

# La Cultura de Servicio de Disney aplicada a las insituciones de Educación

Laura M. Casas East / [lauracasaseast@hotmail.com](mailto:lauracasaseast@hotmail.com)

Universidad Del Valle De México (UVM)



Recibido: 02-07-2012 • Aceptado: 10-10-2012

## Resumen

Este trabajo pretende mejorar la prestación que se les brinda a los estudiantes de las instituciones educativas a través del eficiente modelo de cultura de servicio de Disney. Los cambios que se sugieren tienen como finalidad que los alumnos permanezcan y se identifiquen con su escuela y con esto evitar parte de la deserción que tanto afecta cultural y económicamente el desarrollo de cualquier país. Se comentarán las siete claves del éxito alcanzado por la empresa del Mundo Mágico de Disney escrita por Tom Connellan donde se describe el procedimiento empleado para llevar a la cima a la compañía transnacional Disney Corporation y así poder replicarse en las instituciones de educación de cualquier país.

**Palabras claves:** Cultura de servicio del modelo de Disney Corporation, calidad en las instituciones de educación.

## The Disney Service Culture Applied to Education Institutions

This work aims to improve the student service that the Educational Institutions gives through the effective Disney service culture model. The suggested changes intend to ensure that the majority of the students remain above average and identify with their schools and avoid dropping out, a complex problem which affects so badly the cultural and economic development of any country. We will discuss Tom Connellan's book "Seven Keys to the Success of the Magic Kingdom", which explains what the ingredients of Disney's success are, and how we can replicate these processes in any educational institution.

**Keywords:** Disney Service Culture Corporation model, quality educational institutions.

Abstract

## Introducción



Queremos que nuestros clientes permanezcan leales a nuestras compañías? ¡Por supuesto! Por la creciente competitividad que existe en cualquier empresa que ofrezca un servicio, es necesario que busquen medidas para retener a los clientes. Se requiere implementar cambios que nos den la oportunidad de capitalizar lo que se ofrece.

Para entender cómo es que algunas empresas han logrado sobresalir en un medio tan competitivo y mantenerse así durante muchos años, hemos de enfocarnos en el caso de Disney, el cual es uno de los más exitosos modelos de servicio al cliente. Se ha comprobado que las personas que visitan el Reino Mágico quedan satisfechos y esto nos hace analizar lo que esta empresa ha hecho correctamente para que sus clientes permanezcan leales.

En el comienzo del libro “Las siete claves del éxito de Disney: Lecciones de una cultura de servicio” Connellan expresa: *“Este libro es acerca de cómo tomar usted mismo, su equipo y su empresa al siguiente nivel de satisfacción del cliente. Una de las mejores maneras de hacerlo es con un buen modelo de negocio y Disney es uno de los mejores modelos que hay, sobre todo el reino mágico”* (Connellan, 2010, pág. 11).

Gran parte del triunfo de Disney es la actitud proactiva y positiva de sus empleados y dirigentes, la cual ha llegado a considerarse un estilo de vida más que un tra-

bajo. Todos los integrantes de la empresa son tomados en cuenta. La obsesión por cuidar de los detalles, no nada más físicos, también los aspectos psicológicos de los clientes buscan lograr su total satisfacción. Se utilizan elementos como la música ambiental adecuada a cada situación, que muchas veces los visitantes ni siquiera la notan pero que les afecta positivamente de forma inconsciente; los aromas también son esenciales, tales como el de palomitas cuando entras al parque, o el de canela cuando pasas por las tiendas que venden artículos navideños; los colores que se utilizan, como por ejemplo el del adoquín rojo a la entrada del parque para significar que los visitantes merecen ser recibidos con alfombra roja porque son lo más importante para Disney, y así podemos nombrar un gran número de pormenores que hacen de la estancia del cliente un momento mágico y no solamente un rato agradable, ya que en la filosofía de esta empresa lo “mágico” se queda en nuestra memoria para el resto de nuestra vida y eso hace que los visitantes permanezcan leales a Disney.

¿Podremos aplicar estas ideas a las instituciones educativas? ¿Resolverá algunos de los problemas educativos que nos aquejan? Nuevamente podemos contestar ¡Por supuesto que sí! Los problemas complejos a veces tienen soluciones sencillas.

