

Calidad en la educación

<http://www.estrucplan.com.ar/producciones/entrega.asp?identrega=564>

Lic. Ana María Vazquez- Q Grupo Asesor S.A.

¿Qué es Calidad?

- ▶▶ ¿lo bueno?
- ▶▶ ¿lo mejor?
- ▶▶ ¿la excelencia?
- ▶▶ ¿la aptitud para el uso?

¿Quién define la Calidad?

- ▶▶ ¿la máxima autoridad de la organización?
- ▶▶ ¿el profesional especialista en el tema?
- ▶▶ ¿el responsable de Control de Calidad?
- ▶▶ ¿aquellos que ejecutan las tareas?

Estas preguntas no son "filosóficas", la respuesta a las mismas define el accionar de la organización.

En el nacimiento de la era industrial y hasta el año 1950 había pocas dudas al respecto, la Calidad de los productos y servicios la definía el proveedor de los mismos.

Hoy nadie discute que **Calidad "es cumplir siempre los requisitos (necesidades y expectativas) de los clientes y demás partes interesadas"**. Entonces la Calidad la definen los clientes y las demás partes interesadas.

¿Quiénes son las partes interesadas? , son los empleados, los proveedores, los dueños o accionistas, y la sociedad en general. Todas estas partes tienen requisitos que la organización debe cumplir.

Múltiples indicadores señalan que el mundo está en las postrimerías de la era industrial. Se ha iniciado una nueva era, aún no tiene un nombre definitivo, algunos la llaman "era de la informática ó la información", otros la "era del conocimiento". Independientemente del nombre, en esta nueva era el papel protagónico lo tiene el conocimiento.

Los robots han desplazado y continuarán desplazando a las personas de los puestos de trabajo que generó la era industrial. Los nuevos puestos de **trabajo requieren nuevas competencias en las personas que van a desempeñarlos.**

¿Cuáles son esas competencias? ¿Cómo se adquieren? La Educación formal hoy vigente, ¿está en condiciones de brindar las bases para el desarrollo de estas nuevas competencias?

¿Qué es Calidad en la Educación? ¿Quién define la Calidad en la Educación? Así como la manufactura y los servicios cambiaron su concepción de Calidad, la Educación debe hacer lo mismo. Los países que no lleven adelante este cambio conceptual no formarán "trabajadores del conocimiento" y serán los países pobres de esta nueva era.

El primer paso en el cambio conceptual es aceptar que la **Educación es un producto. Basta para ello acordar la definición de producto como "resultado de un proceso"**. La Educación es el resultado de un proceso, luego es un producto, entendido como la mejora en los conocimientos, las aptitudes intelectuales, competencias, hábitos y actitudes del educando. (1)

El segundo paso es aceptar que quienes reciben la Educación son los clientes, definiendo cliente como persona u organización que recibe un producto.

En el contexto de la educación, los clientes de una organización educativa pueden ser:

- ▶▶ educandos;
- ▶▶ padres o tutores;
- ▶▶ organizaciones que contratan servicios educativos;
- ▶▶ Estado Nacional, provincias, municipios cuando contratan servicios para terceros;
- ▶▶ empleadores y futuros empleadores;
- ▶▶ organizaciones educativas receptoras de educandos provenientes de un nivel diferente o inferior de formación.

En un sentido más amplio, la sociedad toda es una "parte interesada" en la calidad de la educación. Se asume que parte de las necesidades y expectativas de la sociedad están representadas por el conjunto de regulaciones que se aplican a la actividad educativa.(1)

Durante décadas los fabricantes y proveedores de productos defendieron su derecho a definir la Calidad de los mismos. Partían de la base que los clientes no disponían de los conocimientos necesarios para opinar sobre el tema. Y no tomaban en cuenta a las demás partes interesadas.

Hoy las organizaciones educativas atraviesan por la misma situación.

Así, el tercer paso en el cambio conceptual es aceptar la definición de Calidad : "cumplir siempre los requisitos de los clientes de la organización educativa".

Para poder cumplir los requisitos, primero es necesario identificarlos. En la Educación formal, en general, los requisitos básicos de la enseñanza están reglamentados. ¿Son estas reglamentaciones adecuadas para la era del conocimiento?. Si no es así deberán ser modificadas.

De cualquier manera la organización educativa debe tener en cuenta que estos requisitos reglamentados son los básicos y debe considerar la posibilidad de agregar requisitos adicionales que satisfagan otras necesidades y expectativas de sus clientes.

¿Qué pasa cuando no se cumplen los requisitos de los clientes?

Un ejemplo indiscutible de incumplimiento lo proveen hoy en Argentina los clientes "organizaciones educativas receptoras de educandos provenientes de un nivel diferente o inferior de formación ", en particular las universidades. Es de público conocimiento el elevadísimo porcentaje de desaprobados en los ingresos a dichas instituciones. Las organizaciones educativas medias no están cumpliendo los requisitos de las universidades.

En los países en desarrollo, en los últimos 40 años, ha habido un gran crecimiento de las organizaciones educativas privadas que han aumentado su participación en el mercado de la Educación, mientras que las organizaciones educativas públicas han visto reducida su participación.

¿ Por qué ocurrió y ocurre esto?. Simplemente porque las organizaciones educativas públicas no cumplían y, en buena parte de los casos, aún no cumplen los requisitos de sus clientes.

