

CALIDAD EDUCATIVA: UN ANÁLISIS SOBRE LA ACOMODACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EMPRESARIAL A LA VALORACIÓN EN EDUCACIÓN

José Alfredo Díaz Palacios

RESUMEN

Este artículo presenta una discusión que aborda la implementación de los sistemas de gestión empresarial que se han usado durante la puesta en marcha de la calidad total de las empresas y que ahora se han impuesto a la calidad de la educación. Se presenta en este artículo el sistema principal de gestión ISO 9001, que ha regulado la de la mayoría de los procesos empresariales, y se muestra en la inconveniencia de la implementación de estos sistemas a la educación, ya que basados en la experiencia del sistema MECI que se implementó en Colombia, se ha descubierto que es inconveniente la acomodación de los procesos empresariales a los procesos educativos.

PALABRAS CLAVE

Calidad educativa, evaluación, globalización, sistemas de gestión empresarial, escuela.

ABSTRACT

This paper presents a discussion that deals with the implementation of the management business systems that have been used for the implementation of the company's total quality which now it has implemented the quality of education. In this article is presented the main management system ISO 9001, which has regulated the majority of the business processes around the word. In this article is presented the inconvenience of implementing these systems to education as well, based on the experience which has been with MECI system that was implemented in Colombia, it has been found that it has been inconvenient in the implementation of the business processes to educational processes.

KEYWORDS

Quality of education, evaluation, globalization, management business systems, school.

Introducción

Con el antecedente de *mejoramiento de los sistemas educativos*, el asunto de la calidad en educación trascendió las fronteras obligando a las Naciones de primer orden a tomar partida y a sugerir la re-acomodación de los nuevos sistemas educativos del resto del continente, como base del cambio social y del mejoramiento del comportamiento económico de los países difundido por la globalización. En palabras de Mejía (2003, p.6), la sociedad se puso la tarea de modernizar la educación, convirtiéndola en uno de los instrumentos básicos del cambio social. Así pues los estamentos internacionales que otrora asesoraban a las naciones en asuntos económicos volvieron la mirada a sus sistemas educativos para asistirlos en la planeación y dirección de los mismos, destinando una gran parte de los recursos económicos a la educación, y creando lo que Mejía (2003, p.6) llama tecnocracias internacionales, que fueron produciendo un modelo hegemónico en educación basado en estándares y competencias.

La globalización insta a las naciones a replantear sus sistemas educativos, cobijados en los nuevos cambios, amén de la dinámica de los avances de las nuevas tecnologías y la modificación del conocimiento, que desde ahora sería vertiginosamente afectado por los cambios que experimenta la obtención de la información, que desde la óptica de la globalización tomaría otros rumbos y haría necesario un cambio en la visión de la evaluación de la calidad en educación y de sus sistemas de revisión y de certificación.

Presentación

Es bien sabido que en las últimas dos décadas la categoría de calidad educativa se ha puesto en el centro del debate internacional. Cuenta de ello dan las acciones que se han tomado desde diferentes organizaciones internacionales, la variedad de simposios, y la implementación de políticas locales, cuyo propósito principal es el de encaminar las acciones educativas al logro de la calidad.

La calidad en educación empezó a ser revisada hace más o menos tres décadas, de la mano de la visión de la calidad total implementada por las empresas japonesas, cuyo propósito era ofrecer productos de óptima calidad para conseguir la satisfacción del cliente y mejorar en la competencia del mercado (Giraldo, 2007). Desde entonces, las empresas de servicios y organizaciones no lucrativas han buscado certificarse para hacer más creíble su condición de empresas de calidad.

Uno de los hechos más visibles de esta *“moda de la calidad”* como es llamada por Berghe (1998) ha sido, particularmente en Europa, la certificación en organizaciones de todo tipo como rótulo de garantía de la calidad, utilizando las denominadas Normas ISO 9000. Esta forma de certificación se está convirtiendo fácticamente en la norma básica de la calidad para numerosos sectores industriales de Europa. La implementación de esta norma ha hecho que todas las instituciones que quieren mostrarse como instituciones de calidad, se vean avocadas a la aplicación de esta en su empresa.

En un comienzo la Norma ISO 9000 se diseñó para dar los estándares que deberían ser seguidos por una empresa manufacturera de calidad; sin embargo esta nueva ola de la calidad sedujo también a otras organizaciones, entre ellas las instituciones educativas, que reconocen en la norma ISO 9000 un rótulo de

calidad que proyecta la institución y la posiciona dentro del mercado al que pertenece. En lo que hace referencia a los sistemas de gestión en la educación, la aplicación de estos se presenta como una línea de investigación que toma furor a partir de los años 80's desde donde se conceptualiza como una "herramienta indispensable en el logro de la mejora educativa" (Castelán, 2003b, p. 39) y desde entonces la institución educativa entra en la moda de la certificación.

Hoy en día cada vez más instituciones escolares se hacen certificar con la norma ISO 9000. Sin embargo muchos de los actores de los sistemas educativos se preguntan si esta es la forma adecuada para hacer seguimiento a la calidad educativa.

Dentro del ámbito educativo la busca de la calidad no es ni mucho menos un asunto nuevo; a comienzos de los 80 con movimientos políticos en Estados Unidos y el Reino Unido, los gobiernos empezaron a focalizar la educación como la posibilidad de la proyección de las naciones. Se decidió volver la mirada a la educación como eje de desarrollo de las naciones, en procura de encontrar el camino correcto para consolidar un concepto de calidad que permitiera proponer estrategias de mejoramiento de los sistemas educativos del continente. Esta decisión aceleró la puesta en marcha de acciones mediante las cuales se pudieran concretar resultados que dieran cuenta de la calidad actual, para así, diseñar planes y programas de mejoramiento y proyección de la educación dentro de los lineamientos presentados por las autoridades educativas.

