

Reflexiones y
propuestas
para recuperar
la figura de
este importante
colectivo.



Ex alumnos: ¿los grandes olvidados del sistema educativo?

Francisco J. Fernández Barrios
Profesor de Secundaria y Bachillerato

Hace unos meses en algunos centros educativos, incluido el mío, se empezó a hablar de calidad educativa con más asiduidad de lo que se venía haciendo en los últimos años y se comentaba, entre otras cosas, la necesidad imperiosa de someterse a una evaluación institucional para valorar el grado de satisfacción e insatisfacción que se podría deducir de la misma. La verdad es que por un momento pensé: "Ya iba siendo hora...". Me hice esta reflexión porque no hace mucho que asistí a un postgrado sobre evaluación institucional en el que uno de los ponentes, D. Jesús Rul, autor ilustre y de reconocido prestigio en el ámbito educativo en materia de evaluación institucional y que desarrolla numerosos planes de evaluación con centros de enseñanza en Cataluña, hablaba de la necesidad de hacer planes de evaluación en todos los centros y de cómo, dicha "evaluación debía ser un proceso cíclico, sin final, y que debía contar con todos los miembros de la comunidad educativa". Me permito subrayar estas últimas líneas porque hace ya tiempo, que los análisis que hacemos en las instituciones educativas nos dan datos sesgados y subjetivados que no obedecen a la realidad del centro, por lo menos en sus aspectos particulares y globales.

Me cuesta entender que a la hora de evaluar un centro no se tengan en consideración todos los elementos que forman parte o han conformado la vida de una institución; y es precisamente a partir de esta idea por la que me planteo reivindicar la figura un tanto olvidada del ex alumno o antiguo alumno. La premisa que fundamenta el modelo ACE (Certificación de Calidad Europea) al cual hoy todos los centros educativos aspiran es que "la satisfacción del cliente, la satisfacción de las personas y el impacto sobre la sociedad se consiguen a través de una dirección, una orientación política y estratégica, una buena gestión de las personas, los recursos y los procesos, todo lo cual lleva finalmente a optimizar los resultados educativos y comerciales". ¿Cumplimos las premisas de satisfacción de las personas e impacto en la sociedad cuando desatendemos determinados sectores de la comunidad educativa?

Resulta reduccionista confundir la evaluación, como hacen muchos directivos escolares, con determinados datos obtenidos mediante mediciones poco rigurosas, o con ciertos datos estadísticos basados en valoraciones subjetivas. La calidad, es mucho más allá de los datos, un proceso de retroalimentación continua e indefinida.



"La introducción de la gestión evaluativa en la vida de las organizaciones no es fácil. Cuando utilizamos herramientas de evaluación como recurso de conocimiento útil, para ordenar y optimizar las acciones futuras. En este sentido, la evaluación será útil y asociada a la calidad institucional" (Jesús Rul).

En este sentido algunas de las más prestigiosas certificaciones oficiales que establecen controles de calidad para medir y equiparar empresas entre distintos países, incluidas las del ámbito educativo, deberían empezar a introducir entre sus mediciones y sus encuestados datos relativos al rol o papel que se le otorga a la figura del antiguo alumno. Así lograríamos que el ex alumno de ser un agente pasivo muy poco tenido en cuenta, empezase a tener el papel que se merece al ser uno de los principales agentes tenidos en cuenta para la elaboración de informes de las empresas de consultoría que se encargan de medir los baremos de calidad de los centros para conceder o no la certificación oficial de calidad. Si la calidad es tarea de todos como suelen comentar los dirigentes de las instituciones, administraciones y organizaciones educativas, por qué excluimos determinados colectivos de nuestros análisis.

