

Experiencia de la Escuela de Hostelería y Turismo (Alcalá de Henares): cocinando el mejor servicio público docente

Juan Carlos del Mazo Blázquez



Juan Carlos del Mazo Blázquez
Director de la Escuela

Nuestro centro se encarga de la cualificación profesional y posterior inserción laboral de doscientos sesenta alumnos. Para llevar a cabo nuestro Proyecto Educativo con éxito hemos

adoptado el modelo de gestión EFQM de Excelencia como estructura del sistema de gestión de la organización; como marco general para ubicar las diferentes iniciativas, eliminar duplicidades e identificar carencias; como base para establecer en todos los departamentos y unidades de la organización un mismo lenguaje y modo de pensar; y como herramienta para realizar evaluaciones y medir en todo momento en qué lugar se encuentra la organización en el camino hacia la excelencia ayudando a identificar posibles carencias y a implantar soluciones.

Este modelo de gestión, fundado en 1991, lleva más de una década impulsando en los centros educativos la mejora de la calidad en su gestión. Su-

pone una aproximación comprensiva y sistemática, de orientación humanista, que revaloriza la ética de la responsabilidad y el compromiso, y que pretende ofrecer el mejor servicio educativo posible a la sociedad mediante un enfoque metodológico de carácter científico-racional.

Lo que nos atrajo del modelo EFQM de Excelencia fueron sus **conceptos fundamentales**:

- **Orientación hacia los resultados:** alcanzar resultados que satisfagan plenamente a todos los grupos de interés de la organización.
- **Orientación al alumno y su familia:** crear valor sostenido para nuestros principales grupos de interés.



La adopción del modelo EFQM de excelencia nos ha servido para conseguir mayor satisfacción en todos nuestros grupos de interés ■



Creemos firmemente que trabajar por la excelencia ayuda a las organizaciones a crear pasión y compromiso con el objetivo de generar progreso y mejora sin punto final ■

- **Liderazgo y coherencia:** ejercer liderazgo con capacidad de visión que sirva de inspiración a los demás y que sea coherente con toda la organización.
- **Gestión por procesos y hechos:** gestionar la organización mediante un conjunto de sistemas, procesos y datos, interdependientes e interrelacionados.
- **Desarrollo e implicación de las personas:** maximizar la contribución de los empleados a través de su desarrollo e implicación.
- **Responsabilidad social de la organización:** exceder el marco legal mínimo en el que opera la organización y esforzarse por comprender y dar respuesta a las expectativas que tienen sus grupos de interés en la sociedad.

Tras cinco intensos años de implantación del modelo EFQM de Excelencia en todos los ámbitos de nuestra organización, nuestra reflexión sobre la práctica nos ha llevado a las siguientes consideraciones sobre el mismo:

- Gestiona los esfuerzos de los funcionarios y los optimiza, tanto los procesos como las técnicas de gestión, de organización y de control interno. Las mejoras alcanzan el aula y a todos los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- A través de este modelo los órganos, las unidades, las organizacio-

nes y las instituciones destacan en la modernización, la excelencia y la calidad consolidando los avances. Propicia alternativas de solución más que la manifestación de problemas.

- Ofrece un reconocimiento público, nacional e internacional, a través de la realización de actividades de mejora del servicio ofrecido.
- La mejora continua se basa en el ciclo PDCA: planificar, desarrollar, comprobar y actuar. Programamos y planificamos, desarrollamos, evaluamos trimestralmente, comprobamos, detectamos acciones de mejora y volvemos a actuar.
- Nuestro proceso de evaluación es, por un lado, *interno*: memorias trimestrales, encuestas, memorias descriptivas y auto evalua-

ciones con la herramienta perfil; y por otro lado, *externo*, a través de evaluadores certificados y acreditados en el modelo EFQM. A partir de los diferentes criterios y subcriterios en los que está conformado el modelo EFQM, nuestro centro se programa y evalúa de forma cíclica.

La adopción del modelo EFQM de excelencia nos ha servido para conseguir mayor satisfacción en todos nuestros grupos de interés: alumnos, sus familias, empresas e instituciones colaboradoras, clientes de nuestros servicios, personal docente y no docente. Creemos firmemente que trabajar por la excelencia ayuda a las organizaciones a crear pasión y compromiso con el objetivo de generar progreso y mejora sin punto final.