Pero no fue sino hasta comienzos de los 90 que toda una serie de instituciones docentes de Europa obtuvieron un certificado ISO 9001 o ISO 9002 (Berghe, 1998) como sinónimo de ser instituciones de calidad. En Colombia, este fenómeno tomó cuerpo a comienzos del 2000 y desde entonces se empezaron a certificar las instituciones educativas. Sin embargo el hecho de trasladar una estrategia de certificación que en un comienzo fue planeada como netamente empresarial al campo de la educación, ha creado dentro de docentes y directivos docentes una serie de interrogantes e inconvenientes que queremos tratar desde este escrito.

Algunas consideraciones previas sobre el concepto de calidad educativa

En el discurso de las autoridades educativas y de los entes que regulan la educación, el asunto de la calidad educativa se presenta como el indicador que permite justificar los diferentes planes y reformas que requieren ser aplicados al sistema educativo, desde la óptica de las normas que se aplican para ponderar el concepto de calidad (Mesía, 2007, p. 7). Se perfila la calidad educativa desde los órganos de control, como aquel referente al que se recurre para demostrar el fracaso de los países que por la vía de la educación han pretendido mejorar su desarrollo.

Es por eso que amparados en esta visión de la calidad, se han diseñado instrumentos mediante los cuales se hace un seguimiento riguroso a la calidad educativa, y es así como aparecen los sistemas de evaluación de la educación. Se diseñan pruebas y se acomodan mecanismos para hacer seguimiento al

proceso educativo y determinar los índices de calidad de la educación. La calidad y la evaluación se convierten desde entonces en los referentes a los que se recurre para hacer seguimiento a los sistemas educativos del continente.

Se establecen objetivos para los sistemas de evaluación que buscan conseguir estándares de calidad, se orienta la evaluación como el proceso que mediante la aplicación de instrumentos mecanicistas en el seguimiento a la labor pedagógica, tanto de docentes como de educandos, y se busca calificar los resultados de dicho proceso para determinar estrategias de seguimiento para el mejoramiento educativo. De esta forma, la evaluación se propone obtener resultados numéricos que arrojen datos cuantificables que den cuenta de la calidad educativa (Aguerrondo, 2005, p.4).

Las autoridades en educación encasillan el seguimiento de la calidad educativa como una estrategia amparada en los resultados de la evaluación escolar, que debe ser utilizada como sinónimo de mejoramiento no solo de los centros educativos y de la educación en general, sino del desarrollo de las naciones (OEI 1994). Desde esta mirada, se liga estrechamente el desempeño de la educación con el desempeño de la economía de los países y se apropia para lo educativo la revisión que se hace de los procesos industriales.

Consecuentemente se justifica una relación estrecha entre la empresa y la educación, asegurando que esta es el medio que permite los logros de aquella, manifestando como evidente el bajo comportamiento económico de los países en vía de desarrollo causado por el pobre “*desempeño*” del sistema escolar de las Naciones.

La búsqueda del mejoramiento del comportamiento económico y educativo de los países ha exhortado a los mal llamados *países emergentes* a tomar medidas para el acondicionamiento de sus sistemas de control de la calidad educativa y el replanteamiento de sus políticas actuales en educación por aquellas que al parecer han reportado logros en la búsqueda de una calidad educativa adecuada para la proyección del país.

La aplicación de instrumentos para el mejoramiento de la calidad se ha convertido así, en una especie de fórmula mágica en la que se depositan unos diagnósticos difusos sobre la crisis del sistema educativo, especialmente localizada en el descenso del nivel académico de los estudiantes, presentando también otros aspectos menos ampulosos (sic.) y más certeros denunciando el impacto diferencial de cotas de fracaso de los estudiantes y del sistema mismo, que tienen su impacto sobre las clases sociales y económicas menos favorecidas (Escudero, 1999).

“*Mejorar la calidad de la educación*”; este es el slogan que hoy nos acomete como argumento en la definición y aplicación de políticas educativas (Sverdlick 2007). Se busca a toda costa encontrar el camino más seguro para presentar a la sociedad argumentos que sustenten la necesidad de los constantes cambios que ha experimentado la educación en las últimas décadas. La nueva tendencia de calidad busca evaluar todas las acciones de los hombres para de esta manera encontrar el punto de la calidad y presentarla a las personas

para que puedan definir cuál es el artículo o producto que quieren, esto es porque el individuo está siempre a la expectativa de una “mejor calidad de vida”, representada en la comodidad, la abundancia de bienes y servicios y un mejoramiento de las condiciones de vida.

1. Factores de calidad acomodados de la fábrica a la escuela

Cuando se indaga por el tipo de calidad que proponen las políticas educativas del continente, todos los elementos que se analizan confluyen en el concepto de calidad asumido como el acercamiento ideal de los detalles que constituyen un objeto que sirve como patrón o modelo cuyos componentes constitutivos deben ser alcanzados por aquellos objetos que guardan semejanza con este objeto patrón (Estrada, 2005).

Desde esta óptica, se construye el concepto de calidad educativa como un concepto objetivo, uniforme. Se asume que la educación es un objeto tangible que se puede apreciar y calificar como un producto terminado y que esta calificación debe alcanzar los estándares propuestos por las políticas, que hacen el papel del modelo a alcanzar. De esta manera se evalúa el proceso educativo como un servicio que puede ser revisado y cuyos componentes se pueden reducir a la calificación mediante una cifra que dé cuenta del proceso en los resultados finales de la observación (Mc Cormic y James 1996, p.22).