Algo está cambiando, y aunque nos cueste reconocerlo debemos reivindicar la figura del ex alumno, incluso aunque sea en términos egoístas y por propia supervivencia del centro. Es de todos sabido que los principales clientes de nuestros colegios, a menudo resultan ser hijos, que a su vez han sido hijos de antiguos alumnos. En ocasiones me admiro de la fuerte fidelidad que estas familias tienen para con los colegios, a pesar del olvido y ostracismo en el que se les ha sumido en más de una ocasión una vez terminada la etapa colegial. Parece como si se tratase de clientes de un solo uso, y la verdad, se me antoja difícil pensar que una organización que quiera crecer en calidad pueda renunciar a una aportación tan valiosa y complementaria como la que puedan recibir de aquéllos, que duran-

te años han sido agentes receptores de las metodologías y diseños educativos que los centros han aplicado en sus personas.

Pero: ¿quiénes son los ex alumnos? Para algunas escuelas, pienso que muy pocas, los ex alumnos son su razón de ser y la prolongación de su existencia; para otras, en cambio, la gran mayoría sin duda, son simplemente una parte de nostálgicos registros sin actualizar o incluso perdidos. Cualquiera que sea el caso, no es ex alumno sólo aquella persona que alguna vez estuvo matriculada en el establecimiento, sino quien mantiene un sentimiento de afiliación con la entidad que le educó y le formó en un momento de su vida. Desde este punto de vista son ex alumnos también aquellos individuos que no completaron sus estudios pero mantienen algún grado de proximidad con la entidad educativa. El peor error que se puede cometer es descartarlos de pleno: ellos pueden también ser parte activa de nuestro programa.

Considerando todo lo dicho y dada la importancia que a mi juicio tiene el papel de los ex alumnos en la historia reciente y pasada de los colegios, *me permito señalar algunas actuaciones que desde los equipos directivos o las propias administraciones educativas se podrían tener en cuenta para recuperar la figura de este importante colectivo:*

• Celebrar el día del ex alumno

En muchos centros o en casi todos, se conmemora el día del maestro, el patrón del colegio o festividades similares que tienen tradición o relación con la cultura institucional del centro. La pregunta que me hago es por qué no celebrar el día del antiguo alumno. No sería acaso un bonito homenaje traer a nuestro encuentro, a aquellos que han sido parte de nuestra andadura y que han contribuido a enriquecer la historia personal del centro. Supongo que no sería especialmente complicado reunir una vez al año a nuestros antiguos alumnos. Aunque estudien o trabajen siempre se podría reservar para dicha celebración un sábado o quizás un domingo. Tan solo se debería organizar y avisar con la suficiente antelación. Estamos en la era de las comunicaciones donde las distancias y la lejanía ya no es un obstáculo (mailing, telemarketing, Internet...)

Un ejemplo de jornada tipo podría girar en torno a:

- Charla - conferencia de un antiguo alumno de una determinada promoción que se dirija a la asamblea.
- Proyección de los antiguos alumnos hacia la sociedad y hacia el colegio. Papel y rol que pueden desempeñar.
- Acción de gracias por el encuentro. Algunos centros confesionales podrían celebrar una Eucaristía.



- Deportes.
- Comida.

Esta propuesta es tan solo orientativa. Cualquier variación que enriquezca la reunión debe ser incluida y valorada. Hay que tener presente que cada colegio y centro educativo tiene sus particularidades y peculiaridades que permiten la celebración de unas u otras actividades. Sería también una consideración hacia nuestros alumnos invitar a sus familias (esposas e hijos si los hubiera). Como se puede deducir fácilmente se pueden añadir muchos elementos a nuestra pequeña celebración.

Si queremos institucionalizar este día deberíamos empezar por las promociones que más cerca tienen su salida del colegio. Resultará más fácil localizarlos y ponernos en contacto con ellos. Se puede comenzar llamando a aquellos ex alumnos identificados con la institución. A partir de ellos se pondrá en funcionamiento el sistema de relación de ellos denominado cadena sin fin que nos permitirá generar una red de comunicación para encontrar eslabones perdidos dentro de la base de datos.

