

INDICE

Prólogo	XXI
Presentación	XXXIII
Introducción: ¿Por qué Implantar la Gestión de Calidad Total en la Educación?	XXVII
1. ¿Qué es Calidad Total En Educación?	1
Cumplir y superar las expectativas del cliente	2
Mejora continua	2
Compartir la responsabilidad con los empleados	3
Reducir los desechos y reelaboración	3
Los catorce puntos de Deming de Out of crisis	7
Punto 12: <<Eliminar cualquier barrera al orgullo del trabajo bien hecho>>	8
Modificación de otros puntos de Deming	10
Punto 13: <<Instituir un programa serio de formación y reciclaje>>	10
Punto 4: <<Terminar con la práctica del negocio únicamente por precio>>	11
Punto 3: << Cesar la dependencia en la inspección en serie>>	11
Punto 10: <<Eliminar eslóganes, exhortación y objetivos de producción entre los trabajadores >>	12
Desafíos que comporta aplicar la TQM a la educación	12
Las escuelas no controlan sus propios recursos	13
La educación no es considerada como algo valioso o vital por parte de algunos de nuestros clientes internos	13
Los centros escolares no tienen casi ningún control sobre circunstancias externas que inciden en el entorno educativo	14
Se ha producido un recorte en el presupuesto para educación	14
El centro no establece sus propios objetivos	15
Con frecuencia, la sociedad no valora la educación	15
Los profesores y los centros no han sentido la necesidad de cambiar	16
Los centros han funcionado desde hace mucho tiempo con una mentalidad de monopolio	16
La formación del profesorado se ha realizado fuera de los centros	17
Cada año hay una elevada rotación de clientes	17
La misión olvidada	18
2. Herramientas y Técnicas de Calidad	21
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de acción • Descripción • Procedimiento • Aplicación educativa específica en el George Westinghouse 	22
Claves para los planes de acción	23
<ul style="list-style-type: none"> • Benchmarking (Toma de referencias) • Descripción • Procedimiento 	23
Aplicaciones educativas específicas	25
Claves del benchmarking	26

<ul style="list-style-type: none"> • Brainstorming (Tormenta de ideas) • Descripción 	26
Procedimiento	27
Claves del brainstorming	28
<ul style="list-style-type: none"> • Diagramas de Causas y efectos • Procedimiento • Aplicaciones educativas específicas 	28
Claves de los diagramas de causas y efectos	33
Lista de comprobaciones	33
Descripción	33
Procedimiento	34
Aplicación educativa específica en el George Westinghouse	34
<ul style="list-style-type: none"> • Organigrama • Descripción • procedimiento 	35
Claves para la elaborar organigramas	36
<ul style="list-style-type: none"> • Tablas Pareto • Descripción 	38
Procedimiento	39
Aplicaciones educativas específicas en el George Westinghouse	39
Claves de las tablas Pareto	41
Ciclo PDCA (Planificar – Hacer- Comprobar- Actuar) o ciclo PDSA (Planificar – Hacer- Estudiar- Actuar) o ciclo de Shewart/Deming	43
<ul style="list-style-type: none"> • Descripción • Procedimiento 	43
<ul style="list-style-type: none"> • Diagrama de dispersión • Descripción • Procedimiento 	44
Aplicación educativa específica en el George Westinghouse	45
3. El Centro de Formación Técnico – Profesional George Westinghouse	47
Nuestros alumnos	47
Nuestros padres	49
Nuestros presupuestos	49
Apoyo de la burocracia	52
Nuestro personal	52
Nuestro centro	52
4. Estrategia para Empezar	59
Paso 1. Establecer un compromiso administrativo	59
Paso 2. Elegir un coordinador de calidad	59
Paso 3. Redactar una misión	59
Paso 4. Identificar a los clientes y proveedores	64
Paso 5. Involucrar a los clientes externos e internos	65
Paso 6. Conocer más a fondo el proceso	66

Paso 7. Institucionalizar el proceso	67
5. Participación del Personal	71
<ul style="list-style-type: none"> • El experimento del collar de clips • Materiales • Objetivos • El experimento 	75
Perspectivas de cambio	76
Veintitrés razones por las que el centro no está realizando un trabajo de calidad	77
Cambiar las actitudes de personal educativo	78
Cumpliendo un compromiso. El primer reto: Gorras y radios	79
Cumpliendo un compromiso. El segundo reto: Alumnos que suspendieron todas las asignaturas	80
Cumpliendo un compromiso. El tercer: Reducir el índice de absentismo escolar	81
El comité, directivo de calidad	82
La realización	82
Contrato del centro	86
6. Participación de los Padres	93
Encuesta entre los padres	95
Lo que descubrimos sobre los padres	97
Lo que aprendimos de la encuesta	98
Lo que cambió a resultas de la encuesta	99
7. Los Alumnos Aceptan la Calidad Total	107
8. La Participación de Nuestros Agentes Externos	127
9. Resultados a corto plazo	135
<ul style="list-style-type: none"> • Cambios internos • Donación de material y suministros 	136
<ul style="list-style-type: none"> • Ayuda de la empresa • Nuestros padres • Nuestros alumnos 	137
Colaboración universitaria	138
Reconocimiento creciente	139
10. ¿Cuál es el Paso Siguiente en Westinghouse?	143
<ul style="list-style-type: none"> • Administración • Antiguos alumnos 	144
<ul style="list-style-type: none"> • Clientes externos • Padres 	145
Formación <<Just in Time>> (Jit: Justo a tiempo)	146
<ul style="list-style-type: none"> • Personal • Alumnos 	147
11. El Futuro de la Gestión de la Calidad Total en Educación	153
12. ¿Puede Funcionar la Calidad Total e Educación?	165
Gobiernos: local, estatal y federal	167

<ul style="list-style-type: none">• La comunidad empresarial• Los padres• Los centros• Administración	171
Educadores	172
Universidades y Centros de Enseñanza Superior	173
Anexo A. Cursos de Formación Profesional en el George Westinghouse	175