La educación se controla y supervisa por la vía de la objetividad. Es por eso que se hace necesario emprender un análisis del proceso que ha seguido la construcción del concepto de calidad educativa, las influencias que ha soportado y las últimas tendencias que ha asumido la calidad educativa y que la han llevado a convertirse en un servicio público, cuyo propósito es el de servir dentro de un contexto mercantil, con todas las características de un producto que se somete al escrutinio público y por el cual los sujetos acceden solo si se presenta como un servicio de calidad.

Quien se adentra por primera vez en el contexto de la calidad en educación se siente aturdido por la cantidad de conceptos y de ideas que circundan el concepto de calidad; unos conceptos se atienen a la calidad como resultado de las evaluaciones, otras sientan sus bases en el cumplimiento de logros, en otras se diseñan estándares que deben ser logrados, y así la selección puede continuar indefinidamente. Pensar en esta variedad de conceptos conduce inexorablemente a contradicciones (Díaz, 2004), pues son muchos los caminos que se han transitado antes de consolidar un concepto de calidad que involucre todos los elementos que hacen parte del proceso educativo. Desde esta óptica, se plantean políticas educativas que se perfilan como la solución a todos estos inconvenientes. Sin embargo, su puesta en práctica ha dado cuenta de las falencias que encierran y de lo lejos que se encuentran de convertirse en una salida acertada a la solución de los problemas educativos.

La premura que sugiere la ejecución de las nuevas políticas educativas que han sido sugeridas por los Organismos Multilaterales en pro de la homogenización de la educación dentro del continente y la implementación del concepto de calidad en educación ha obligado a los sistemas educativos a experimentar cambios inesperados, precipitados, amparados bajo la sombra de estas políticas (Díaz & Pacheco 2000, p.13). Como consecuencia la atención a la calidad en educación se ha convertido en el eje central de las actuales políticas educativas, las cuales proponen herramientas de seguimiento,

revisión y control a los procesos educativos, resumidas en la aplicación de pruebas mediante las cuales se hace una reiterada calificación de los sistemas educativos, para que con los resultados arrojados por dichas pruebas se puedan “clasificar” las instituciones y los docentes. Desde esta visión de la calidad se ha avocado a las instituciones educativas a buscar la certificación internacional mediante las normas ISO 9000.

Esta forma de certificación a la calidad es una idea original del contexto empresarial, busca rotular las diferentes instituciones educativas dinamizando una competencia desmedida que perjudica particularmente los propósitos educativos con los que fue creada la escuela.

En las últimas décadas se ha adaptado el sistema educativo a la dinámica de la certificación para clasificar a las instituciones educativas presentando colegios de calidad y otros que no lo son. Al certificar las instituciones educativas, la educación se vuelve de calidad, si:

- Cubre las especificaciones del diseño curricular, si la operacionalización del curriculum y satisface las necesidades de aprendizaje de los estudiantes y las expectativas de sus padres.
- 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 tendrá calidad si puede mejorar su nivel de vida y ayudar a transformar la de sus semejantes (Hernández R. 2004).

Las anteriores proposiciones son el punto de partida de las políticas educativas que se plantean teniendo como base la calidad asumida desde las esferas mercantilistas.

Las políticas educativas y quienes las implementan generan a la par con la industria, sistemas de control y supervisión que se originan en primera instancia para valorar los productos terminados que siguen un modelo preestablecido, de tal forma que puedan catalogar dicho bien de calidad. Estos sistemas han venido proliferando a lo largo del continente y se han adoptado a los sistemas educativos de cada país. De esta forma, se exhorta a las instituciones para que acomoden los currículos, los programas y los estándares con las necesidades y demandas del mundo laboral, la adecuación de normas, leyes y decretos, así como a la autorregulación, la adecuación de los centros para cumplir con las necesidades de los clientes y una larga lista de propuestas en tono similar (Escudero 1999:11). Así, es evidente identificar que los gestores de las políticas están detrás de una transformación significativa de los sistemas educativos, amoldándolos ahora a otro tipo de necesidades que se perfilan bajo la sombra de la tendencia global del mercado.

1.1 Relación de la calidad educativa con la tendencia Global del mercado

La tendencia de globalización que ha influenciado los sistemas sociales de las naciones es un fenómeno que ha venido apareciendo gracias a la expansión de las políticas capitalistas internacionales y que no es reciente como se pudiera creer, sino que ha hecho curso desde la edad media con la aparición de la modernidad, la segregación social y la consolidación del capitalismo como alternativa de enriquecimiento de las naciones. Este sistema que ha resultado muy influyente internacionalmente, se ha propuesto cubrir todas las actividades del hombre, ha permeado alrededor del mundo las tendencias políticas, las

relaciones comerciales entre naciones y por supuesto las relaciones sociales de los individuos que las conforman.

Asistimos así a la consolidación de un proyecto internacional expansionista (Díaz, 2004), cuyo propósito disimulado se basa en la dominación, la expansión económica y la exclusión. Con la globalización no sólo entra en crisis la figura de los Estados-nacionales sino que también se agudizan los fenómenos de la trans-fronterización con lo que se acentúa la división injusta del trabajo y la desigualdad social.

Uno de los elementos que sufre profundamente con la globalización capitalista tiene que ver con la soberanía y el poder de autodeterminación de las naciones. La posibilidad de los países de construir su propio destino se ve cuestionada y sometida a fuertes críticas por parte del poder transnacional que ve allí una fuerte amenaza para la realización de sus intereses de expansión y de dominación (Molina & García 2006).