Por ejemplo, un ex alumno se comunica con dos compañeros de estudios, éstos a su vez lo hacen con otros dos más cada uno y así se establece una comunicación en cadena con efecto multiplicador. En algunos casos y actualmente estamos viendo cómo en algunos portales de INTERNET, por ejemplo "Lycos" se están haciendo auténticas bases de datos de ex alumnos, con el fin de volver a recuperar amistades perdidas y recuerdos ya casi olvidados. Incluso hay páginas en Internet como "www.exalumnos.net" donde se ofrecen sitios gratuitos en los que pueden inscribirse promociones de distintos colegios o centros educativos.

Otras opciones para recuperar ex alumnos perdidos son:

- La publicación de avisos de reafiliación voluntaria en los periódicos de mayor difusión.
- Búsquedas en guías de teléfonos y otros directorios.
- Asociaciones y colegios profesionales, clubes, etc.

Algunas instituciones tienen incluso el hábito de consultar las esuelas de los periódicos. Una vez obtenida la información habrá que comenzar a actualizarla; para ello será necesario planificar el método de aproximación más apropiado (entrevistas, llamadas, cartas o mensajes electrónicos) para detectar el grado de compromiso que conserva cada individuo. Por ejemplo, algunos ex alumnos prefieren no recordar la escuela por la que transitaron. Sería una pérdida de tiempo y energía procurar un acercamiento forzado con esta clase de ex alumnos.

Siguiendo con las propuestas posibles de cara a la integración de este colectivo en la comunidad escolar podríamos:

• Realizar un boletín informativo o revista.

Tendría un carácter trimestral y en el se informaría de los acontecimientos que rodean la vida del centro. También se colgarían noticias relativas a promociones, anécdotas y momentos importantes de la vida colegial de nuestros ex alumnos y se daría cauce para la participación de los mismos en dicha publicación.

• Crear una página Web dedicada íntegramente a nuestros ex alumnos.

El colegio podría contratar un dominio en Internet. La cuantía económica no es muy elevada (quizás 100 anuales). Este mismo espacio se puede dedicar para colgar en la red noticias colegiales o sociales relacionadas con la vida de nuestros antiguos alumnos, incluso para tener comunicaciones on line con todos ellos.

• Promover y cofinanciar la participación de nuestros ex alumnos en equipos deportivos, ligas (por ejemplo ligas de veteranos...).

La financiación compartida pudiera ser mediante la cesión de material deportivo, cesión de instalaciones... Este elemento permitiría establecer lazos no sólo entre nuestros alumnos, sino también de ellos con la ciudad y por correspondencia, con el colegio, al ser estos equipos representantes de la institución en un evento deportivo del municipio.

• Un elemento importante y significativo del paso de las promociones de alumnos por el colegio sería la realización y entrega de un

Anuario a nuestros alumnos al terminar sus estudios.

Debería cubrir aspectos relativos a buena parte de su vida - historia colegial-, y constaría de fotografías, nombres, eventos importantes vividos por el grupo, profesores que dieron clase a esos alumnos, etc....

Muchas de estas propuestas que señalo, pensarán los equipos directivos están muy bien, algunos verán lo conveniente de hacerlas, otros verán la imposibilidad y muchos dirán que tienen un pero muy importante a considerar. Efectivamente estas actividades cuestan, tienen un precio y aunque no es muy elevado, para el desarrollo de algunas de ellas, si lo suficientemente importante como para desajustar el presupuesto de muchos centros, que ya de por si está muy desequilibrado. Ante esto es evidente que podemos optar por la postura "quizás" más fácil: ¡No podemos hacer nada porque no tenemos dinero! Esta actitud sin embargo puede intentar cambiarse o modificarse si trabajamos algunos frentes, que nos puedan proporcionar financiación y apoyo. Eso sí, a nadie vamos a negar que va a resultar TRABAJOSO y va a llevar su TIEMPO.