Un caso de incumplimiento asociado a las organizaciones educativas medias lo proveen los clientes "padres o tutores profesionales". Estos clientes, a través de su trabajo y del acceso a la información globalizada, avizoraron la nueva era y comprendieron la necesidad de nuevas competencias. Entonces incorporaron nuevos requisitos para las organizaciones educativas, por ejemplo : la enseñanza sería de idiomas.

Las organizaciones educativas públicas no eran capaces de satisfacerlo, entonces los padres y tutores que poseían los recursos decidieron pagar para satisfacer este requisito y comenzaron a proliferar las organizaciones educativas privadas. Esta situación continúa hoy.

Los clientes "empleadores y futuros empleadores" argentinos tampoco están conformes, si bien la falta de profesionales competentes en áreas tecnológicas de avanzada es un problema mundial, en la Argentina no es fácil encontrar profesionales competentes en áreas tecnológicas básicas. Las organizaciones educativas, en general, no están en condiciones de brindar las competencias incluidas en estos requisitos.

Cuando la Educación no cumple los requisitos de los clientes los efectos sobre la sociedad no se hacen esperar y, peor aún, se compromete el desarrollo de las futuras generaciones.

Es hora de llevar adelante la acción correctiva correspondiente o sea cambiar la concepción de la Calidad en la Educación.

CALIDAD EN EDUCACION ES CUMPLIR SIEMPRE LOS REQUISITOS DE LOS CLIENTES DE LA ORGANIZACION EDUCATIVA.

Referencias :

(1) : *Guía de Interpretación de la Norma IRAM-ISO 9001 para la Educación- IRAM 30000:2001*

Gestión de Calidad en la Educación ISO 9001 - Guía IRAM 30000

Todos estamos genuinamente preocupados por la calidad de la educación. Pero, ¿qué es la calidad de la educación? Para algunos, la educación de calidad es aquella que transmite determinados valores y saberes sin los cuales la educación pierde su razón de ser. Para otros, está determinada por los insumos con los que se cuenta en el proceso educativo. Otra visión, es la calidad educativa como respuesta satisfactoria a pruebas estandarizadas. Las tres visiones son apropiadas y se combinan entre sí. Sin embargo, la clave está en considerar la calidad de la educación como satisfacción del cliente. Una escuela en la que los tomadores del servicio educativo están conformes con el servicio ofrecido, manteniendo la línea del fortalecimiento del lugar del docente. Entender la calidad educativa como satisfacción del cliente, combinando las tres primeras concepciones de calidad y brindando herramientas concretas para que los educadores puedan reconstruir una autoridad justa y confiable.

En el ámbito de la educación, los términos "producto" o "cliente", parecen extraños. En este caso, "producto" es el servicio de enseñanza que presta una organización educativa.

"Organización educativa" es la organización que provee el servicio de enseñanza. "Cliente", es la organización o persona que recibe un producto. En el área educativa, "clientes" pueden ser los alumnos, padres o tutores, como otras partes interesadas, organizaciones que contratan servicios educativos, inclusive podría ser el Estado Nacional, Provincial o Municipal.

En este contexto, la correcta valoración del cliente y la permanente búsqueda de la satisfacción de sus necesidades y expectativas, permite asumir el cambio cultural necesario para afrontar con éxito los actuales y futuros desafíos.

La aplicación de la Norma ISO 9001 en la educación requiere un análisis y un enfoque particular. Para ello, existe la Norma IRAM 30000, que es una Guía para la Interpretación de la Norma ISO 9001 en la Educación. IRAM 30000 orienta claramente a las organizaciones que prestan servicios de educativos y deciden aplicar los requisitos de la Norma ISO 9001.

La Norma IRAM 30000 es aplicable a todo tipo de organización de gestión pública o privada, que provea servicios educativos ya sea dentro del sistema formal o a través de actividades de educación

o capacitación no formal, bajo cualquier modalidad de enseñanza, sea ésta presencial, semipresencial o a distancia.

Ubicar al cliente en primer lugar

La máxima autoridad de la organización educativa decidirá estratégicamente ordenar sus actividades, respecto a la calidad de la educación que presta y a la satisfacción de sus educandos y otras partes interesadas. Para poder hacerlo, es necesario que considere los objetivos concretos del servicio que presta y también los intereses de la organización como institución educativa, entre otros aspectos. Implementar un Sistema de Gestión de Calidad, según la Norma ISO 9001, lo ayudará a incrementar la satisfacción del cliente, demostrar la capacidad de satisfacer sus requerimientos y mejorar los procesos internos de la organización.

Colocar sus procesos bajo control

La Norma ISO 9001 no pretende que la organización defina qué programa educativo debe ofrecer, sino que la clave está en que la organización educativa pueda gestionar los procesos para asegurar que su “producto”, satisfaga las necesidades y expectativas de sus clientes. Un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001 puede ayudarlo a centrar, ordenar y sistematizar los procesos para la gestión y mejora de su organización, aumentando el rendimiento operativo en forma sistemática y generando ventajas competitivas.

El certificado ISO 9001 demuestra que su Sistema de Gestión de Calidad ha sido certificado sobre la base de esa norma de gestión y que cumple con la misma. Es emitido por un organismo de certificación independiente y permite al cliente saber que puede confiar en que su organización ha implementado los procesos internos necesarios para asegurar el cumplimiento de los requisitos.

¿Cuál es el primer paso que debemos dar?