La educación está en crisis. La deserción escolar es grande y los alumnos parecen no estar sa-



*“You can design and create, and build the most wonderful place in the world.*

*But it takes people to make the dream a reality.”*

*Walt Disney*

tisfechos con el aprendizaje que se oferta en estas instituciones. Debemos encontrar el camino que nos lleve a retener a los estudiantes en las escuelas y que el aprendizaje les sea significativo y útil para su vida. Todas las personas que trabajen en una institución educativa deben estar conscientes de que cada alumno es importante y que sin ellos la escuela no existiría. Darle el servicio de calidad que se merece cada estudiante es lo que hará que la institución no pierda alumnos. Las escuelas mexicanas o de cualquier país latinoamericano podrían ofrecer un “*estilo de vida*”, un cambio de actitud hacia los estudiantes, más que solamente información y habilidades para complementar su formación.

## El reino mágico de Disney

¿Quién no se ha sentido bien en el mundo fantástico de Disney? Aunque muchas personas ni siquiera han ido a Disneyland, cuando evocan esa palabra piensan en un lugar utópico, un mundo perfecto y lleno de alegría. Podemos pensar que lo que le da la magia a este lugar son los juegos mecánicos, los desfiles nocturnos con los personajes de las películas de Disney, y mil otras cosas más, pero en realidad gran parte del éxito de este lugar es el ambiente de felicidad que envuelve a los visitantes y que su mercadotecnia nos vende. Si reflexionamos sobre lo que nos oferta esta empresa sobre un “mundo feliz”, caemos en cuenta que el concepto de felicidad es subjetivo, entonces, lo que nos vende la empresa de Disney es algo relativo, nos está ofreciendo un estado de ánimo que supone deleite y es precisamente la satisfacción y lealtad del cliente lo que busca esta empresa y que les ha hecho estar por encima de su competencia y permanecer ahí por muchos años.

La felicidad no se puede medir, no existe un índice que nos indique cuando una persona es muy feliz, poco feliz o inmensamente feliz. Lo que sí se puede calcular es el nivel de satisfacción de un cliente y esto lo podemos lograr a través de encuestas y entrevistas aplicadas.

Suponemos que las personas se sienten bien cuando alcanzan sus objetivos, cuando sus expectativas ante una situación se cumplen, cuando superan

los retos a los que la vida los enfrenta, cuando se sienten satisfechos y experimentan momentos placenteros o de realización personal.

En su libro “*Las siete claves del éxito de Disney*” Tom Connellan (2010) nos da a conocer sus observaciones y conclusiones respecto a los factores que guían la conducta organizacional de Disney y que la ha llevado a ser una de las empresas con mejor calidad en el servicio que brindan a sus visitantes.

### Las siete claves del éxito de Disney adecuadas a las instituciones de educación

Todas las lecciones que a continuación se explican y que le han dado gran parte del éxito a la empresa de Disney están articuladas entre sí, incluso mezcladas, no forman entes separados sino más bien una unidad de acción coherente y estructurada. Es un sistema que se debe planificar y adecuar a la cultura organizacional de cualquier institución educativa que desee ofrecer un servicio de calidad a sus estudiantes y a los padres de familia.

### Atención a la competencia

Al igual que lo hace la empresa Disney debemos recordar que en cualquier institución educativa nuestra competencia es cualquier escuela que eleve las expectativas de los estudiantes y sus padres. Si alguna persona satisface a los clientes mejor que nuestra institución, sin importar del giro que sean, privadas o públicas, seremos comparados y probablemente corramos el riesgo de perder alumnos. Nuestra competencia comienza con detalles tales desde cómo les contestan a las personas el teléfono en los colegios, esto influirá en la decisión si el alumno entra o permanece en ella.

Así lo afirma Tom Connellan, *la “competencia” es cualquiera con quien los clientes entren en contacto y contra el cual lo comparen a uno*” (2010, pág. 28).

Las instituciones educativas necesitan ser conscientes de no nada más competir con otras instituciones en acaparar a los estudiantes de nuevo ingreso, sino que deben enfocarse en retener a los alumnos que ya tienen. No sirve de nada tener muchos alumnos de nuevo ingreso y que la deserción de estudiantes tenga índices altos. Ningún niño, joven o adulto

---

que entre a una escuela debe tener motivos para abandonarla. Todos los alumnos son importantes y se les debe brindar la oportunidad y las herramientas necesarias para conseguir el éxito. Una institución que busca el logro académico de sus alumnos, respetando sus diferentes formas de aprendizaje, será una institución inclusiva, que logre la lealtad de los alumnos y sus padres.

