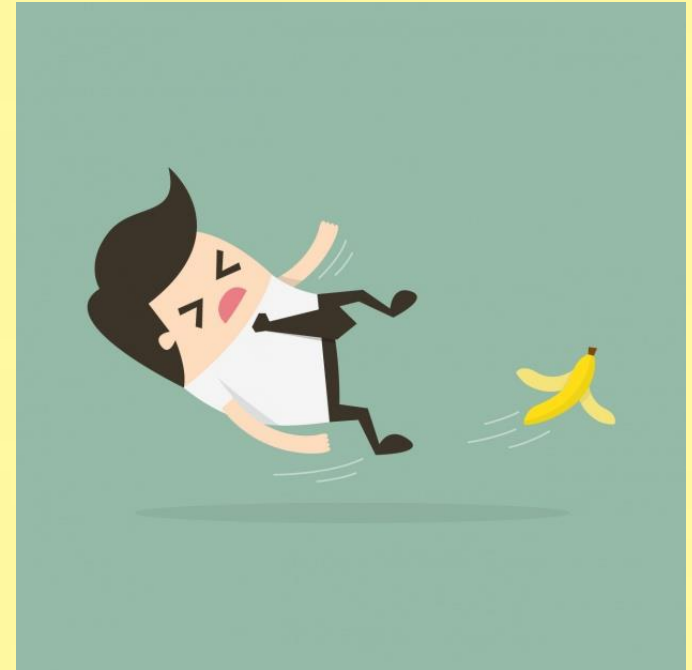
Una encuesta cuyo resultado es solamente la sugerencia de proporcionar “buen servicio”, es menos válida o útil que aquella que facilita identificar el aspecto a mejorar, por ejemplo: colocar dispensadores de papel o ampliar el horario de atención al cliente.



El enfoque con que se elaboran los instrumentos es todavía más importante.



De manera inadvertida podemos diseñar instrumentos que por sí mismos representen un problema para la organización o afecten la dinámica del ambiente de trabajo.



Si se pregunta a los integrantes de la institución acerca de los problemas que necesitan ser resueltos, la pregunta dirigirá la atención de todos hacia lo que está funcionando en forma inapropiada.



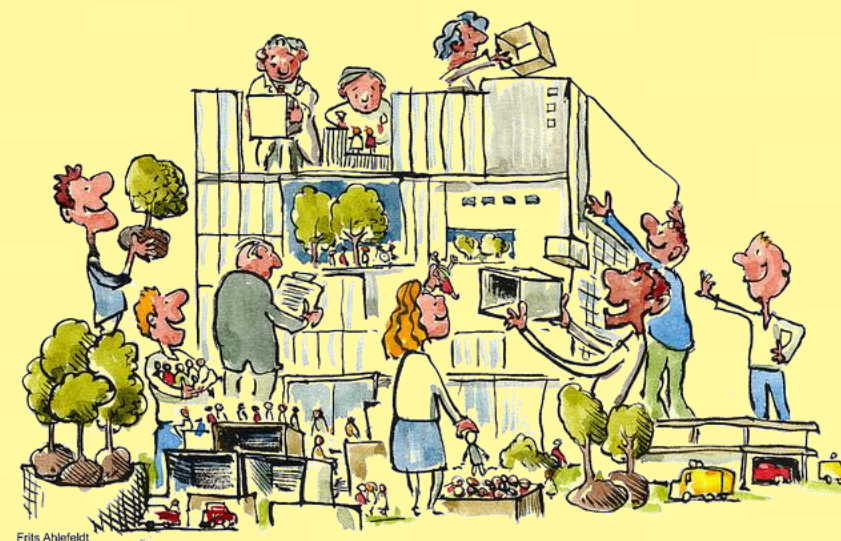
Tal vez muchos usuarios nunca se habían percatado de que algo estaba funcionando mal, a partir de la aplicación del instrumento ahora se comenzarán a percibir las fallas y se retroalimentarán negativamente con otros usuarios.



Adicionalmente este tipo de preguntas provocará un reparto de culpas entre todos los responsables. Con este tipo de instrumentos la organización se está dando un tiro en el pie.



En un enfoque colaborativo, de entrada se reconoce que el desempeño de la organización es responsabilidad de todos, se acepta que la situación actual representa lo que podemos construir juntos.



Por esa razón, los instrumentos de diagnóstico deben estar enfocados en: (a) identificar lo que se está haciendo bien para mantenerlo y (b) identificar lo que debemos mejorar.



Esta perspectiva, no niega los problemas. Pero se aproxima a ellos de forma diferente, aceptando que las cosas mejoran únicamente cuando le facilitamos a la gente la expresión de sus necesidades, cuando las atendemos diligentemente y cuando reconocemos las aportaciones de todos los miembros de la comunidad.