El primer paso consiste en iniciar el camino a la certificación y para ello es necesario comenzar con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001 y siguiendo la guía de la Norma IRAM 30000.

Le ofrecemos transitar ese camino juntos, brindarle nuestro apoyo a su organización en el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad, en la mejora continua de sus procesos, en la correcta valoración del cliente y la permanente búsqueda de la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Confíe en la experiencia y confiabilidad que le aporta Quality Consulting Associates (QCA).

[Permítanos que un profesional se contacte para asesorarlo y proponerle las mejores soluciones que puedan responder a sus necesidades.](#)

[“Consultar sobre Capacitación”](#)

¿CERTIFICACIÓN ISO 9000 EN EDUCACIÓN?

Rubén Hernández Ruiz*

https://www.uv.mx/cpue/coleccion/n_30/certificaci%C3%B3n.htm

Se comentan las necesidades y repercusiones de implementar la norma internacional de calidad ISO 9000 en el ámbito de la educación, principalmente en las universidades, vistas como organizaciones aprendientes que tienden a administrar el conocimiento y a registrar y documentar su quehacer sustantivo en busca de la eficacia de su misión, la eficiencia de sus procesos, la efectividad de sus micropolíticas y la pertinencia de su compromiso social, pasando de la organización enseñante a la organización aprendiente.

Makes comments on the necessities and repercussions of implanting the international standard of quality ISO 9000 in the educational field, mainly in universities, which are considered as learning organizations tending to administer knowledge and to register and document their substantive work in the search for effectiveness and efficiency in their mission, their processes and their micropolicies, also in the pertinence of their social commitment, as they are transformed from teaching organizations into the learning organizations.

En este ensayo se parte de conceptos básicos actualmente en debate con respecto a la calidad, la productividad y la estandarización. Se describe la finalidad de las normas ISO 9000 y se comentan algunos cuestionamientos del sector educativo respecto a la pertinencia de adoptar o adaptar normas industriales y de servicio a la educación. Para discutir esos argumentos se propone estudiar a la universidad como una totalidad, como una organización educativa susceptible de ser abordada desde su problemática interna, desde sus dimensiones de gestión y desde su sistema de calidad, lo cual le permitiría eventualmente certificarse en ISO 9000.

La norma establece veinte requisitos generales para implementar el estándar internacional, de los cuales aquí sólo se comentarán algunos. Se propone, finalmente, que una Institución de Educación Superior (IES) certificada por ISO 9000 podrá mejorar la calidad de la educación en el país vía la competitividad de las mismas organizaciones educativas.

1. Calidad de la educación

El término "calidad" se ha desgastado últimamente por el uso indiscriminado que se le ha dado al tratar de imponerlo como una moda, en donde todos tienen la obligación de "hacer las cosas bien a la primera vez"; por allí, incluso, hay quien agrega: hacerlas bien a la primera vez "y siempre", sin tomar en cuenta que el aprendizaje es un proceso. El concepto de "productividad" es menos

empleado, pero se asocia erróneamente a cantidad de cosas realizadas. Por su parte, el de "estandarización" se ha relacionado con el acartonamiento de los sujetos al tratar de hacer siempre lo mismo, de la misma manera. Por eso, es importante puntualizar sobre estos conceptos.

En la literatura sobre la temática de calidad se encuentra la consideración de que las cosas tienen calidad si cumplen con las normas de diseño y fabricación, si sirven para un uso o aplicación definida, si se está satisfecho con ellas o si se está contento con el servicio. Algo tiene calidad si sus características, atributos o cualidades lo distinguen de otro algo como igual, mejor o peor. En este sentido, y llevado al ámbito educativo, la educación tiene calidad si cubre las especificaciones del diseño curricular, si la operacionalización del currículum satisface las necesidades de aprendizaje de los estudiantes y las expectativas de sus padres, si hay relevancia y pertinencia en los contenidos; hay calidad en la educación si los alumnos educados satisfacen las necesidades de la comunidad al colaborar en la solución de problemas y si, comparada con otro sistema educativo semejante, se puede distinguir como mejor; el estudiante universitario tendrá calidad si puede mejorar su nivel de vida y ayudar a transformar la de sus semejantes.

En cuanto a la "productividad", se entiende por ésta a la razón que existe entre lo producido y el esfuerzo empleado para producirlo: ser productivo no es trabajar más arduamente sino hacerlo más inteligentemente. La productividad atiende a la efectividad de los procesos, a la eficacia en el numerador y a la eficiencia en el denominador. Así, si se tienen cuatro unidades de producción y cuatro de esfuerzo, la productividad es uno. Ésta se incrementará si se hace más con el mismo esfuerzo: $5/4=1.25$ o la misma producción con menos energía: $4/3=1.33$ o, mejor aún, más con menos: $5/3=1.66$. A su vez, disminuye si se hace menos con lo mismo: $3/4=0.75$ o se mantiene cuando se trata de hacer más, pero también se aplica más esfuerzo: $5/5$ seguirá siendo uno.

