

# Educación y calidad: ¿Por qué utilizar la guía IWA 2?<sup>1</sup>

LAURA YZAGUIRRE PERALTE

---

## Panorama general del sector educativo mundial

Los sistemas educativos en el mundo han sido objeto de diversas políticas y programas internacionales. Organismos como UNESCO, OCDE, Banco Mundial y otros han abordado e invertido una gran cantidad de recursos económicos en temas importantes para visualizar la educación como tema global con tendencias explícitas hacia la calidad educativa.

Aunque cada país tiene su propia conceptualización de la calidad educativa, lo cierto es que hay marcadas tendencias por evaluar los resultados de la educación sea en el aula, escuela, sistema o país, incluso de manera comparativa entre éstos últimos.

Para ello organismos internacionales han indicado algunos lineamientos globales o características importantes a los que es conveniente obedezca la educación en los diversos países, para posteriormente ir evaluando sus avances.

## OCDE

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) es una organismo intergubernamental que reúne a los países más industrializados de economía de mercado en donde los representantes de los países miembros se reúnen para intercambiar información y armonizar políticas con el objetivo de maximizar su crecimiento económico y coadyuvar a su desarrollo y al de los países no miembros.

Los objetivos de la OCDE, son promover las políticas tendientes a:

- Realizar la mayor expansión posible de la economía y el empleo y un progreso en el nivel de vida dentro de los países miembros, manteniendo la estabilidad financiera y contribuyendo así al desarrollo de la economía mundial.
- Contribuir a una sana expansión económica en los países miembros, así como no miembros, en vías de desarrollo económico.

---

<sup>1</sup> Documento preparado en el marco de la reunión intermedia del IPTG de ISO/IWA 2. Tralee, Irlanda, Junio de 2006.

- Contribuir a la expansión del comercio mundial sobre una base multilateral y no discriminatoria conforme a las obligaciones internacionales.

Los temas de la OCDE entre otros son, administración pública, ciencia y tecnología, comercio, economía, educación, medio ambiente, salud, transporte, turismo. Considera la enseñanza y la formación continua como papel crítico en el desarrollo económico y social contemplando que el capital humano se ha convertido en un motor clave del crecimiento económico y de los ingresos personales, de tal forma que cada vez es más patente su influencia en logros de tipo no económico como la salud y la inclusión social.

El Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes (*Programme for International Student Assessment, PISA*) desarrollado por la OCDE es un esfuerzo de cooperación entre los países participantes para evaluar en qué medida los jóvenes de 15 años que se aproximan al fin de la escolaridad obligatoria están preparados para hacerle frente a los desafíos de las sociedades de hoy. PISA aplica pruebas y cuestionarios con información de referencia, a un número de estudiantes que varía entre 4.500 y 10.000 en cada país participante para evaluar aptitudes en tres áreas: lectura, matemáticas y ciencias. Las evaluaciones se centran en examinar qué tan bien los estudiantes aplican los conocimientos y las aptitudes a las tareas que son relevantes para su vida futura, más que en la memorización de un tema de conocimiento.

El Informe PISA 2003 señala la importancia del entorno socioeconómico en el rendimiento escolar cuando recuerda que "la comparación de los resultados de los sistemas educativos debe tener en cuenta las circunstancias económicas y los recursos que los países pueden destinar a la educación". Sabemos por el contenido de los Informe PISA, del que recogemos esta afirmación en particular, que hay una relación necesaria pero no suficiente entre gasto educativo y calidad de los servicios de enseñanza. En términos globales, la media de la renta nacional invertida en educación en los países de la OCDE se ubica en el 6.2%.

Los países que obtuvieron los indicadores de rendimiento más alto según los resultados de PISA 2003, son Australia, Finlandia, Irlanda, Corea del Sur, Bélgica, los Países Bajos, Canadá y la República Checa, siendo países que se caracterizan por tener unos gastos moderados por alumno de primaria y secundaria. Para poner un ejemplo, el gasto por alumno de entre 6 y 15 años en Corea del Sur equivale aproximadamente a la mitad de lo que se invierte en Estados Unidos. En la misma comparación con Estados Unidos, la República Checa invierte una tercera parte. Tanto Corea del Sur como la República Checa se encuentran entre los países con mejor rendimiento, mientras que Estados Unidos se sitúa por debajo de la media de la OCDE.