Esta tendencia de globalización crea tendencias que se aplican a los sistemas educativos de las naciones, obligando a la escuela a adoptar una nueva postura que se refleja en la acomodación casi improvisada de estas tendencias; esta figura hace que la escuela adopte muchas de las características de una empresa, de hecho, las escuelas ahora son llamadas empresas educativas.

La escuela que otrora fuera una entidad neutral, ha visto vulneradas sus características de institución pública, encargada de la preparación de los individuos que conforman la sociedad. Ahora la escuela se afianza como una institución a la que se aplican toda suerte de reformas en procura de encontrar un equilibrio en la búsqueda de la calidad educativa.

Por eso desde el momento en el que se implementan estrategias de mejoramiento de la calidad escolar, todos los elementos de la escuela como el currículo, la administración escolar, la revisión de los saberes, entre otros, se adecuan desde los sistemas de calidad empresarial (Campo & Restrepo, 2000). De esta manera se re-direcciona la visión de la calidad educativa, favoreciendo la puesta en escena en el contexto escolar de elementos que siempre se han utilizado en manejos empresariales como los sistemas de gestión de la calidad.

Desde esta óptica, la calidad educativa se reduce a:

- **Los resultados.** Los órganos rectores de la educación, reducen la revisión de los sistemas educativos a la apropiación de los recursos que destinan. Su interés se centra en el balance que las instituciones reportan, pues la eficiencia y la eficacia del uso de estos recursos es una figura rescatada del ámbito industrial para ser adoptada sin reparos en los sistemas educativos (Campo & Restrepo, 2000), para desde este balance calificar la calidad de las instituciones. como si el proceso educativo tratara con productos terminados. Desde aquí, la educación se reduce a la visión de la eficacia del uso de los recursos que destinan los gobiernos a la educación, destacados con acreditaciones que proponen los gobiernos, para encasillar a las instituciones y poder desde esta óptica clasificarlas, demostrando que a mayor cantidad de logros mayor calidad en el servicio.

- **Clasificación de saberes**, esto es porque desde la visión de la educación con fines laborales, los sistemas educativos han optado por discriminar ciertos saberes que son considerados de mayor relevancia con respecto a otros, los más tecnológicos, instrumentales, operativos y funcionales, tienden a ser privilegiados, al tiempo que otros, más humanistas, tradicionales, relacionados con el pensamiento, el arte en sus distintas manifestaciones, la historia, la literatura, tienden a ser atenuados, cuando no marginados (Escudero 1999:11), es así como desde esta visión se clasifican los saberes y se transforma el currículo, adoptando la educación a las necesidades que demanda la oferta laboral, convirtiendo a la educación en una herramienta para la preparación del individuo para lo laboral. Sin embargo como lo podemos apreciar, estas materias que sirven para el cultivo del individuo, y que alimentan la creatividad y que encierran cierto valor formativo, son relegadas de la calificación por la misma complejidad que encierra el diseño de un instrumento de evaluación. El objetivo principal del concepto actual de calidad es el de presentar resultados que puedan ser fácilmente interpretados, pues es necesario presentar informes a las autoridades educativas para justificar la aplicación de las políticas, aquellas materias que revisten cierta complejidad para su calificación se convierten en una molestia pues los resultados que se puedan obtener del proceso de revisión no son fácilmente cuantificables.
- **La educación se convierte en un bien de consumo**, de tal manera que la educación ahora en la tónica del mercado deja de ser un servicio, para convertirse en un bien de consumo, en el que el ciudadano se convierte en cliente, quien exige que este bien colme y satisfaga sus necesidades. Desde esta apreciación, la calidad pasa a ser un nuevo *valor de cambio* (Escudero 1999, p.12); en este ambiente del mercado, la calidad es el valor agregado de lo educativo, los nuevos clientes demandan una educación de calidad y están dispuestos a pagar por ello; de esta forma, la educación adopta la jerga común de la retórica mercantil, los requerimientos del mercado, las leyes del mercado, la lógica y criterios del mercado, en términos generales la satisfacción de las necesidades de los clientes (Wes-Burnham,1992 citado por Escudero 1999, p.12). Con este contexto como marco de desarrollo, la calidad educativa se articula con las expectativas mercantiles de calidad total, satisfacción total del cliente y con los sistemas de gestión de calidad que se crean para la industria, pero que se aplican a la calidad en educación. Desde aquí, la educación se convierte en un bien de consumo, adoptando las características de un componente del mercado, en el que el cliente exige y el mercado oferta. Entra así la educación en la autopista de la competencia mercantil, exhortando a las escuelas a mejorarse para cautivar clientes.

2. Sistemas de calidad empresarial adaptados a la educación

Como se puede apreciar, cuando se revisa la calidad educativa, se encuentra que su atención está tendiendo cada vez más a la revisión que se hace en la fábrica, lo cual podría explicar que se percibe una filosofía que encamina los esfuerzos a la satisfacción de las necesidades y expectativa de los clientes, quienes otrora se beneficiaban con el servicio educativo sin sufragar un mayor

costo, ahora tendrán que acceder a un servicio educativo privatizado que demanda un pago superior, teniendo en cuenta que se han rotulado las instituciones como instituciones de calidad, bajo los lineamientos de los sistemas de calidad que fueron originalmente desarrollados para empresas de manufactura, ahora se acomodan a las instituciones educativas, con el fin de proveer educación que se acomode a las demandas del mercado (Gómez, 2004, p.75).