Para incrementar la productividad, y por lo tanto los beneficios, se requiere entonces que lo que se haga tenga calidad. La calidad lleva a incrementar la productividad:

- a. se mejora el numerador haciendo más cosas bien
- b. se mejora el denominador si lo que se hace implica menos recursos

Pongamos un ejemplo. Tenemos dos estudiantes, uno de ellos obtiene diez de calificación y el otro seis: ¿cuál de los dos tiene calidad? Ambos, porque normalmente el estándar de aprobación es de seis a diez. Cumplen con la norma. Pero, ¿cuál es mejor?. El de diez, porque está más cerca del límite superior y sus características, atributos o cualidades así lo distinguen, al grado de que se le asignó esa calificación en una escala determinada al cumplir con ciertos requisitos. Ahora, si esos mismos estudiantes obtienen un nueve de calificación, ambos son eficaces, cumplen con la norma de aprobados y además están muy cerca del límite superior de la escala. Pero eso no es suficiente, habrá que cuestionar su eficiencia: obtuvieron lo mismo pero, ¿cómo lo hicieron?: tal vez a uno de ellos le resultan mejor sus técnicas de apropiación del conocimiento mientras el otro requiere "machetear y memorizar" los libros, por lo tanto tienen productividades distintas porque aplicaron diferentes técnicas y esfuerzos: ¿cuál de los dos tiene calidad?. Si la perspectiva teórica se enfoca hacia la eficacia, entonces ambos la tienen; si se analiza desde la eficiencia, entonces sólo el primero, porque empleó menos recursos. En tal caso se deberá calificar desde la efectividad: qué obtuvo, con qué esfuerzo, lo cual no se evalúa así en la escuela.

Si se quiere ir más lejos, lo normal es que del 100% de los contenidos que se deberían abordar en un curso, por diversos motivos, tal vez imputables al maestro o la institución, sólo se logra "ver",

por ejemplo, el 80% de los temas propuestos. Entonces, si el alumno obtiene un ocho de calificación, es bueno, incluso para obtener una beca de estudios en el sistema educativo mexicano, pero resulta que se está llevando kilos de 640 gramos (80 x 8). Estamos formando alumnos con conocimientos insuficientes. Sus características no lo hacen mejor en términos de "diseño y uso", en primer lugar porque el perfil deseado no se alcanzó y, en segundo, porque al tener carencias no podrá resolver los problemas de su comunidad, a menos que lo preparemos para buscar por sí mismo el conocimiento que le haga falta, es decir, que pongamos atención en el denominador de la ecuación de productividad, en las habilidades. Por otro lado, este parámetro puede también evaluar la efectividad del profesor, a través de, por ejemplo, saber cuántos contenidos cubrió (eficiencia) y con qué resultados (eficacia).

En diversos foros educativos se ha cuestionado el carácter de la calidad empresarial, argumentándose que las empresas producen objetos y que, por lo tanto, en el sector educativo la calidad no se puede controlar sino que se debe construir, puesto que se trata de formar sujetos no cosas. La subjetividad y la complejidad del ser humano se contraponen con la objetividad de los productos o la tangibilidad de los servicios. Lo cierto es que, en ambos casos, hay un punto de coincidencia: seres humanos y procesos para producir, servir o formar. Si el fin de la empresa es la *producción* de un bien o un servicio y la *productividad* un índice de su gestión, tal vez para el caso de la escuela debamos hablar de *formatividad*, si su misión es la *formación* de los alumnos.

En los discursos de política educativa se escuchan conceptos tales como el de la pertinencia y la relevancia del conocimiento, los cuales se manifiestan como la utilidad práctica e inmediata del saber, la equidad en el sentido de educación para todos; así como el de eficacia, con el que se alude al grado en que la educación alcanza sus finalidades. Investigaciones educativas en el campo de la calidad de la educación proponen evaluar dicha calidad aplicando esos criterios, y consideran que una "educación de calidad es aquella que desempeña, en forma satisfactoria, las complejas funciones que la sociedad ha asignado al sistema escolar. Estas funciones son de naturaleza académica, ocupacional, distributiva, política y cultural" (CEE, 1994: 5).

Si se consulta a algunos autores interesados en la materia, se encontrará que muchos de ellos hacen referencia al qué y al por qué de la calidad, pero pocos al cómo hacer para obtenerla. Varios apuestan a aspectos particulares de la calidad. Gago (1998), por ejemplo, afirma que para hablar de calidad se debe primero abordar la evaluación; su tesis general es que "la evaluación de la calidad de la educación debe incluir la calidad del proceso mismo de evaluación". Figueroa (1998) parte de la premisa de que "el liderazgo académico es clave para transformar las culturas organizacionales en las escuelas". Gutiérrez (1997) analiza algunas ideas y creencias que están arraigadas tanto en las organizaciones como en sus miembros, que se contraponen a los principios filosóficos de la calidad, "estas ideas y creencias limitan o impiden el éxito de un programa de mejora, y hacen más grande la distancia entre lo que se dice de la calidad y lo que realmente se hace por ella".

2. Problemática de gestión de las IES

Aunado a los problemas de la no inscripción, la deserción, la reprobación, el no aprendizaje, etc., se detecta desde la cotidianidad de las Instituciones de Educación Superior (IES) una confrontación entre la intencionalidad pedagógica y la intencionalidad administrativa de la escuela como una unidad escolar. Las funciones sustantivas y adjetivas han entrado algunas veces en conflicto, otras

en consenso o negociación por las diversas relaciones de poder emanadas de los diversos agentes, enfocados por un lado a la optimización de la acción educativa y por el otro a la optimización de los recursos para operar. Las prácticas de intervención propias de los procesos de formación y de la dinámica escolar tienen diversos vínculos, confluencias o contradicciones con los procesos sociorganizacionales y con el comportamiento social de los integrantes de la escuela. Se observan empíricamente en los diversos tipos de liderazgo que se ejercen, en la toma de decisiones y en la comunicación entre los sujetos educativos, a la vez que han provocado una falta de congruencia entre los objetivos académicos y los administrativos y entre los objetivos de la organización y los objetivos individuales de sus miembros. De aquí que se pretenda estudiar a la universidad como una totalidad, como un sistema abierto que interactúa hacia su interior y tiene estrecho contacto con la realidad externa.