Esto remite por un lado a que un mayor gasto no implica necesariamente una mejor calidad de los servicios educativos. Por el otro, señala el logro de un grupo de países como Irlanda, Corea del Sur, Finlandia, Canadá y Australia, en donde la apuesta por la educación ha sido una prioridad, y la inversión en este sector ha sido sostenida estratégicamente en las últimas décadas, como contraparte de un estilo de desarrollo.

Las experiencias de Corea del Sur, Canadá, y Finlandia presentan algunas características comunes. La capacitación y selección docente es una de ellas, ubicando este aspecto como una estrategia de organización escolar. Esto supone una sólida formación inicial, condiciones de admisión estrictas, acceso a formación permanente y mecanismos de apoyo a los profesores. Una segunda característica común es la

continuidad de las políticas más allá de los cambios político-administrativos. Esta suerte de pacto por la educación se engarza con la tercera característica, el alto nivel de compromiso público con la educación. De esta manera, la educación aparece vinculada a una visión política de largo plazo en la que queda comprometido un estilo de desarrollo.

Estas apuestas e inversiones en educación conviven con condiciones socioeconómicas favorables. Condiciones basadas en estrategias de crecimiento sostenido, con inversión y desarrollo de sectores estratégicos vinculados a la tecnología y a la exportación, con baja conflictividad social y distribución más equitativa de los ingresos y de los activos culturales, con un clima de fuerte previsibilidad política y económica, además de los beneficios derivados de la inclusión dentro de procesos de integración regional, como es el caso de aquellos que integran la Unión Europea.

Con todo esto es evidente la complejidad del fenómeno educativo, ya que no responde a una sola causa, por lo que es necesario estar atentos a las especificidades y a los contextos propios de cada país. En América Latina también se ha dado en términos generales y durante los años 90 un aumento del nivel educativo de la población. Éste ha sido acompañado por un esfuerzo importante en el gasto, lo que ha hecho posible pasar del 3% al 4.1% del PBI en diez años.

Sin embargo, y este es un punto que es importante resaltar, fueron en buena medida las restricciones y las segmentaciones del mercado laboral ocurridas durante los años 90 las que restringieron las posibilidades de que el aumento del nivel de educación se tradujera en una mejora de la calidad de vida y de los niveles de igualdad social.

El proyecto educativo tiene que ir de la mano de políticas económicas y sociales que tiendan a recomponer la desigualdad, la marginalidad y la polarización social, recuperando el trabajo como motor de los estilos de desarrollo.

Desde los años 90 se ha llegado a un consenso internacional sobre el valor estratégico de la educación para llevar adelante una transformación productiva. El informe de los indicadores de enseñanza de la OCDE señala que: "El impacto de largo plazo de un año adicional de educación se estima que aumenta el producto económico entre 3% y 6%".

En esta misma línea, buena parte de la bibliografía reconoce que la educación es una vía central para "achicar" el abismo entre dos extremos: la pobreza, y el conocimiento y la tecnología. En ella se destaca el importante papel que desempeña respecto de la cohesión social, la redistribución económica y cultural, los niveles de innovación en ciencia y tecnología y la prevención de la delincuencia y de la anomia juvenil.

## Banco Mundial

Aunque en un sentido paralelo a los trabajos de la OCDE respecto de la educación en el mundo, el Banco Mundial es una fuente vital de asistencia financiera y técnica para los países en desarrollo de todo el mundo. No es un banco en el sentido corriente. Esta organización internacional es propiedad de 184 países miembros y está formada por dos instituciones de desarrollo singulares: el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) y la Asociación Internacional de Fomento (AIF). Cada institución tiene una

función diferente pero fundamental para alcanzar la misión de reducir la pobreza en el mundo y mejorar los niveles de vida de la gente. El BIRF centra sus actividades en los países de ingreso mediano y los países pobres con capacidad crediticia, mientras que la AIF ayuda a los países más pobres del mundo. Juntos ofrecen préstamos con intereses bajos, créditos sin intereses y donativos a los países en desarrollo para proyectos de educación, salud, infraestructura, comunicaciones y muchas otras esferas.