Los sistemas de calidad son una derivación de la acomodación empresarial para que los productos terminados, sean consumidos por los clientes como productos finales de un proceso de producción en masa (Estrada, 2005). En este punto se empieza a encontrar una lista de sistemas de calidad que han sido empleados por las empresas so pretexto del mejoramiento constante y proyección tanto de las empresas, como de los consumidores, son estos: los sistemas que involucran la calidad total, reflejada en los sistemas de certificación ISO 9000, el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) (para Colombia) y las tendencias de desempeño docente adaptadas a los sistemas de control de calidad. Para entender mejor el propósito de cada uno de estos métodos para certificar la calidad, empecemos por conocer su origen:

2.1. La Calidad Total

Entendemos la Calidad Total como una filosofía empresarial coherente orientada a satisfacer, mejor que los competidores, de manera permanente y plena, las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, mejorando continuamente todo en la organización, con la participación activa de todos para el beneficio de la empresa y el desarrollo humano de sus integrantes, con impacto en el aumento del nivel de calidad de vida de una comunidad (Universidad Nacional 2009). Es evidente que la calidad total se origina en el ambiente empresarial en el cual la necesidad por la satisfacción de los clientes es el objetivo primordial. Los clientes demandan productos de óptima calidad, luego es deber de la empresa prepara todos los elementos de la misma para que este objetivo se cumpla.

Se debe tener en cuenta que las empresas abogan por el bienestar de los clientes, lo que significa, que si se quiere adaptar este concepto a lo educativo, la visión de institución educativa debe cambiar, de hecho lo ha logrado, pues las escuelas ahora son vistas con ojos empresariales, a tal punto que los directores son llamados gerentes, y que los sistemas de calidad que antes hacían seguimiento a los procesos industriales se han venido adaptando a las escuelas. La educación y la economía están llamadas a establecer nuevos matrimonios, aunque esto suponga provocar divorcios con aquellas otras parejas como la sociología, la política, la antropología, las políticas culturales, que tanto contribuyeron a comprender, legitimar y cuestionar el ser y le deber ser de la educación y de la escuela (Escudero 1999, p.12).

Las autoridades educativas rubrican a la escuela como una empresa y sin más apropian no solo términos que en otros tiempos eran usados exclusivamente en el argot empresarial al sistema educativo: los estudiantes y la familia son llamados "*clientes*", los rectores ahora son gerentes preocupados por la "*eficacia*" y la "*eficiencia*" del conocimiento, este conocimiento debe ser "*útil*" y se preocupa por cumplir con los requisitos de "*demanda*", adaptando "*estándares*" para consolidarse como una excelente opción de "*oferta*", sino que han destinado los sistemas de gestión empresariales por naturaleza, al

seguimiento de los procesos escolares (Gómez, 2004, p.75). Es así como la calidad total se establece para que estos nuevos clientes satisfagan sus necesidades pues al suministrar una educación de calidad, todos los participantes en esta nueva empresa educativa ganarán.

Para satisfacer los clientes, las nuevas empresas deben consolidar mecanismos de evaluación para hacer seguimiento al logro de los propósitos de calidad, es desde esta perspectiva, que se diseñan pruebas para la supervisión y el control para el logro de la calidad preestablecida por las autoridades educativas (Díaz & Rueda, 2000, p.27), a partir de estándares que deben ser logrados por las instituciones, para que puedan ser catalogadas como escuelas de calidad, amparados en sistemas internacionales que han urgido a la escuela al logro de estándares so pretexto de encontrar altos niveles de calidad. A continuación se hace una revisión de los diferentes sistemas de gestión que han sido apropiados para los sistemas educativos.

2.2 Sistema ISO 9000

El sistema de control de la calidad ISO 9000 es una serie de normas y lineamientos que definen los requerimientos mínimos, internacionalmente aceptados, para un sistema eficaz de la calidad de los productos terminados en las fábricas (Rabbitt, 1996, p. 9). Estas normas y directrices 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.

El propósito de ISO es promover el desarrollo de la estandarización y actividades mundiales relativas a facilitar el comercio internacional de bienes y servicios, así como desarrollar la cooperación intelectual, científica y económica.

Las normas ISO 9000, son un conjunto de normas que según su definición constituyen un modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio. Son sistemas de gestión de la calidad el ISO 9000:2000 y el sistema ISO 9001

La NORMA ISO 9001 especifica requisitos para un Sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables (al producto).
- Aspira aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema.

Alrededor del mundo cientos de compañías han empezado a usar el sistema de ISO 9000 como una herramienta que ayuda a la empresa a impulsar mecanismos de competitividad, proyectándola hacia nuevos mercados, mejorando la satisfacción de los clientes, aumentando los niveles de productividad, reduciendo los costos (Bueno, 2007). La supervisión constante de las acciones al interior de la empresa, el control continuo de los procesos que suceden al interior de la misma, se aplican para mejorar la competitividad y proyectar la empresa dentro del mercado como una empresa de calidad.

Es claro que estos sistemas de gestión de calidad se destinan a las empresas que elaboran productos, que salen al mercado y que llevan un proceso de

producción tangible y verificable (Fontalvo, 2008). Se aplica el sistema de control para certificar a la empresa y los productos que produce como un conjunto de calidad. 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 (Fontalvo, 2007). Cuando se implementa en la empresa ISO 9000 esta práctica asegura que exista la base para la calidad, mediante la cual se verifica que los sistemas de la misma estén en conformidad con los requisitos de calidad previamente establecidos, proporcionando evidencia objetiva de la calidad de la institución.

Como se hace evidente, este sistema de certificación es un mecanismo de operación puramente empresarial, propone pautas para hacer el ejercicio de la gerencia de la empresa más eficiente, el manejo de los recursos de la misma más efectivo y asegura el seguimiento de la misma para el logro de objetivos de calidad.