Algunas de las direcciones hacia donde podemos dirigir nuestros esfuerzos serian:

- ◆ Organismos e instituciones oficiales (diputaciones, ayuntamientos, y organismos de las comunidades autónomas, así como también organismos de la Unión Europea). Anualmente se conceden importantes dotaciones económicas en forma de subvenciones a asociaciones de índole muy diversa, ya sean deportivas, culturales, musicales... Sólo existiría, inicialmente, un requisito para optar a estas ayudas, que sería el de constituir una asociación de alumnos vinculada al colegio. Me consta por las informaciones recogidas de dichos organismos, que las cuantías y partidas económicas a repartir son suficientemente importantes como para poner en marcha 2 ó 3 actividades al mismo tiempo de las indicadas párrafos más arriba.
- ◆ Un segundo elemento con el que podríamos y deberíamos trabajar para obtener apoyo en el sentido más amplio de la palabra (financiero, logístico, administrativo...) serian las APAS. A los padres deberíamos hacerlos partícipes de cuantos proyectos se intentan realizar en el colegio, no sólo para solicitar ayudas económicas (en ocasiones parece que es lo único que se hace) sino también para recabar informaciones, consejos y sugerencias que hagan más viables y factibles las propuestas y proyectos que se quieren realizar.
- ◆ Un tercer elemento que se está empezando a gestar desde algunos centros es la colaboración con empresas de ámbito regional o nacional para patrocinar proyectos educativos con cierta proyección social, ya sean culturales, deportivos o solidarios.

Resulta curioso que cuando tratamos de señalar propuestas de innovación educativa en nuestros centros escolares, se nos ocurren muchas ideas relativas a

modificar los diseños curriculares, variar las metodologías y didácticas, o a cambiar el uso de los espacios y los tiempos. Incluso ahora que está de moda, crear coordinadores en nuevas tecnologías...etc. Pero también resulta llamativo como propuestas de innovación vinculadas a cubrir huecos relacionados con el seguimiento y la participación de nuestros alumnos y familias apenas si son tenidas en consideración dentro de nuestras administraciones educativas y equipos directivos.

Los ex alumnos son un mercado olvidado. El sentimiento de afiliación de un exalumno debe ser mantenido como la garantía de continuidad en el tiempo, de nuestro centro. Es importante seguir en contacto con ellos, mantener sus datos personales actualizados en una base de datos para recordarles que el centro los tiene presentes ya sea para pedirles colaboración de su tiempo o de su dinero, para darles trabajo, para vincularlos en la sociedad



con otras entidades, y esencialmente para que sean promotores espontáneos de la institución educativa. ¿Pero qué centro de los muchos que hay en nuestra geografía nacional, lleva recuento o registro de ello? Me atrevería a decir que pocos o casi ninguno.

Durante muchos años los centros educativos, que no han mirado más allá de sus puertas, han crecido o se han mantenido gracias a la inercia propia de un mercado poco competitivo. Sin embargo, **la competencia actual obliga a responder a una demanda exigente con propuestas libres de errores.** Hay que estar preparados para competir con lealtad.

Vivimos tiempos de cambios, y poder anticiparlos significa, para aquel centro que lo logre, ganar en continuidad y crecimiento.

La comunidad social ofrece elementos intrínsecamente beneficiosos para la promoción, crecimiento y estabilización financiera y material de la escuela. Uno de esos elementos, no siempre tenido en cuenta como se merece y como hemos manifestado a lo largo de todo nuestro artículo, lo constituyen los ex alumnos, tanto remotos como recientes:

Mientras las matriculaciones cubrieron, y hasta excedieron, las expectativas de las instituciones educativas, los ex alumnos fueron parte pasiva en ese proceso de promoción. En la actualidad gran número de instituciones que los habían olvidado comienzan a percibirlos como un elemento vital de su estrategia de matriculación, aunque no todas saben muy bien cómo incorporarlos a esa estrategia.

La base del enfoque moderno de los ex alumnos es considerarlos como fuente virtual de todo tipo de colaboración, desde la proporcionada por el prestigio que algunos nombres de políticos, actores, artistas plásticos, escritores, científicos dan al colegio donde se formaron, hasta la participación directa que algunos de ellos pueden ejercer en el mejoramiento académico o administrativo de la institución y también en su mejora física: edificio, patios, mobiliario, material, etc.