El año pasado, el Banco Mundial proporcionó US\$20,100 millones para 245 proyectos en países en desarrollo de todo el mundo, y utilizó su experiencia financiera y/o técnica para ayudar a esos países a reducir la pobreza.

### ¿Qué está haciendo el Banco Mundial para apoyar la educación?

El Banco Mundial desde 1963 ayuda a fomentar la educación en los países en desarrollo y hasta la actualidad, se mantiene como el prestador individual de financiamiento externo más importante del mundo en el área de la educación. En los últimos años se han hecho importantes avances en el objetivo de Educación para Todos, iniciativa internacional promovida por la UNESCO, de la cual más adelante abundaremos, que busca entregar educación primaria de buena calidad, gratuita y obligatoria a todos los niños y niñas del mundo. El Banco también ha trabajado para poner en marcha la Iniciativa por vía rápida que busca acelerar el avance hacia la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) planteados en el marco de la ONU.

El apoyo del Banco a la educación tiene un doble propósito: ayudar a los países para que logren la educación primaria universal y al mismo tiempo, ayudarles a construir las destrezas flexibles de alto nivel necesarias para competir en los mercados actuales dominados por el conocimiento. El Banco también respalda un nuevo nivel de educación llamado Aprendizaje de por Vida, que mantiene a la fuerza laboral de un país en constante capacitación en los nuevos conocimientos de alta tecnología.

### ¿Qué importancia da el Banco Mundial a la educación en sus programas de financiamiento?

En el ejercicio económico 2004, el Banco trabajó en una asociación sin precedentes con países en desarrollo y la comunidad de donantes para avanzar en la agenda de educación. Los esfuerzos del Banco se centraron en fortalecer el compromiso internacional, formar consenso y movilizar recursos para la educación. El 30 de junio de 2004, 89 países de ingreso mediano y bajo estaban ejecutando un total de 142 proyectos financiados por el Banco Mundial, por un valor total de unos US\$8,500 millones. El financiamiento para educación fue de US\$1,700 millones durante el mismo ejercicio.

Al examinar el apoyo del Banco a la educación en el último ejercicio económico desglosado por países, se ve que casi la mitad de los 21 proyectos del año fue en apoyo a la educación primaria.

### ¿Por qué deben los países invertir en educación?

La educación es hoy día una de las cinco prioridades sociales de la estrategia de asistencia global del Banco Mundial para ayudar a los países a reducir la pobreza. La inversión en educación tiene muchos

beneficios para los individuos, la sociedad y el mundo en conjunto. La educación de buena calidad es una de las medidas más poderosas para disminuir la pobreza y la desigualdad y para promover el crecimiento económico sostenible. Los principales beneficios son:

- Habilita a las personas a leer, razonar, comunicarse y tomar decisiones informadas.
- Aumenta la productividad, ingresos y calidad de vida de los individuos. Estudios muestran que cada año de escolaridad aumenta los ingresos individuales en un promedio mundial de 10%.
- Reduce en alto grado la vulnerabilidad de las mujeres a los problemas de salud. Estudios indican que cada año de escolaridad reduce la fecundidad en un 10%; que mujeres con mayor educación tienen bebés más sanos con menor mortalidad infantil, y los jóvenes con mayor educación (hombres y mujeres) tienen menores índices de infección por VIH/SIDA.
- Es fundamental para el fomento de las sociedades democráticas.
- Es clave para construir una fuerza laboral altamente calificada y flexible, que es la médula de una economía dinámica y competitiva en el mundo globalizado.
- Es crucial para crear, aplicar y difundir conocimientos y con ello las perspectivas de innovación de un país, sus ventajas comparativas y la entrada de inversión extranjera.