En las ahora mal llamadas empresas educativas, este sistema de gestión permite capacitar a las personas que hacen parte de la administración, para diagnosticar, planificar, documentar, implementar políticas, documentar, evaluar y mejorar los sistemas de gestión de calidad, este sistema también es apropiado en el educativo para gerenciar y liderar la implementación de estándares de calidad en educación. Si estos sistemas se apropian para la gestión administrativa de las instituciones escolares, seguramente los logros beneficiarán no solo la educación sino a los gobiernos que establecen los rubros de lo educativo. Pero si los sistemas de gestión de calidad se entrometen en los procesos, empieza a verse la falla, ya que estos sistemas de seguimiento se han establecido para valorar los productos terminados producidos por las fábricas, lo que dista mucho de los resultados que se esperan en educación.

En este punto, las políticas educativas han logrado su cometido, cual es el de estandarizar los sistemas de control y revisión que se aplican en la empresa, para el sistema educativo. El propósito de esta conversión es el de propender por la calidad total en educación, la cual se ha proyectado desde la revisión de los resultados finales en las actividades educativas, lo que ha generado una serie de inconvenientes y desaciertos toda vez que las operaciones de la fábrica se distancian en gran forma de las labores de la educación y proyección de los individuos en la escuela.

En Colombia se ha adecuando el sistema de estándar de control interno para todas las entidades estatales, como instrumento de evaluación valoración de los procesos al interior de las diferentes empresas estatales. Esto sin discriminar el tipo de empresa ni hacer alguna diferencia entre la variedad de procesos que ocurren dependiendo de los objetivos de cada empresa.

2.3. Modelo Estándar de control interno (MECI)

Como cumplimiento obligatorio para el día 8 de Diciembre de 2008 el gobierno colombiano, a través de la ley 87 de 1993 decretó que todas las entidades del Estado adopten y estructuren el Modelo Estándar de Control Interno, de tal forma que se implemente una estructura de operación por procesos soportados en el control de la estrategia, la gestión y la evaluación orientándose al logro de los objetivos institucionales y, por ende, a los objetivos planificados del orden nacional. Esta ley, no solo involucra las instituciones nacionales de orden

administrativo, sino que se extiende a las instituciones de educación. Se puede considerar el MECI como el primer intento de certificación de las entidades del estado colombiano. Este sistema de control conmina a las instituciones educativas a adoptar sistemas de gestión de la calidad y justifica la adopción de estos sistemas con los siguientes objetivos planteados desde el Ministerio de Educación Nacional (2007):

- *Desarrollar un sistema de aseguramiento que contribuya a:*
- *Más oportunidades educativas para la población: acceso a la educación en todos los niveles*
- *Un sistema educativo articulado alrededor del desarrollo de competencias*
- *Mejorar los resultados del sector, de acuerdo con los estándares y las evaluaciones*
- *Fortalecimiento de la gestión de las instituciones y de la administración del sector*
- *Socializar las experiencias significativas.*

Es de esta forma, como se establece el sistema para estandarizar, en primera instancia procesos de trabajo administrativo, por eso uno de los objetivos de la implementación de este sistema debe ser el de apoyar la definición de los procesos de planeación, organización, evaluación, y mejoramiento continuo de los procesos de administración (Basado en los planteamientos de Taylor 1911) que permitan optimizar la gestión administrativa. Exhorta este sistema a la auto-regulación, la auto-gestión y el auto-control, haciendo un seguimiento continuo de la administración de las instituciones estatales, lo que a la postre redundará en beneficio para las entidades, sin embargo también se pretende aplicar este sistema, para garantizar un seguimiento adecuado de la gestión académica con el fin de encontrar la forma de diseñar un programa adecuado que permita consolidar un concepto holístico de calidad educativa. De esta forma, Sañudo (2001) nos muestra las diferencias entre la gestión administrativa y la educativa, entendiendo esta última como la acción en la que ese cambio que se pretende efectuar, no se facilita hacerlo, debido a que los resultados de la labor académica implica variedad en los procesos ya que el trabajo se realiza con personas. Esto supone una heterogeneidad de comportamientos, pareceres e identidades, que hacen más compleja la labor de evaluar para la calidad educativa. Siguiendo con Sañudo (2001), la gestión de la calidad debe reorientar los procesos especialmente en el ámbito académico.

De la mano del sistema MECI, se propone el Ministerio de educación colombiano que los objetivos de certificación sean conseguidos también por las instituciones educativas con acompañamiento desde el mismo Ministerio de Educación, con el fin de asegurar la implementación de sistemas de gestión de la calidad. Esto se puede ver en la presentación que para tal fin ha dispuesto el Ministerio en su sitio web y que se expresa de la siguiente forma:

Dentro de la política de mejoramiento continuo, el Ministerio de Educación Nacional, mediante la Resolución 204 de 2006 adoptó el modelo integrado de gestión, el cual contempla los requerimientos del sistema de gestión de calidad del modelo estándar a partir de la Norma Técnica de Calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2004, establecida en la ley 872 de 2003 y en el Decreto

4110 de 2004. El MEN ha identificado la necesidad de apoyar las instituciones públicas en la implementación del sistema de gestión de la calidad basado en las normas establecidas.

El Ministerio de Educación Nacional reconoce los modelos de gestión que aplican los establecimientos educativos. En términos generales, para el reconocimiento de un modelo se requiere que éste se aplique internacionalmente (al menos en cinco países), y para las instituciones educativas el Ministerio propone las siguientes alternativas:

Los establecimientos educativos privados que se orientan a la excelencia en la gestión pueden optar por procesos de acreditación o certificación, que incorporan autoevaluación, evaluación externa y procesos de mejoramiento. Los procesos de acreditación son más exigentes, pues incorporan fuertemente los procesos misionales, es decir los educativos, los que son incluidos extensamente en la autoevaluación y revisados por pares académicos, tanto para el rector, como para las áreas de conocimiento impartidas, bienestar e infraestructura. En los procesos de certificación, un auditor o grupo de auditores verifica que el establecimiento educativo se ajusta a los requisitos del sistema o modelo de gestión.