### **Prestar atención a los detalles**

Una persona que visita una escuela por primera vez y encuentra que las jardineras están descuidadas, las personas que atienden a los padres de familia están malhumorados, el baño se encuentra sucio, lámparas rotas, pintura descarapelada, o cualquiera de estos detalles con las que nos encontramos todos los días en muchos lugares, provocará que el visitante perciba a la institución como un lugar descuidado y podrá hacer extensiva su opinión a cualquier personal que labore en el lugar o fuera del mismo. Definitivamente esta persona no se sentirá bienvenido ni invitado a permanecer en ese sitio.

Una institución educativa que cuida los detalles del plantel llamará la atención de estudiantes y padres de familia. Atender los pormenores debe ser parte de la cultura de cualquier escuela. Esto propicia un ambiente agradable para estar y permanecer, tanto para los estudiantes como para el personal docente, de servicio y administrativo que labora en el mismo lugar. Dará seguridad a los padres de familia que les están confiando la formación de sus hijos. Todos son responsables de mantener el lugar impecable.

En cualquier empresa, nos dice el autor Tom Connellan (2010, pág. 37), se tienen que racionalizar y asignar prioridades en los recursos. En Disney se hace lo mismo. Nadie tiene recursos ilimitados. La diferencia de Disney es que sus recursos están asignados a cualquier cosa que afecte la experiencia de los invitados en el corto o en el largo plazo. Si esto se adecua a una institución educativa, ésta debe estar cimentada con la misma filosofía y no desperdiciar recursos en cuestiones que no afectan directamente a los estudiantes o al ambiente donde se da la enseñanza-aprendizaje como son las aulas y los lugares

de recreación y convivencia. Este aspecto es prioritario en cualquier escuela de cualquier nivel educativo que desee ofrecer un servicio de calidad. En el Mundo Mágico de Disney esta estrategia ha aumentado la lealtad de los clientes, ¿no queremos lo mismo en nuestras escuelas? Los detalles hacen la diferencia.

### **Predicar con el ejemplo**

Si trabajamos en una escuela nos podemos preguntar ¿cuáles son los trabajadores que en general tienen una actitud amistosa y amable con los demás? ¿Son los populares? Cuando contestamos sinceramente a estas sencillas preguntas nos daremos cuenta que si todos predicáramos con el ejemplo, nuestra actitud fuera positiva y que realmente estuviera en concordancia lo que hacemos con lo que pensamos y decimos según la filosofía de la institución, todo el ambiente de la escuela cambiaría de forma radical. Se debe conocer y vivir la ideología de la escuela. En la empresa de Disney se ha comprobado que las personas, sean invitados o empleados, lucen más amistosos y sociables dentro del Mundo Mágico que fuera del parque, como si fuera una actitud positiva contagiosa. Esto debería ser una regla en las instituciones educativas donde los estudiantes están formando su identidad y necesitan un ambiente agradable para desarrollarse sanamente.

Toda persona que labora en una institución educativa debe aprender a ser *“dinámicamente amistoso”*, es decir, se necesitan girar instrucciones precisas en donde cualquier trabajador, desde los administrativos hasta los de servicio, interrumpan cualquier actividad que estén haciendo cada vez que observen a un estudiante o padre de familia en apuros. Por lo que todo el personal debe estar capacitado para conocer el manejo de la escuela y así poder brindar ayuda y ofrecer información correcta a quien lo requiera. La asistencia que se preste debe ser de una forma activa y amistosa. Es una ayuda proactiva lo que se busca, hacer sentir bienvenidos y atendidos a los clientes. En una institución educativa todos deben predicar con el ejemplo.

Con esta sencilla medida se espera que algunas de las actitudes negativas de los estudiantes no

florezcan y se minimicen los problemas tales como *bullying*, *cutting* y *sexting*<sup>1</sup> que son respuestas negativas a situaciones determinadas y estresantes. Debemos demostrar con nuestra actitud que los estudiantes y sus padres realmente nos interesan. Es importante que todo el personal trabaje en equipo (y esto es algo que se hace dentro del salón de clases con los alumnos pero pocas veces los docentes y administrativos trabajan en equipo y esto es un mensaje contradictorio que reciben los alumnos) incluso los estudiantes mismos deben ser parte del equipo institucional. Este concepto es parte de lo que la escuela debe ofrecer. Los alumnos, padres y personal se sentirán satisfechos con la situación que, pudieran incluso, vivirla fuera de la institución y probablemente se quede como un valor para el resto de sus vidas.