## UNESCO

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) nació el 16 de noviembre de 1945. Lo más importante para este organismo de las Naciones Unidas no es construir salas de clases en los países devastados o restaurar sitios del Patrimonio Mundial. El objetivo que la Organización se ha propuesto es amplio y ambicioso: construir la paz en la mente de las personas mediante la educación, la cultura, las ciencias naturales y sociales y la comunicación.

Considera el papel de la educación como ente esencial para el desarrollo humano sustentable, la reducción de la pobreza, la promoción de los valores universales y la tolerancia, y como reto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Esta organización trabaja directamente con los Estados para promover políticas y consensos y realizar investigación sobre los temas de educación, ciencia y cultura.

Educación para Todos (EPT) es un compromiso internacional orientado a brindar educación primaria de buena calidad, gratuita y obligatoria a todos los niños y niñas del mundo en desarrollo. Se puso en marcha en 1990 en el marco de la Conferencia Mundial sobre Educación para Todos celebrada en Jomtien, pero ante sus lentos avances el programa fue ratificado en septiembre de 2000 como uno de los Objetivos de Desarrollo del Milenio que debe ser logrado a más tardar el año 2015. Esta iniciativa plantea seis objetivos:

- Atención y educación de la primera infancia.
- Enseñanza primaria universal para 2015.

- Aprendizaje de jóvenes y adultos.
- Lograr un aumento de 50% en la alfabetización de adultos para 2015.
- Igualdad entre los sexos.
- Mejorar todos los aspectos de la calidad de la educación.

No obstante no se puede llamar "educación de calidad" a la que excluye, a la que se imparte en medio de enormes disparidades y desigualdades, afirma Massimo Amadio, en el documento *Conjugando pobreza con calidad* (Gustavo Capdevila, IPS, noviembre del 2004), investigador de la Oficina Internacional de la Educación (OIE).

Aunque parezca un mensaje pesimista, la realidad es que la diferencia entre países ricos y pobres no deja de crecer.

En las naciones desarrolladas que integran la OCDE, la escolarización de jóvenes de entre 15 y 19 años abarca a alrededor de 70 por ciento. En cambio, en la mitad de los países africanos apenas alcanza a 20 por ciento. La esperanza de vida escolar en los países de la OCDE es de unos 16 años, mientras que en algunos países africanos ese promedio no se aproxima siquiera a los cuatro años.

En países de África subsahariana, Asia meridional y occidental y en los Estados árabes, sigue existiendo un déficit educativo masivo. Los países que han alcanzado los objetivos de Educación para Todos o que están a punto de lograrlo pertenecen en su mayoría a América del Norte y Europa occidental, central y oriental.

Otro grupo de naciones, que en gran parte se ubican en América Latina, presenta altos valores de consecución de los objetivos pero se muestran rezagados en el aspecto de la calidad de la educación, afirma la experta Nicole Bella, una de las autoras del informe 2005 de la UNESCO "El Imperativo de la Calidad".

## Congreso "Planeamiento y Gestión del Desarrollo de la Educación", México 1990

Del 26 al 30 de marzo de 1990 se celebró en México el Congreso Internacional sobre "Planeamiento y Gestión del Desarrollo de la Educación" organizado por la UNESCO en colaboración con el Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos.

El Congreso, continuación de la Conferencia Internacional sobre la Planificación de la Educación, celebrada por la UNESCO en París en 1968, tuvo como objetivo iniciar un gran debate y permitir un amplio intercambio de experiencias e información, con miras a formular propuestas y recomendaciones en el plano profesional sobre:

- Cómo reavivar las actividades de planificación y gestión de la educación a fin de administrar mejor los sistemas de educación.
- Cuáles son las nuevas formas que podría tomar la cooperación internacional para la democratización de la enseñanza básica y la erradicación del analfabetismo en el mundo a principios del siglo XXI.