Al implementar los sistemas de gestión empresarial, el Ministerio colombiano mezcla en la escuela los asuntos administrativos con aquellos de índole pedagógica, sin embargo en la práctica educativa, la mera heterogeneidad de los factores que hacen parte del entramado escolar, no permitiría estandarizar modelos de gestión para evaluar la calidad educativa con el producto académico final.

En Colombia, la situación de la revisión en educación actual es sumamente complicada para la aplicación de estas líneas de acción, ya que en la aplicación de estrategias de seguimiento educativo no se ve clara la revisión académica dentro de las escuelas, pues en las acciones de seguimiento de la educación, se da prioridad a funciones administrativas, como la planificación de recursos humanos y financieros (Sañudo, 2001) dejando de lado las situaciones académicas particulares.

Es loable la intención del Ministerio de Educación colombiano de uniformar los procesos de seguimiento de la escuela; sin embargo se hace necesario clasificar las acciones en las que se mueve la escuela, es decir, no se puede pretender que todos los maestros en todas las áreas lleven a cabo acciones similares para hacer seguimiento, evaluar y controlar la apropiación de saberes. No se debe desconocer el carácter pedagógico de la institución escolar. Ordenar los procesos administrativos seguramente conducirá al mejoramiento de esa parte de la escuela, pero otra cosa muy distinta es enmarcar las acciones académicas dentro de los procesos administrativos.

Se observa desde la determinación de adecuar el sistema de gestión MECI para las instituciones escolares que el objetivo primordial de este sistema es el de controlar continuamente el proceso que ocurre al interior de los centros, empezando por las acciones administrativas, regulando con estrategias administrativas y tratando de hacer seguimiento académico con maniobras administrativas, por lo que resulta incoherente sopesar los propósitos de MECI

que son netamente administrativos, con los objetivos educativos que son netamente académicos.

El sistema de gestión MECI vuelve uniformes los procesos sin tener en cuenta la diversidad de individuos y regiones en las que operan los diferentes centros educativos, no se tiene en cuenta el propósito central de la educación, sino que se sistematizan los procesos convirtiendo a la escuela en una empresa educativa.

Inconveniencias de la adecuación de los sistemas de gestión de calidad en el ambiente escolar

Expresiones como la eficiencia en el manejo de recurso y eficacia en la implementación de tareas empiezan a hacer parte del argot educativo para circunscribir el proceso educativo a la producción en serie equiparando las acciones escolares a la producción en masa que ocurre en la fábrica. Las tareas escolares (asumidas como la adquisición del conocimiento, la asimilación y el aprendizaje) se estandarizan para hacer un seguimiento y poder ser calificadas para conocer desde las políticas instauradas la calidad de las instituciones. Esta calidad se reduce a los resultados finales de esta observación. Ahora la medición, la supervisión y el control hacen parte del proceso educativo en busca de la calidad.

La escuela es vista como una empresa, cuyos resultados son controlados, medidos y verificados, todo esto para conseguir certificarse con los nuevos sistemas de gestión de calidad, porque se hace necesario que las instituciones de educación se presenten como organismos de calidad, para ingresar al mercado educativo.

El tratamiento de los procesos escolares que se verifican como los procesos fabriles, debe revisarse con mayor cautela, ya que se ha creado un mercado educativo que necesita verificar la calidad tanto de las instituciones como de los estudiantes, pues estos últimos se encuentran a la expectativa de acceder a este mercado que demanda mano de obra calificada y certificada desviando de esta forma de los propósitos académicos de la escuela.

Desde la aplicación de los sistemas de gestión empresarial, la calidad educativa se liga con la calidad empresarial, el mercado educativo propone ciertas pautas que las instituciones deben seguir. La educación se transforma desde la visión de la Gestión de la calidad en una empresa más, los directores son ahora llamados gerentes y las actividades educativas se controlan y supervisan como en el contexto empresarial.

Los sistemas de control de la calidad se acomodan a los sistemas educativos haciendo de la educación un asunto mercantil en el que los padres y estudiantes se convierten en clientes de las nuevas empresas educativas, entidades que desde ahora hacen parte de un listado de oferta educativa. Estos sistemas predisponen a las instituciones dentro de un ranking internacional, lo que supone una estandarización de las acciones académicas; si tomamos en cuenta los contextos de los distintos continentes, este factor hace que al unificar dichas acciones, muchas de las regiones que no certifican sus escuelas queden rezagadas.

Además de los problemas de implementación de la certificación, las instituciones que han sido certificadas manifiestan ciertos inconvenientes del

funcionamiento del mismo. Algunas instituciones certificadas se quejan por el proceso de certificación, los costos, el tiempo que requiere implementar la norma, que se hace engorrosa por la acomodación de la misma al proceso que se va a certificar.

El seguimiento al proceso educativo no debe ser visto de parte de los docentes como algo negativo, por el contrario el proceso educativo debe ser revisado periódicamente, se debe evaluar a los estudiantes, a los docentes, a los directivos, a las instituciones, al sistema en general, incluso la adecuación de los recursos económicos debe ser dirigida al logro de propósitos. Sin embargo es necesario que las autoridades educativas hagan una alto y revisen si es saludable (o si lo ha sido) para el sistema educativo la adecuación de los sistemas de gestión empresarial, si se debe continuar animando a las instituciones educativas a certificarse por medio de los sistemas de gestión o si por el contrario los Ministerios de Educación deben diseñar su propio sistema de certificación para las instituciones de educación.