¿Cuántas instituciones educativas centenarias cobijaron en sus claustros nombres que hoy son historia? En su gran mayoría se acordaron de ellos cuando adquirieron renombre y fue entonces cuando se mostraron orgullosas, pero hasta ese momento muchas de esas instituciones los tenían olvidados. Los nombres de graduados ilustres de una institución educativa avalan la calidad ofrecida en la tarea de instruir personas en las distintas ramas del saber. Es noble reconocer a ex alumnos que son dirigentes sociales que trabajan en beneficio de la comunidad (por ejemplo médicos rurales reconocidos, alcaldes o concejales honestos, ecologistas activos, etc.).

Sin embargo, una lista de personalidades relevantes no es garantía suficiente de la calidad que tenga en el presente una institución si ésta no demuestra al mismo tiempo que ha sabido mantenerla a través de una continua adaptación a los cambios metodológicos, administrativos y de gobierno institucional que impone el curso del tiempo. Las épocas cambian y la calidad educativa, la competencia y los costos son los factores determinantes del crecimiento de una escuela.

Dentro de los multimercados los ex alumnos cobran vital importancia para el desarrollo futuro de una institución educativa. Investigar sus necesidades forma parte del conjunto de estudios de mercado que se deberían realizar por lo menos una vez al año para evaluar los cambios producidos en la dinámica del comportamiento humano. Pero no es fácil constituir y hacer eficiente una comisión de ex alumnos formada por graduados que se dediquen a la tarea de conformar y mantener actualizada la base de datos de ex alumnos de la institución y al mismo tiempo a generar servicios que mantengan vivo el sentimiento de afiliación entre individuos e institución.

Sin embargo, una lista de nombres y direcciones no es suficiente para conseguir que los ex alumnos se

transformen en una herramienta de promoción y mejora: es fundamental conocer y revelar qué hacen, cómo viven, si están casados y tienen hijos, para qué empresas trabajan y qué cargo ocupan, cuáles son sus pasatiempos, los deportes que practican etc., es decir, tener un perfil preciso de cada uno de ellos. Con esto se configura la arquitectura de una exhaustiva base de datos. Pero debemos reconocer que las bases de datos pierden su actualidad a razón de casi un 20% anual, para lo cual es indispensable realizar una tarea permanente de mantenimiento preventivo y correctivo en el contacto fluido con las personas del registro, ya sea en forma personal, telefónica o epistolar.

Las entrevistas personales, el telemarketing y el mailing son herramientas fundamentales para mantener vivo el interés por preservar la vigencia de la base de datos de los ex alumnos. Cabe acotar que una vez decidida la conformación e implementación del sistema más apropiado para realizar los procesos informáticos de los registros de ex alumnos no será posible retornar a cero. Por ejemplo, un colegio que decide convocar a un grupo de ex alumnos voluntarios para actualizar la base de datos de las promociones de los últimos veinticinco años requerirá del compromiso e interés de las distintas promociones hacia la institución educativa. La investigación de las necesidades de nuestros ex alumnos debe ser la plataforma para el desarrollo de servicios segmentados que generen interés para producir el reencuentro con su alma mater: la institución educativa.

De nosotros, profesores, directivos, instituciones y administraciones educativas, depende el que sepamos integrar en nuestros centros, aquellos que han contribuido de manera ineludible a forjar la historia de los mismos, que han "sufrido y experimentado" en sus carnes los sistemas educativos, y que nos han ayudado a ver la educación como algo más que una profesión. ■

Para saber más

-ANTÚNEZ, S.: "Marketing escolar?", *Aula de Innovación Educativa*, núm.58, enero. Págs. 57-59, 1997.

-GENTO, S.: "Evaluación para la certificación o para la mejora de centros educativos?" *Organización y Gestión Educativa* (nº 6), 1999.

-RUL, J.: *Autoevaluación institucional y de proyectos*, 2001.

-MODELO DE GESTIÓN EVALUATIVA "TALLER DE EVALUACIÓN"

-MANES URRICELQUI JUAN MANUEL, Consultor Internacional en marketing y gestión educativa, social y cultural.