El congreso examinó asimismo las consecuencias que pueden tener para la planificación y gestión de la educación, las decisiones adoptadas en la Conferencia Mundial sobre Educación para Todos (Jomtien, 5-9 de marzo de 1990), por ser el congreso la primera reunión celebrada en el plano internacional en la que se reunieron profesionales de la planificación y la administración de la educación para garantizar el seguimiento de la Conferencia mencionada.

El intercambio de experiencias e información, la formulación de propuestas y recomendaciones y la definición de nuevas formas de cooperación internacional se centraron en los siguientes puntos:

- El papel de la planificación y la administración de la educación desde el punto de vista de la renovación y la generalización de la educación básica y la eliminación de todas las formas de analfabetismo en el mundo.
- La planificación de la educación y el desarrollo de los recursos humanos.
- La modernización y el desarrollo de los sistemas de administración y gestión de la educación.
- ¿Qué planificación y qué gestión de la educación en tiempos de crisis?

Mientras se celebraba el Congreso, seis mesas redondas abordaron paralelamente los siguientes temas:

- Planeamiento y gestión de la excelencia y la eficiencia en la enseñanza superior.
- Planeamiento y gestión de la educación no formal.
- Utilización de la microinformática en el planeamiento y gestión de la educación.
- Planeamiento y gestión de la educación en países de pequeña dimensión.
- Evaluación y seguimiento de políticas, planes y reformas de la educación.
- Planeamiento de la educación y de las infraestructuras y espacios educativos.

Dentro del informe mencionado destaca el papel de la planificación y administración de la educación desde el punto de vista de la aplicación de los compromisos de Jomtien.

Al iniciarse los debates, los congresistas escucharon una comunicación referente a las grandes líneas de la Conferencia de Jomtien y las consecuencias de éstas para la planificación básica. Se hizo hincapié en que convenía reexaminar el papel de la planificación y la administración de la educación en función de los principales resultados de la Conferencia referentes al esfuerzo por universalizar el acceso a la educación básica, la mejora de las condiciones de aprendizaje y el acceso a nuevos recursos. Habida cuenta de cada situación particular, las actividades de planificación de la educación deberían ser formuladas de nuevo a fin de:

- Definir mejor el objetivo «Educación para todos».
- Suscitar la creación de un ambiente apropiado para el aprendizaje.
- Garantizar la evaluación de la calidad de la educación.
- Estimular la movilización de las diversas partes asociadas, gubernamentales y no gubernamentales, en favor de la educación básica.

- Mejorar la eficacia de los servicios.
- Optimizar la utilización de los recursos disponibles y encontrar recursos suplementarios.

## Algunos factores que determinan la calidad educativa

La calidad de la enseñanza impartida a los alumnos y la cantidad de conocimientos que éstos adquieren pueden influir decisivamente en la duración de su escolaridad y en su asistencia a la escuela. Además, el que los padres decidan o no escolarizar a sus hijos y durante qué tiempo depende probablemente de su opinión sobre la calidad de la enseñanza y del aprendizaje ofrecidos, es decir de que valga la pena que la familia invierta el tiempo y el dinero que suponen para ella el hecho de enviar a los educandos a la escuela. La función instrumental de la educación, ayudar a las personas a alcanzar sus propios objetivos económicos, sociales y culturales y contribuir al logro de una sociedad mejor protegida, mejor servida por sus gobernantes y más equitativa en aspectos importantes, se fortalecerá si su calidad es alta. La escolarización permite a los estudiantes desarrollar sus facultades creativas y emocionales y adquirir los conocimientos, competencias, valores y actitudes necesarios para convertirse en ciudadanos responsables, activos y productivos. El grado en que la educación consigue esos resultados es importante para sus usuarios. En consecuencia, tanto los analistas como los encargados de la formulación de políticas difícilmente pueden eludir el tener en cuenta la cuestión de la calidad.

Aunque es conocido que no hay recetas para lograr la calidad educativa entendida ésta como un esquema en el cual los niños aprenden lo que deben aprender, se compila en el presente documento algunos relevantes factores a considerar para lograrla.