Para la solución de estos problemas, Fierro (1986, 1994), Schmelkes (1992), Ezpeleta (1993), Pozner (1995), Alvarez y Santos (1996) y Namó (1998), entre otros, proponen trabajar en el proyecto escolar y en la gestión escolar como estrategias integradoras de toda la compleja trama de referentes que se presentan en la organización educativa. Estos autores argumentan que la calidad puede construirse y mejorarse desde el espacio de la escuela y sus integrantes y conceptualizan a la calidad como un proceso, donde si bien preocupan los resultados, lo importante es su relación con los sistemas que los gestaron, colocando el acento en los modos de actuación como una manera de enfrentarse a las diversas situaciones. Así, la suma de las calidades de los programas individuales no dará la calidad del sistema si éstos no están integrados y no son coherentes entre sí. Por lo tanto, la calidad hay que planearla, estructurarla, enseñarla, ejercerla, verificarla y tomar acciones que nos lleven a mejorarla y a implantarla como cultura.

Un proyecto escolar es un instrumento para la organización del trabajo de una escuela, en el que se establecen objetivos y se proponen estrategias y actividades para la solución de problemas y el desarrollo de proyectos académico-administrativos que permitan hacer realidad la visión de la institución; tiene como propósito general orientar el trabajo de todos.

La gestión escolar es la convergencia, conjugación y articulación de diversos elementos que intervienen en la búsqueda de los objetivos del proyecto escolar y, en un sentido más amplio, de los del sistema educativo y de la educación. La gestión escolar incluye la gestión de calidad como elemento rector y normativo.

Sander (1982) identifica cuatro paradigmas insertos en la gestión escolar:

1. *Administración para la eficiencia*, definida como criterio de desempeño de naturaleza económica, medido en términos de capacidad administrativa para alcanzar un elevado grado de productividad.
2. *Administración para la eficacia*, preocupada esencialmente por la consecución de los objetivos intrínsecamente educacionales, estando de esta forma estrechamente vinculada a los aspectos pedagógicos propiamente dichos.
3. *Administración para la efectividad*, asociada a la consecución de objetivos sociales más amplios que el objetivo educacional.
4. *Administración para la relevancia*, que atiende a la sustantividad intrínseca de la administración, a su propia razón de ser, al perfeccionamiento de la cualidad de vida humana asociada.

Estos paradigmas son elaboraciones heurísticas y, por lo tanto, no existen en su forma pura en la vida real. En este contexto, se propone un paradigma global basado en el análisis de las confluencias y contradicciones entre los cuatro paradigmas anteriores. En vez de delimitar los fenómenos administrativos en términos de paradigmas paralelos y desarticulados, como suele suceder, "se conciben como realidades globales con dimensiones o planos multicéntricos". En ese sentido, pueden ser sintetizados globalmente en un paradigma multidimensional de administración de la educación, constituido por cuatro dimensiones interactuantes: económica, pedagógica, política y cultural, a las cuales corresponde un criterio administrativo predominante: eficiencia, eficacia, efectividad y relevancia, respectivamente.

De allí que la gestión escolar sea el medio para la búsqueda de los objetivos de la organización escolar y la universidad o las instituciones de educación superior sean vistas como un sistema integrado con múltiples referentes. En el mapa conceptual 1 se muestra la lógica del proceso de gestión constituido en la cotidianidad de la escuela.

3. ¿Qué es ISO 9000?

ISO 9000 es una serie de normas y lineamientos que definen los requerimientos mínimos, internacionalmente aceptados, para un sistema eficaz de calidad (Rabbitt, 1996: 9). Estas normas y lineamientos son el resultado del trabajo del Comité Técnico 176 de la Organización Internacional de Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés).

El objetivo de ISO es promover el desarrollo de la normalización y la cooperación técnica y económica de los países mediante el intercambio de bienes y servicios, al igual que conocimientos científicos y tecnológicos.

Una organización de producción o de servicio podrá demostrar que cumple con la norma de calidad por medio de un proceso de certificación externo que concluye cuando una auditoría contra la norma termina con éxito. ISO 9000 asegura que exista la base para una buena práctica de la calidad, verifica que los sistemas de la misma estén en conformidad con los requisitos de calidad previamente establecidos. Proporciona evidencia objetiva de la calidad de la institución. Este "plan para el sistema de administración de calidad no es obligatorio y evaluatorio. En esencia dice: anote lo que haga, haga lo que anotó y verifique lo que hace... No exige a las compañías que cambien lo que hacen bien, sólo que lo documenten y lo midan" (Taormina, 1997: 23).

Corporaciones de todo el mundo, incluyendo México, han adaptado sus sistemas de calidad a los lineamientos que marcan estos estándares, percibiendo las normas ISO como una ruta hacia el libre comercio y una mayor competitividad. Sin embargo, no se trata de establecer un estándar para que las cosas o los servicios se hagan igual en todo el mundo, sino de que los procesos de cada corporación tengan ciertos parámetros de calidad para que las cosas se hagan bien y a tiempo, partiendo de la premisa clave de que en la medida que los procesos estén bien diseñados, planeados, organizados, dirigidos y controlados, en esa medida será el resultado que se busca a través de ellos.