Connellan (2010) nos explica en su libro que en la cultura organizacional de Disney todas las personas se consideran parte del personal de vigilancia y que incluso los altos ejecutivos llegan a vestirse con uniformes de intendencia para realizar sus mismas labores durante un día y con esto demostrar a todos los empleados que cada uno de los puestos son significativos para la empresa. La limpieza es esencial para mantener el ambiente agradable del parque y mantener la magia del Reino Mágico. Con esto se fomenta uno de los grandes valores de Disney: “*la limpieza*” y depende del liderazgo que exhiben los integrantes del reparto de todos los niveles y el compromiso con la limpieza se encuentra grabado en la mente de cada persona y les da sentido de pertenencia con la empresa (Connellan, 2010, págs. 48-49). La cultura organizacional de nuestras escuelas debería fomentar sus valores de la misma manera. A todos nos agrada trabajar en un lugar limpio. Analicemos un ejemplo, si el docente recoge un papel y lo tira al basurero estará mandando el mensaje a sus alumnos de lo que está correcto hacer con una mayor fuerza que si se les exige a recoger la basura para tratar de inculcarles el valor. Los directores, rectores, administrativos, personal de vigilancia pudieran hacer lo mismo. Las personas necesitan estar convencidas de lo que hacen, sino se logra este objetivo, las labores se hacen por obligación y no serán leales ni comprometidas.

## Las cosas también predicán con el ejemplo

No solamente las personas deben predicar con el ejemplo, también las cosas materiales de la institución lo deben hacer. Esto es parte de los detalles que no deben ser pasados por alto en cualquier empresa o institución educativa. Aunque los estudiantes y los padres de familia no lo noten será seguro que lo perciban. El cuidado detallado de las instalaciones y los equipos les hace sentir a los empleados que la atención que se le da al inmueble es tan importante como sus empleos. Hasta los basureros de las escuelas deben estar en total armonía con el ambiente que se pretende adecuar, todo debe ir según el propósito, los objetivos y la filosofía institucionales. Por ejemplo, la forma de vestir afecta nuestro estado de ánimo y más aún el de los estudiantes.

Hay detalles que de manera inconsciente afectan el comportamiento de las personas. Connellan nos explica que en Disney cuando los visitantes llegan por la mañana escucharán música animada y encontrarán al personal fresco y alegre para recibirlos y esto mejora la sensación de bienestar de las personas. Cuando es la hora de cerrar el parque la música de fondo será tranquila y esto afecta de manera inconsciente a los visitantes puesto que uno de cada mil lo percibe pero todos recuerdan el lugar con agrado (Connellan, 2010, pág. 65).

Los detalles por separado pueden pasar desapercibidos, pero en su conjunto hacen un gran impacto en las personas. Es más fácil mantener impecable los planteles que esperar a que las cosas se destruyan para tomar medidas. Muchas veces una puerta rota puede quedarse de esta forma hasta terminar un periodo escolar. El mantenimiento del lugar impacta en el ambiente académico.

## Escuchar activamente a los estudiantes y padres de familia

*“Responder a la pregunta no expresada, lo que la persona de verdad desea conocer: ésta es una habilidad de verdad especial” (Connellan, 2010, pág. 109).*



Si sabemos escuchar activamente a nuestros estudiantes y sus padres podremos darnos cuenta del área en la que necesitan ser atendidos. Las encuestas directas no siempre nos dan resultados adecuados si no ocurren en el momento cuando los acontecimientos suceden, cuando las impresiones están frescas en la mente y están ocurriendo en tiempo real. Se debe hablar con los alumnos directamente o aplicar las encuestas periódicamente y no cada 4 meses o más tiempo. Las respuestas que arrojen las encuestas y entrevistas deben ser analizadas una vez a la semana para así poder llegar la satisfacción de los estudiantes y padres en un 100%. Pero lo más importante es saber escuchar a las personas, hacerlo con paciencia y entusiasmo, con una actitud positiva, incluso cuando los estudiantes o padres no tengan la razón. También es igual de importante escuchar a los empleados, docentes y administrativos de un plantel educativo, muchas veces ellos tienen las respuestas a los problemas. Hay veces que el personal de una escuela no emite sus opiniones porque temen perder su trabajo y esto genera un ambiente de insatisfacción que será inconscientemente transmitido a los estudiantes y a sus familiares.