Según Marqués Graells<sup>2</sup>, los siguientes factores contribuyen a la calidad de los centros de enseñanza:

- LA INFRAESTRUCTURA: aulas de clase, aulas de recursos, biblioteca, laboratorios, patio, instalaciones deportivas, mobiliario
- LA COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS: nivel científico y didáctico del profesorado, experiencia y actitudes del personal en general, capacidad de trabajar en equipo, ratios alumnos/profesor, tiempo de dedicación a la instrucción, los servicios y las actuaciones que realizan las personas son algunos de los factores que determinan la calidad de toda organización.
- LA DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ACADÉMICA DEL CENTRO: planeación, labor directiva, organización, funcionamiento de los servicios, relaciones humanas, coordinación y control.
- ASPECTOS PEDAGÓGICOS: PEC (proyecto educativo de centro), PCC (proyecto curricular de centro), evaluación inicial de los alumnos, adecuación de los objetivos y los contenidos, tratamiento de la diversidad, metodología didáctica, utilización de los recursos educativos, evaluación, tutorías, logro de los objetivos previstos.

---

<sup>2</sup> Dr. Pere Marqués Graells, 2002 (última revisión: 27/08/05 ), Departamento de Pedagogía Aplicada, Facultad de Educación, Universidad Autónoma de Barcelona, <http://dewey.uab.es/pmarques/calida2.htm>.



- MÉTODOS EVALUATIVOS: La evaluación del sistema se suele abordar desde dos perspectivas metodológicas contrapuestas:
  - Los métodos cualitativos se orientan a la búsqueda de pautas para la mejora de la calidad; subyace en ellos la incidencia en las políticas educativas de mejora.
  - Los métodos cuantitativos se centran fundamentalmente en el análisis de los rendimientos escolares del alumnado como indicador de la calidad. Predominan la orientación estadística y la aplicación de evaluaciones periódicas. Esta tendencia ha experimentado mejoras definitivas en los últimos tiempos; actualmente se atiende a la mejora de los rendimientos como elemento de equidad, puesto que la evaluación rigurosa de los rendimientos es el primer paso para el logro de una educación de calidad para todos.

El peso relativo de los métodos cualitativos y cuantitativos en la evaluación del sistema es otro aspecto en el que la administración educativa puede condicionar con sus decisiones la actuación de una institución evaluadora del aprendizaje.

Por otra parte, según la UNESCO, en “El Imperativo de la Calidad”, informe 2005 de seguimiento a Educación para Todos, señala que para lograr un mejor aprendizaje se requiere lo siguiente:

- Docentes capacitados, competentes y bien remunerados.
- Tiempo suficiente de aprendizaje: entre 850 a 1000 horas de instrucción al año, como parámetro mínimo.
- Materias fundamentales, sobre todo la lectura y la escritura.
- Pedagogía: enseñanza estructurada que combina la instrucción directa con la práctica que favorece el aprendizaje autónomo.
- Lengua: al menos la educación inicial debe ser en la lengua materna del alumno.
- Material de aprendizaje que apoye y estimule.
- Instalaciones: además de suficientes, deben tener agua potable, saneamiento y acceso para alumnos discapacitados.
- Liderazgo: libertad respecto a los poderes políticos, recursos adecuados, clara definición de funciones y responsabilidades.

## Los sistemas de gestión de la calidad bajo la norma internacional ISO 9001:2000 en el sector educativo en el mundo

La Organización Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés) tiene como propósito crear y consensuar normas que faciliten el intercambio de productos y servicios en el mundo. La conformidad con, y la certificación bajo normas ISO constituyen un reconocimiento de calidad, es decir, la capacidad inherente de los productos y servicios en cuestión para satisfacer los requerimientos mínimos establecidos por las partes (clientes y otros actores).

La familia de normas ISO 9000 está enfocada a los sistemas de gestión de la calidad, para todo tipo y tamaño de organizaciones, ya sea la industria o los servicios.