3.1 Gestión de calidad

La gestión de calidad implica un sistema y una administración total de la calidad. El sistema de calidad se entiende como la estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implantar la administración de la calidad; la administración de calidad se define como el conjunto de actividades de la función general de administración que determina la política de calidad, los objetivos, las responsabilidades y la implantación de estos propósitos por medios tales como la planeación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad dentro del marco de ese sistema de calidad. El concepto total alude a la participación de todos los miembros de la organización escolar orientados al éxito a largo plazo a través de la satisfacción del usuario del servicio y en beneficio tanto de la misma organización como de los individuos que la conforman.

Topete y Alvarez (1997: 269) identifican elementos comunes de los métodos de gestión de la calidad en la educación superior: una instancia interna que promueva la gestión de calidad, un mecanismo de autoevaluación, una evaluación externa y relación entre los resultados del sistema de calidad y las decisiones de alto nivel. García (1994), Pallán (1994), Rugarcía (1994) y Gago (1998) destacan también los procesos de evaluación a través de indicadores y estándares de acreditación. ANUIES (1996) analiza el estado del arte y da sugerencias para la consolidación de un Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación.

El modelo básico de evaluación y gestión de calidad de la educación superior parece ser entonces que tiende a "procesos de autoevaluación y evaluación externa, por instancias o agencias especializadas, que permitan por una parte, mejorar la operación de las organizaciones y por otra, probar públicamente la calidad de la educación que promueven" (Topete y Alvarez, 1997: 271).

3.2 Hacia la certificación

Conjuntando ideas, se puede apreciar que para mejorar la calidad de la educación se requiere un sistema de calidad cuya gestión incluya la evaluación externa, que certifique que las operaciones de la organización escolar se han efectuado de acuerdo con requisitos previamente establecidos y que el trabajo se realice en estrecha vinculación entre áreas y funciones de la escuela, lo cual sería una garantía, tanto del logro de la eficacia como de la eficiencia, efectividad y relevancia de la organización.

La administración por calidad total (TQM, por sus siglas en inglés) es la base para la certificación ISO. Butler (1998: 1) recomienda que el TQM en educación se aplique en tres niveles:

1. En la administración de los procesos en la escuela, donde el beneficio principal es el incremento de la eficiencia y la disminución de costos.
1. Enseñar calidad total a los estudiantes, incluyendo filosofía, métodos y técnicas.
2. Adoptar la calidad total como una filosofía que permita identificar, analizar y remover barreras para el aprendizaje

Algunos beneficios reportados en una secundaria rural de Alaska manifiestan que:

1. El 68% de los graduados continuaron estudiando. El promedio para escuelas rurales es menor del 5%
1. 28% fueron a escuelas técnicas o comerciales
2. La deserción varió entre 0 y 0.5%
3. 97% de los estudiantes creen que la calidad de la educación recibida fue mejor que la que podrían haber obtenido en sus comunidades
4. El 92% de los graduados desearían que sus hijos asistieran a esa escuela por su éxito académico
5. 75% de los graduados sintieron que la escuela hizo un buen trabajo en prepararlos para continuar estudiando
6. La drogadicción y el alcoholismo disminuyeron drásticamente
7. Se elevó la satisfacción de los padres de familia

En el caso de México, Oria (1998: 23) reporta que el movimiento de la calidad educativa hacia la certificación ISO 9000 está iniciando con la introducción de sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad en planteles como el CONALEP de Cuautitlán Izcalli. En el Tecnológico de Oaxaca están preparándose para una auditoría de calidad. Otras instituciones que hacen esfuerzos por certificarse son el IPN, el ITESM y la UIA, que ha incluido el estudio de ISO 9000 en sus cursos obligatorios.

El mismo autor encuentra que, en el área de la producción y los servicios, México cuenta con aproximadamente 500 empresas certificadas y tiene una tasa de incremento anual de certificación de 65.7%, contra 44.5% de Canadá y 67.3% de Estados Unidos de Norteamérica. En Europa se han registrado en ISO 9000 más de 250 universidades y colegios.

Ante estas tendencias y hechos de gestión escolar, debemos considerar que "una educación escolar es de calidad si reúne las características, requisitos y requerimientos que permitan verificar, certificar y registrar esa calidad a nivel internacional, dentro de normas convencionalmente establecidas, como es el caso de ISO 9000" (Oria, 1998: 24).

3.3 Implicaciones de la certificación

Las normas ISO 9000 se desarrollaron con el propósito de documentar efectivamente los elementos del sistema de calidad que se deben implantar para mantener un sistema de calidad eficiente y eficaz. No especifican la tecnología que se deberá usar para este fin. Las normas son genéricas y no específicas, pudiendo usarse tanto para organizaciones de manufactura como de servicio.

Si la escuela se considera como una institución que ofrece servicios educativos, integrada por elementos y procesos diversos interrelacionados entre sí, con un fin común, se podrá certificar su sistema de trabajo y sus resultados en ISO 9000, pero será necesario dimensionar los requisitos de la norma a las características propias de la escuela.