En el Mundo Mágico de Disney las encuestas se realizan de manera divertida para no aburrir a los invitados, las aplica uno de los personajes mientras un empleado específico registra los resultados. En el caso de una escuela en donde no se tienen personajes se puede utilizar el sentido del humor para hacer agradable la respuesta a la encuesta. También estaría bien utilizar la botarga de la mascota de las instituciones para hacer las encuestas. En Disney los problemas se analizan y se verifica si las respuestas de la empresa fueron las adecuadas para solucionar la situación y que el visitante haya quedado satisfecho. Si no se dio el caso, se propondrá alguna otra forma de abordar el inconveniente hasta encontrar una medida eficaz de resolución.

También la información agradable y positiva es importante que se dé a conocer a todos los integrantes de una escuela. Si un alumno regresó a su aula de clases después de una enfermedad que lo mantuvo varios días alejado de sus clases, sería agradable que todos se enteraran y le dieran una cordial

bienvenida. Cumpleaños, aniversarios de los padres, triunfos deportivos, esfuerzos en subir calificaciones, y mil situaciones más son las que nos dan la oportunidad de brindar un servicio de calidad amistoso que se convertirá en parte de la cultura institucional. Es importante hacer sentir a las personas que son importantes para la escuela y recordar estos detalles o estar pendiente de ellos es una buena forma de lograrlo. Como dirían en la empresa Disney: todas las orejas cuentan. Son cuestiones de escuchar a los clientes, de una manera formal a través de encuestas e informal escuchando a las personas.

*“Si se ignora la información de los empleados, es probable que se pase por alto la fuente más valiosa de información sobre los clientes que se posee” (Connellam, 2010, pág. 75).*

### **Recompensar, reconocer y celebrar**

¿Con qué frecuencia olvidamos reconocer el desempeño de un profesor, de un empleado, de un alumno? ¿Acaso el esfuerzo no cuenta? ¡Claro que sí! Cuando nos hacemos conscientes de que todos los que pertenecemos a un plantel educativo somos importantes y que nuestros esfuerzos y logros serán tomados en cuenta, nos sentimos con mucho más ánimo y confianza de dar más de lo que se nos pide. Reconocer que un alumno hace un esfuerzo es brindarle la seguridad que en la siguiente ocasión sus notas serán mejores y no se sentirá frustrado porque siempre hacemos notorios sus errores y fracasos. Es lamentable observar cuando en nuestro país estamos educando para lo que somos malos y nos esforzamos para que el alumno se nivele con el grupo en un área determinada para la que tiene poca capacidad, en vez de resaltar los talentos. ¡Todos somos buenos para algo! Solo hay que encontrar para qué.

Apreciar lo que las personas logren, recompensarlas y celebrarlos son los detalles que determinarán la lealtad de los educandos, docentes, personal administrativo y de servicio con la escuela a la que pertenecen. Un alumno que se siente apreciado y que importa permanecerá en la escuela y esto significará que pase menos tiempo en la calle.

Cuando llamamos la atención a un alumno que no tiene un comportamiento como el que se espera de él, se le regaña, se le sanciona o incluso se le suspende varios días. O como se dice actualmente: enfrentará las consecuencias. ¿No podríamos modificar la conducta de nuestros alumnos si les hacemos ver sus errores de una forma diferente? Si en vez del acostumbrado sermón sobre su errado proceder, el alumno recibe una opción para cambiar. ¿No responderá con menos violencia? Analicemos un caso en específico y bastante común en preparatoria. Un joven entra en una fuerte discusión con un compañero lo cual termina en golpes. Probablemente los alumnos serán suspendidos inmediatamente y sus padres serán citados para tomar medidas sobre el asunto. Los muchachos que se pelearon cuando vuelvan a la escuela lo harán con un profundo resentimiento a la institución y a su otro compañero. El problema no está solucionado, solo se pospondrá la revancha. En cambio, si el problema se maneja de otra forma y los alumnos son escuchados por separado y se intenta entender la causa de la discusión, puede que se llegue a la solución sin necesidad de llamar a los padres o de suspender a los estudiantes. Los jóvenes se sienten traicionados por la escuela cuando se les llama a sus padres. Por lo general se cita a los padres o tutores para cuestiones negativas, juntas administrativas o entrega de calificaciones. Pocas veces es para felicitarlos por un esfuerzo o un pequeño logro de su hijo. Hay diferentes técnicas para enfrentar los problemas de una forma propositiva. Los jóvenes deben aprender a encontrar la solución a las dificultades de una forma efectiva y diferente. En las escuelas no podemos manejar lo que sucede en los hogares de los estudiantes, lo que sí podemos hacer es controlar el ambiente, los valores y las actitudes dentro del plantel.