Bibliografía

Aguerrondo, I (2005). *La calidad de la educación: ejes para su definición y evaluación*. En: Observatorio Nacional de Políticas en Evaluación Educativa (ONPE). Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional.

Berghe, W. (1998) *Aplicación de las normas ISO 9000 a la enseñanza y a la formación*. Formación profesional. Revista europea, CEDEFOP N° 15, (dic.), p. 21-29.

Bueno, E. (2007). *Estrategia y Dirección Estratégica*. En J. L. Alvares, J. M. Amat, O. Amat, J. D. Barquero, E. Bueno, L. Cuatrecasas, y otros, Lo que se aprende en los mejores MBA (págs. 15-52). Barcelona: Gestión 2000.

Campo, R y Restrepo, M. (2000). *Del Control a la Búsqueda de Sentido*. En: Revista Javeriana N° 663 Tomo 4 año 68. Bogotá.

Casassus, J. (1997). *Marcos conceptuales para el análisis de los cambios en la gestión de los sistemas educativos*, en Antología de Gestión Escolar (13-30). México: SEP.

Castelán, A. (2003a). *¿Es importante medir la calidad de la educación? Educación 2001*. Revista de educación moderna para una sociedad democrática, 98, 11-14.

Castelán, A. (2003b). *¿Una nueva gestión educativa para nuestras escuelas? Educación 2001*. Revista de educación moderna para una sociedad democrática, 97, 39-42.

Colom, A. (2004). *La equidad socioeducativa como determinante de la calidad en los sistemas educativos*. En: Educación y Pedagogía Vol. XVI N° 40. Medellín: Universidad de Antioquia.

Díaz, A. (2004). *Evaluar lo académico, políticas internacionales*. México: Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

_____ (2003). *Evaluación de la docencia, su generación, su adjetivación y sus retos*. En: Opciones Pedagógicas N° 29. Bogotá: Universidad Distrital.

_____ (2000) *Evaluar lo Académico*. México: Universidad Autónoma de México.

_____ *Mesas de trabajo N° 1, 2, 3 en Encuentro Regional Sobre Políticas de Evaluación*. Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional.

Díaz, F. y Rueda, M. (2000). *Evaluación de la docencia*. México: Paidós.

Díaz, A. y Pacheco T. (2000) *Evaluación académica*. Fondo de cultura económica. México D. F.

Duke, D. y Stiggins, R. (2007) *Más allá de la competencia mínima: Evaluación para el desarrollo profesional*.

Escudero, J. (1999) *La calidad en educación, grandes lemas y serios interrogantes*. En: Acción pedagógica Volumen 8 N°2.

Estrada, J. (2005) *Configuraciones de política educativa neoliberal*. Bogotá: Universidad Nacional. Unliblos.

Fontalvo, T. (2008). *Administración y Control de la Calidad. El método enfoque sistémico convergente de la calidad*. Corporación para la Gestión del Conocimiento. Asesores del 2000.

Fontalvo, T. (2007). *La gestión avanzada de la calidad: metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad*. Corporación para la gestión del conocimiento. Asesores del 2000.

Gange, R. (1970) *Las teorías del aprendizaje*. En: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Teoria-Del-Aprendizaje-Robert-Gagne/4394150.html>. Consultado dic. 2012

Giraldo, J. (2007) La calidad total en: www.gestiopolis.com/.../calidad-total-frente-al-comercio.h. Consultado dic. 2011

Hernández, R. (2004) *¿Certificación ISO 9000 en educación?* Buenos Aires, AIQUE.

Gómez, R. (2004). *Calidad Educativa: más que resultados en pruebas estandarizadas*. En: Revista Educación y Pedagogía Vol. XVI N° 38. Medellín: Universidad de Antioquia,

Mc Cormic, R. y James, M. (1996). *Evaluación del currículo en los centros escolares*. Madrid: Morata.

Mesía, M. (2007) *Medición de la calidad en educación, Antología*. Universidad Mayor de San Marcos. Lima. Perú.

Mejía, M. (1994). *Educación y escuela en el fin de siglo*. Bogotá: CINEP

_____ (2003). *Remedios que enferman*. En: Le Monde Diplomatique. El Dipló. Agosto de 2003.

Molina, A. y García, P. (2006) *La educación (recreación) en la globalización*. Congreso en educación. Septiembre de 2006. Funlibre. Bogotá

Niño, Z. (2002). *Dimensiones de Evaluación de la Calidad*. En. Revista Opciones Pedagógicas N 25. Bogotá. Universidad Distrital.

OEI (1994). *Evaluación de la calidad en educación. Documento*. Buenos Aires

Rabitt, J (1995) *El directivo como gestor de los aprendizajes escolares*, Buenos Aires, AIQUE.

Santos, M. (2003). *Trampas en educación, el discurso sobre la calidad*. La Muralla. Valencia.

Sañudo, L. (2001). *La transformación de la gestión educativa. Entre el conflicto y el poder*. Revista de Educación/Nueva Época, 16. Consultado el 10 de junio de 2011 En: <http://www.jalisco.gob.mx/srias/educacion/indez.html>

Sverdlick, I. (2007) *Derecho a la Educación y participación ciudadana, un desafío democrático*. En: Foro Latinoamericano de Políticas Educativas. Chile. Marzo de 2007

Universidad Nacional (2009). *La Calidad Total*. En: www.virtual.unal.edu.co. Consultado en: octubre 2012