ISO 9000 es la norma guía de una serie formada por ISO 9001, 9002, 9003 y 9004. La primera cubre sistemas de diseño, manufactura, instalación y servicio; la segunda de producción e instalación; la tercera únicamente abarca la inspección final y pruebas; mientras ISO 9004 es una guía para la puesta en marcha.

Básicamente se necesita transitar por ocho etapas para lograr la certificación y el registro (ISO, 1992: 6):

1. Evaluación de los procedimientos de calidad existentes contra los requerimientos de ISO 9001-9003
1. Identificar las acciones correctivas necesarias conforme a ISO 9000
2. Preparación para un programa de aseguramiento de la calidad
3. Definición, documentación e implementación de nuevos procedimientos
4. Preparación de un manual de calidad
5. Autoevaluación o auditoría preliminar
6. Auditoría de calidad
7. Certificación y registro

Certificarse en ISO 9000 implica administrar el conocimiento en la organización aprendiente, para lo cual es necesario que éste se comparta entre sus miembros y se documente en memorias organizacionales que permitan administrarlo. Los principios prácticos y fundamentales de las normas obligan a ello: documentar lo que se quiere hacer, cómo se va a hacer, cerciorarse de que la gente sepa cómo hacerlo, hacerlo como se planeó, monitorear el trabajo realizado y verificar que lo que se hizo esté de acuerdo con lo que se dijo; finalmente, será necesario tomar una acción de mejora o de corrección según corresponda.

ISO 9001 incluye los requisitos que se deben atender para ese proyecto, cada uno de ellos tiene sus propias implicaciones, las cuales se deben adaptar al tipo de servicio y serán aprendidas y modificadas cada vez que se requiera.

Por ejemplo, el primer requisito se refiere a la responsabilidad ejecutiva, donde el director deberá definir y documentar las políticas y los objetivos de calidad hacia la norma y hacia el compromiso con la misma calidad.

El segundo se refiere al sistema de calidad, en el que se trata de definir, documentar y mantener un sistema de este tipo, de tal forma que el resultado sea satisfactorio en términos de las expectativas de los usuarios del sistema educativo y de los mismos miembros de la organización escolar.

En este sentido, habrá que hacer las adecuaciones pertinentes: tomemos como ejemplo el tercer punto, que se refiere a la revisión del contrato entre el "proveedor y el comprador", lo cual no existe en la escuela, cuando más un registro de inscripción y un reglamento de alumnos. Aquí podemos apreciar la conveniencia de documentar los compromisos de ambos.

El cuarto requerimiento se refiere al control del diseño que, traducido a la escuela, exige mantener un proceso documentado para el diseño curricular.

El noveno, por ejemplo, se refiere al control de procesos, en este caso a la operacionalización del curriculum en la dimensión pedagógica y a la forma de racionalizar los recursos en la dimensión económica.

El treceavo requisito apunta al control del producto fuera de cumplimiento y, aplicado al caso educativo, ¿qué hacer con los alumnos que no alcanzan los estándares?, ¿qué acciones preventivas y remediales se deben realizar o se deben llevar a la práctica para disminuir o erradicar la reprobación o la "no conformidad"?, etc.

Veinte son en total los requisitos que se deben definir y cumplir. Especial atención requiere la norma ISO 9004 parte 2 que se titula "Gestión de calidad y elementos del sistema de calidad", la cual se constituye en una guía de servicios, ya que tiene que ver con los procesos de entrega de los mismos. Éstos, por supuesto, son aplicables a la escuela.

Las normas ISO 9000 no incluyen estándares específicos de actuación en el giro de la organización, es decir, no enseñan a enseñar ni a aprender, no indican cómo trabajar con los alumnos o maestros. Esos saberes están reservados a la misma organización escolar, de tal manera que si la forma en que se dijo que se iban a hacer las cosas está equivocada, pero se hicieron conforme se dijo, se tiene una actuación conforme a lo establecido. En la industria se cuenta con estándares que ayudan al diseño, la manufactura y la operación; en educación no, sólo se cuenta con teorías que apoyan y orientan el quehacer educativo. Tal vez esa sea la gran diferencia y la duda respecto a si se debe estandarizar la educación y certificarse o no. En este sentido, podemos proponer que lo que se certifica es la escuela como proceso de calidad: la educación estará implícita en los mismos procesos y resultados de la gestión escolar.

La norma no compara una universidad con otra para definir cuál es mejor, lo que hace es establecer los requisitos de actuación respecto a sus propios sistemas de trabajo y sistema de calidad, por lo que certificarse en ISO 9000 implica en primer lugar un compromiso con la norma misma y con los usuarios o beneficiarios de sus servicios, en un acuerdo conjunto de que las cosas se harán bien y de acuerdo con sus propios estándares, definidos con anticipación y aceptados por el "comprador" o usuario. En segundo término implica una cultura de calidad, la cual no se logra de un día para otro.

4. ¿Certificación ISO 9000 en educación?

La compleja trama de referentes de la educación hace ver a la escuela como una organización que ha fracasado en su función educativa al no poder presentar resultados tangibles y objetivos. La pregunta del tema del documento podría parecer una utopía para los críticos de las teorías de la calidad empresarial.