En las instituciones educativas debería, al igual que lo hace la filosofía del Mundo Mágico de Disney, reconocer a su personal. Esto es parte de un sistema y así se aseguran de que ocurra en verdad y no sean momentos esporádicos. Lo hacen a través de las siguientes normas las cuales se han adecuado a una institución educativa:

- Hacer siempre contacto visual y sonreír.

- Sobrepassar las expectativas de los alumnos y padres y buscar contacto con ellos.
- Brindar siempre una calidad sobresaliente en el servicio.
- Saludar y dar la bienvenida a todos y cada uno de los alumnos.
- Mantener una norma personal de calidad en el trabajo.

La mayoría de las personas no comprenden la terrible sensación que produce no recibir retroalimentación y reconocimiento, puede provocar que los individuos renuncien a sus compromisos o padezcan síndromes como el de *Burnout*<sup>®</sup>. No es que la retroalimentación sea siempre positiva, también debe haber llamadas de atención cuando las cosas no se hacen como se debe, pero la forma de decirlas es la que provoca los cambios positivos. Todas las personas necesitan saber en qué se equivocaron para poder mejorar, pero si se emplea más tiempo en señalar errores y no celebrar aciertos entonces esto generará un ambiente negativo que no conviene a nadie y no eleva la moral individual y grupal de la escuela y provoca que existan renunciaciones, fracaso escolar y olvido a su compromiso. Toda retroalimentación debe ser positiva para buscar un impacto de mejora en las personas. Cuando reconocemos el trabajo de nuestros empleados y alumnos tendremos definitivamente una correlación entre la satisfacción de ellos y la de los estudiantes y padres de familia.

Ahora bien, existen ciertos lineamientos propuestos por la filosofía de la empresa Disney y que se han planteado para una institución educativa:

- Todos deben ir más allá del deber.
- Demostrar una sólida iniciativa para con el equipo.
- Tomar la iniciativa en la comunicación con los integrantes e incluso con los que no están en contacto directo dentro de la institución, como son los padres de familia.
- Preservar la experiencia positiva de los alumnos y la tranquilidad de los padres.

Seguir estos lineamientos y normas modelará la conducta de los que pertenecen a la institu-

---

ción educativa y de la que propiciarán un ambiente agradable. Si esto no se incluye en el sistema de la institución educativa solamente serán esfuerzos fragmentados que darán resultados momentáneos y no permanentes.

### **Todas las personas constituyen la diferencia**

La armonía que exista entre los integrantes de un plantel educativo es lo que facilitará el éxito de la escuela. Ya vimos que todos son importantes. La interacción entre los diferentes departamentos de una escuela hará que todas las personas que laboran en ella sepan de los problemas que se están presentando o de las ideas para solucionarlos. También es importante integrar a los estudiantes y padres de familia, hacerlos sentir parte del proyecto educativo, parte de la escuela. No solamente con interminables juntas, más bien con propuestas de acción concretas.

Un estudiante, padre de familia o trabajador desatendido o ignorado se separará en determinado momento de la institución y comentará su experiencia negativa. Esto provocará en un mediano plazo que más personas se vayan de la escuela. Poner atención a cada individuo que forma parte de la institución es hacerlos sentir que pertenecen y que son una pieza fundamental. Solamente se requieren sencillas estrategias como las que hemos venido analizando.