Así la primera encuesta de servicio debería tener dos preguntas básicas:

- ✓ ¿Cuáles son los aspectos que más te gustan de nuestra institución?
- ✓ ¿Cuáles son los aspectos más importantes que necesitamos mejorar para que te encuentres más satisfecha (o) con el servicio que te proporcionamos?

Las respuestas a estas preguntas nos permiten identificar nuestras fortalezas y nuestras áreas de oportunidad. Además centran la atención de todos en las acciones que se deben realizar para mejorar y no en la búsqueda de culpables.



Los resultados deberían analizarse para determinar los problemas más frecuentes e identificar aquellas situaciones que generan el 80% de los comentarios por que son los aspecto en los que se tiene que trabajar de inmediato.



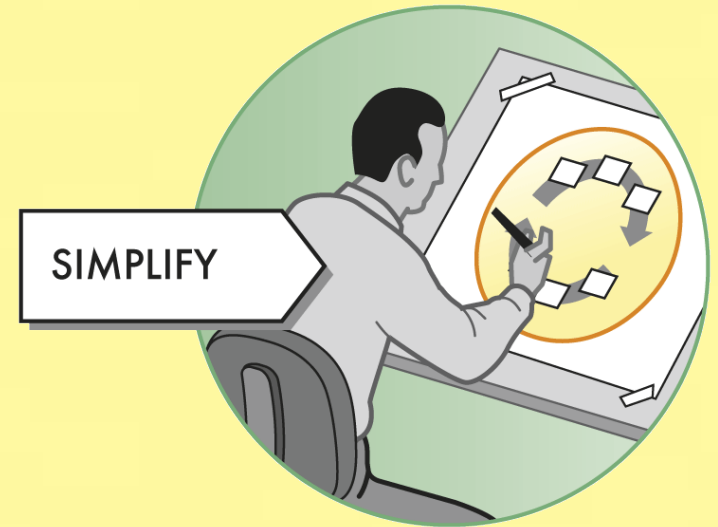
Un error común es justificarse ante las propuestas de nuestros usuarios. En estos casos aplica la máxima “el cliente siempre tiene la razón”, es decir debemos modificar nuestros procesos hasta lograr que nuestros usuarios se encuentren satisfechos.



Las encuestas abiertas generan lo que se conoce como error de atribución. En ambientes con cierta tensión se suele culpar a las personas de los problemas y nunca se ubican los problemas en fallas en los procesos o en factores estructurales, esto sucede a veces porque los usuarios simplemente no son especialistas.



Por esa razón una vez identificado el sentir del usuario es importante revisar los procesos y consultar la mejor evidencia actualmente disponible sobre las estrategias que resultan útiles para lograr los objetivos que deseamos alcanzar y asegurar la satisfacción de los clientes.



El cumplimiento de los procesos deseables puede ser la segunda parte de la observación en los procesos de mejora, esta observación es más fina, por lo que permite identificar áreas de oportunidad más puntuales.



Una vez identificados los aspectos que se pueden mejorar la siguiente tarea será elaborar un plan de mejora.



Es importante que las encuestas para identificar las necesidades del cliente se realicen de manera permanente a fin de que tengamos un diagnóstico actualizado de nuestras áreas de oportunidad y crecimiento



Aquí puedes descargar y compartir libremente un formato sencillo de encuesta.

Si tienes cualquier duda comunícate con nosotros a través de nuestros medios de contacto y con gusto te orientamos.



¿QUÉ DEBERÍAMOS MEJORAR?

Una metodología sencilla para identificar las necesidades de una comunidad educativa

Jorge Everardo Aguilar-Morales y Edgar Omar Aguilar-Morales

© 2017. Todos los derechos reservados.



Es un modelo de intervenciones educativas basadas en la mejor evidencia científica actualmente disponible, que ha resultado ser exitoso para realizar brindar apoyo profesional a docentes, estudiantes, directivos y demás actores educativos en instituciones de educación básica, media y superior.

Es un proyecto que promueve el diseño ambientes amigables, incluyentes y sin violencia para el aprendizaje, que ha sido formulado por Jorge Everardo Aguilar-Morales y Edgar Omar Aguilar Morales (2012).
auspiciado por la



DOCENCIA POSITIVA

es una marca registrada.

Todos los materiales tienen derechos de autor pero existe la autorización para que puedan ser reproducidos sin fines de lucro y notificando a los autores de su reproducción.

Algunas de las ilustraciones pudieron haber sido tomadas de sitios de acceso libre, si posee los derechos de autor de ellas comuníquese con nosotros y a la brevedad retiraremos la imagen de la presentación.

Si desea mayor información comuníquese con nosotros a:

www.profesoresuniversitarios.org.mx

E-mail: profesoresuniversitariosmx@gmail.com

Tel Cel. 951 54 8 50 88

Encuentre múltiples materiales gratuitos de los autores en:



[Asociación Nacional de Docentes Universitarios A. C.](#)

www.docenciapositiva.com



[Docencia Positiva](#)



[Participa con nosotros en nuestro grupo de Facebook](#)