La escuela puede ser vista como una organización educativa susceptible de ser administrada como un sistema totalizador, con determinadas funciones interrelacionadas, cuyos medios y procesos para alcanzar sus fines, metas y objetivos no sólo deben estar basados en una dimensión pedagógica o una económica. La estandarización de un sistema de calidad no implica que los bienes, servicios o formación de los alumnos tengan que ser iguales en todo el mundo; la normalización de los sistemas y procesos apela al diseño particular de lo que la organización desea lograr, a la documentación de cómo se hacen las cosas y a la verificación de cómo se hicieron. Por lo tanto, la respuesta a la pregunta central tiene dos vertientes: para los escépticos será difícil homologar o sistematizar lo que siempre ha sido diferente y caótico; para los optimistas, se podrá certificar la calidad de la educación por un agente externo si previamente se establece un proyecto escolar y un sistema de

gestión de calidad coordinados por un sistema de gestión escolar, donde el registro del aprendizaje de cómo se hacen mejor las cosas se convierte en un eje de actuación.

Estas reflexiones están en el marco de las tendencias actuales en materia de educación superior. La participación es de todos, el trabajo será arduo y los días requerirán más horas, pero al final se podrá mantener el sistema bajo control y, por lo tanto, la diversidad de referentes de la escuela podrá arrojar resultados de calidad porque los procesos y sus elementos serán de calidad.

La competencia se dará a través del conocimiento y la competitividad de las organizaciones, el mundo ya no será el del más fuerte sino del que mejor se adapte a los paradigmas del nuevo siglo.

INSERTAR CUADRO

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVAREZ, M. y SANTOS (1996) *Gestión por proyectos*, Madrid, Escuela Española.
- ANUIES (1996) "La evaluación y acreditación de la educación superior en México. Estado del arte y sugerencias para la consolidación de un sistema nacional de evaluación y acreditación", México, ANUIES, multicopia.
- Butler, D. (1998) "TQM for Education. Customer Focused Quality", California, Internet.
- Cetro de Estudios Educativos (CEE) (1994) "Investigaciones del CEE sobre la calidad de la educación básica", *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, México, vol. XXIV, núms. 1 y 2.
- Comité Técnico Nacional de Normalización de Sistemas de Calidad (COTENNSISCAL) (1995) "Sistemas de calidad-modelo para el aseguramiento de la calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio". Norma Mexicana NMX-CC-003:1995 IMNC, equivalente a ISO-9000:1994, México, IMNC.

- _____ (1995) "Administración de la calidad y aseguramiento de la calidad. Vocabulario", Norma Mexicana NMX-CC-001:1995 IMNC, equivalente a ISO-8402:1994, México, IMNC.
- Ezpeleta, J. (1993) "Hacia una nueva gestión en la escuela", en *¿Hacia dónde va la Educación Pública?*, Memoria del Seminario de Análisis sobre Política Educativa Nacional, México, Fundación SNTE para la Cultura del Maestro Mexicano, tomo II.
- Fierro, C. (1994) *El consejo Técnico. Un encuentro de maestros*, México, SEP (Serie Libros del Rincón, Cuadernos de Aula).
- Fierro, C., et al. (1988) *Más allá del salón de clases*, México, CIE.
- FIGUEROA, C. (1998) "Liderazgo y Cultura Organizacional", ponencia presentada en el IV Congreso Internacional de Educación-UDLA, Puebla, abril.
- GAGO, a. (1998) "Evaluación de la calidad de la educación", ponencia presentada en el IV Congreso Internacional de Educación-UDLA, Puebla, abril.
- García, J. (1994) "Criterios para el diseño de un sistema institucional de indicadores de calidad del posgrado", *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, México, vol. XXIV, núms. 1 y 2.
- González, R. (1998) "ISO 9000, Módulo 7", Diplomado "Cómo Implantar Administración por Calidad Total", México, ITESM (Aula virtual empresarial).
- Gutiérrez, H. (s/f) "Modelos mentales contra calidad total. La distancia del dicho al hecho", *Revista Adminístrate Hoy*, México, s/datos.
- ISO (1992) "24 Questions on ISO 9000", *ISO 9000 News*, Internet, Ginebra, núm. 1.
- Namo, G. *Nuevas propuestas para la gestión educativa*, México, SEP (Colec. Biblioteca del Normalista).

- (1998)
- Oria, V. "Conceptos e indicadores de la calidad en la educación", *Revista Mexicana de Pedagogía*, México (multicopiado).
(s/f)
- _____ (1998) *ISO 9000. Calidad en los servicios educativos*, México, Mexicana de Ediciones.
- Pallán, C. "Los procesos de evaluación y acreditación de las instituciones de educación superior en México en los últimos años", *Revista de la Educación Superior*, México, ANUIES, vol. XXIII, núm. 91.
(1994)
- Pozner, P. *El directivo como gestor de los aprendizajes escolares*, Buenos Aires, AIQUE.
(1995)
- Rabbitt, J. *Breve Guía para ISO 9000*, México, Panorama.
(1996)
- Rugarcía, A. "La calidad total en la universidad", *Revista de la Educación Superior*, México, ANUIES, núm. 89.
(1994)
- Schmelkes, S. *Hacia una calidad de nuestras escuelas*, México, SEP (Colec. Biblioteca para la Actualización del Maestro).
(1992)
- Topete, C. y ALVAREZ "Indicadores de gestión para la calidad de la educación superior", *La investigación Educativa en México 1996-1997*, México, IV Congreso Nacional de Investigación Educativa.
(1997)

<https://es.slideshare.net/margaysabel/calidad-educativa-y-normas-iso>