Algo que Tom Connellan menciona en su libro es muy cierto: *“Las empresas que desarrollan a su personal hacen crecer sus utilidades. Las organizaciones que limitan a sus empleados, encogen las utilidades”* (Connellam, 2010, pág. 119). Cuando una institución invierte tiempo en hacer crecer y capacitar a sus docentes, administrativos y empleados los hace sentir satisfechos y orgullosos de su puesto.

Una persona que trabaja en una escuela y se siente reconocido y apreciado, independientemente de la labor que realice, pondrá mayor pasión en su desempeño y dará más de lo que se espera. Los estudiantes percibirán que sus profesores, los empleados y los administradores trabajan en armonía y con entusiasmo, eso es contagioso y funda un contexto donde se puede dar la enseñanza-aprendizaje sin tantos obstáculos.

## **Conclusiones**

Las escuelas deben cambiar la manera en que enfrentan el problema de la deserción estudiantil y el bajo nivel académico si queremos que nuestro país pueda preparar jóvenes que se desenvuelvan con mayor eficiencia en los empleos que desempeñen. No necesariamente los cambios que nos pudieran dar mejores resultados se obligan a ser monumentales o que impliquen un colosal gasto económico. Cuando los estudiantes se sienten en confianza, acogidos y con sentido de pertenencia en sus escuelas, se empeñarán más para asimilar los conocimientos y poderlos llevar a la práctica con más eficacia, sin temor al fracaso, aprovechando más bien las oportunidades para mejorar y mostrar sus talentos y capacidades.

En este trabajo se sugirió que se adecuaran las siete lecciones del éxito del Mundo Mágico de Disney, expuestas por Tom Connellan, a las instituciones educativas. Con estas simples medidas enfocadas hacia la calidad del servicio, estaremos formando a nuestros alumnos para comportarse de la misma forma dentro y fuera de la institución. Es una manera sencilla de educar con el ejemplo, de hacer que las personas que brinden servicios lo hagan con calidad y que sientan que cualquier rol que desempeñen en un empleo o en su propio negocio lo consideren importante.

Cuando una familia deja a sus hijos en la escuela, o los manda a una, deberían estar tranquilos y sin dudas de que lo que recibirán los jóvenes será beneficioso para ellos, su vida futura y para la sociedad en general. El ambiente escolar es de vital importancia para lograr esto. Una actitud positiva ante los retos a los que nos enfrentamos en este incierto siglo XXI nos llevará a grandes logros y a superar los inimaginables obstáculos que se nos presenten.

Es importante que se eleve el índice de aprovechamiento escolar de los alumnos, pero esto no se logrará si primero los jóvenes no se identifican con su institución y se convenzan de que la educación que están recibiendo es significativa, actualizada y que determinará el resto de su vida. Ya que hayamos logrado esto debemos establecer estándares claros,



públicos y con un cuidadoso seguimiento sobre lo que se espera que aprendan los alumnos al final de cada grado escolar en todas las asignaturas. También dejar claro lo que se espera de los profesores, además de su nivel académico y de conocimientos sobre las materias que impartan, una actitud positiva y empática, la paciencia que necesitan para lograr que los educandos comprendan los conocimientos, entre otros aspectos significativos.

Todos los estudiantes necesitan saber qué se espera alrededor de su aprendizaje. A veces los saturamos de materias, que a pesar de que son buenas para su formación, no son las principales. Una de las propuestas de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) (2009) para la mejora de la educación en México, es desarrollar mecanismos de medición para evaluar y monitorear el logro de los estándares fijados para los alumnos, además de alinear los planes de estudio hacia las principales *áreas de conocimiento*.

En las pruebas de PISA (Programme for International Student Assessment) de la OCDE (2009) aplicadas en el 2007 los resultados en matemáticas y lectura fueron muy bajos para México, encontrándose

se en los últimos lugares internacionales de aprovechamiento escolar. Dentro de los factores asociados a este fenómeno los resultados son múltiples, pero resaltan los de la ansiedad presentada por los alumnos, el continuo enojo de los profesores y el nivel de escolaridad de los directivos, por lo con este trabajo se pueden mejorar algunos de estos elementos ya que tiene que ver con modificar la actitud negativa presentada por los profesores, administrativos y alumnos<sup>3</sup>.

Los consejos y reflexiones que hemos venido analizando en estas páginas son los que harán que una institución educativa sea el mejor sitio donde estén los jóvenes y proporcionará una mayor calidad en la educación. Hay veces que perdemos de vista los detalles y en verdad son los que marcan la diferencia. No es lo más grande, más lujoso, la escuela con más computadoras, las que harán mejores personas a los estudiantes en plena formación y desarrollo, es la calidad en el servicio, la armonía, la atención cálida y comprensiva, la alegría, la actitud positiva y aceptación lo que hace que un alumno tenga en verdad una educación integral.

## Notas

- 1 Se han respetado los términos en inglés por no tener una traducción exacta en español. El bullying, cutting y sexting son problemas de acoso físico y psicológico o de estrés que presentan los jóvenes como respuesta a situaciones que están fuera de su control.

Bullying is a form of abuse, is when a person is picked on over and over again by an individual or group with more power, either in terms of physical strength or social standing. Bullying consists of three basic types of abuse – emotional, verbal and physical. It typically involves subtle methods of coercion such as psychological manipulation. Bullying can be defined in many different ways. ([http://kidshealth.org/teen/your\\_mind/problems/bullies.html](http://kidshealth.org/teen/your_mind/problems/bullies.html)). Cutting is a self-harm (SH) or deliberate self-harm (DSH) includes self-injury (SI) and self-poisoning and is defined as the intentional, direct injuring of body tissue without suicidal intent. These terms are used in the more recent literature in an attempt to reach a more neutral terminology. The older literature, especially that which predates the DSM-IV-TR, almost exclusively refers to self-mutilation (<http://en.wikipedia.org/wiki/Self-harm>). Sexting is the act of sending sexually explicit messages or photographs, primarily between mobile phones. The term was first popularized around 2005, and is a portmanteau of sex and texting, where the latter is meant in the wide sense of sending a text possibly with images (Teresa Edmond (2010-0221). "Ringwood community addresses sexting". NorthJersey.com. Retrieved 2010-29-11. Available at: [http://www.northjersey.com/news/education/84932002\\_Parents\\_students\\_get\\_the\\_4-1-1\\_on\\_sexting\\_.html](http://www.northjersey.com/news/education/84932002_Parents_students_get_the_4-1-1_on_sexting_.html)).

- 2 Síndrome de Burnout: El término burnout no existe en español, ni hay ninguno que pueda sustituirle. La traducción al castellano podría significar "estar quemado". El síndrome de burnout es una respuesta ante una situación laboral donde se presenta agotamiento profesional, despersonalización y decrecimiento en la realización profesional que pueden mostrarse en individuos donde su trabajo implica relacionarse directamente con otras personas y que puede conducir al deterioro en la calidad del trabajo como el servicio que se presta (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996).

- 3 Las pruebas de PISA en el 2003 midieron el grado de ansiedad de los alumnos al enfrentarse a las matemáticas arrojando un resultado donde los estudiantes con un bajo nivel de ansiedad generalmente dedican mayor atención a la tarea, debido a la ausencia de distractores, a partir de lo cual rendirán más que los estudiantes con un alto nivel de ansiedad. Esto es un aspecto que debemos tomar en consideración para apoyar la aplicación de la propuesta de este trabajo puesto que un estudiante que presenta ansiedad tiene menos oportunidad de beneficiarse con un aprendizaje eficaz.

---

## Bibliografía

- Bachillerato General SEP. (s.f.). *DGB (Dirección General de Bachilleratos)*. Recuperado el 25 de Octubre de 2011, de DGB. SEP.: <http://www.dgb.sep.gob.mx/institucional/bachillerato.html>
- Connellam, T. (2010). *Las siete claves del éxito de Disney: Lecciones de una cultura de servicio*. México: Panorama Ed.
- INEE (Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación). (2009). *El derecho a la educación*. México: INEE.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory: Manual (3rd Ed.)*. Palo Alto, CA.: Consulting Psychologists Press.
- OECD. (2009). *Panorama de la Educación 2009: Indicadores de la OCDE (Resumen en español) EDUCATION AT A GLANCE 2009: OECD INDICATOR*. Recuperado el 25 de abril de 2011, de OECD : <http://www.oecd.org/dataoecd/1/8/43654730>
- OEI (Organización de Estados Iberoamericanos). (2010). *2012. Metas Educativas. La Educación que queremos para la generación de los bicentenarios*. Madrid, España: Secretaría General Iberoamericana.