La calidad no constituye un fenómeno nuevo dentro de la enseñanza y la formación, pero el interés por las normas ISO 9000 es de origen relativamente reciente. Desde comienzos de la década de los años 90, toda una serie de instituciones docentes de Europa han obtenido un certificado ISO 9001 o ISO 9002. Aun cuando la certificación ISO 9000 siga siendo un fenómeno marginal en el mundo de la enseñanza y la formación, la cifra de instituciones y departamentos certificados se halla en aumento, particularmente entre los ofertores de formación profesional y formación profesional continua. Sin embargo, son muchos los profesionales del mundo docente que se preguntan si esta evolución constituye la mejor vía para perfeccionar la calidad dentro de las instituciones formativas. Para muchas personas, el valor añadido real de un proceso de certificación de este tipo sigue siendo dudoso, y ello sin mencionar los costes que implica dicho proceso<sup>3</sup>.

Desde los comienzos de la década de los años 90, la aplicación de las normas ISO 9000 se ha extendido rápidamente a otros sectores de la economía. De hecho, a pesar de los problemas terminológicos o de interpretación, la mayor parte de los expertos de la calidad coinciden en que los requisitos que plantean las normas proporcionan un marco correcto para un sistema de garantía de la calidad en todo tipo de organizaciones. Aunque el valor de los sistemas de gestión de la calidad en ISO 9000 difiera entre los diversos sectores o países, la evolución en los últimos años ha llevado, al menos en Europa, a un reconocimiento mayoritario del valor de un sistema de gestión de la calidad en ISO 9000 y de su función como certificación de la calidad.

En este contexto, no resulta sorprendente que también el mundo de la educación y la formación haya mostrado su interés por las normas de calidad ISO 9000. Los primeros grupos que prestaron atención a las mismas fueron los ofertores de cursos de formación continua para el mundo empresarial y también, si bien en menor grado, las escuelas profesionales. Ambos tipos de organizaciones se hallan de hecho más próximas a las necesidades del mercado y la evolución económica que otras instituciones educativas. Algunas escuelas de enseñanza general o instituciones de enseñanza superior también han emprendido el camino de las ISO 9000; algunos pioneros han alcanzado incluso la fase de certificación.

El hecho de que organizaciones europeas hayan adoptado las normas ISO 9000 quiere decir que ven alguna ventaja en ello. Este argumento se aplica también a las organizaciones educativas y formativas en otras partes del mundo, incluyendo América Latina, que han adoptado las ideas y las prácticas implícitas en las normas. Podríamos pensar que el primer motivo para aplicar esta innovación haya sido mejorar la calidad de su oferta educativa. Sin embargo, la realidad es más compleja. A partir de una revisión documental no exhaustiva, la lógica fundamental que explica la orientación a la adopción de las normas ISO en las instituciones educativas pioneras parece ser la siguiente:

- Una mejor percepción e imagen exterior de la calidad, gracias a opciones políticas internas más claras, mayor orientación hacia el cliente y comercialización más eficaz.
- Una organización interna más eficaz, con cuadros más eficientes, personal más motivado y mejor comunicación interna.

---

<sup>3</sup> Wouter van den Berghe, Director de los Servicios de Gestión de la Calidad, en Deloitte & Touche, Bélgica.

- Una mayor profesionalidad en los servicios no educativos, esto es, los servicios y actividades que funcionan dentro de una institución además de la impartición de cursos programados (matriculación, administración, supervisión).
- Un incremento en la calidad de los propios servicios y productos educativos y formativos: la pertinencia de los cursos programados, la calidad didáctica de la enseñanza, la eficacia de los análisis de necesidades, los procesos de evaluación.

Además, este es de hecho el orden en el que parecen materializarse las ventajas de la implementación de sistemas de gestión de la calidad con las normas ISO 9000.

Muchas organizaciones educativas han adoptado la norma ISO 9001:2000 para dar una *dirección* a su organización, instrumento bastante útil, que aunque su aplicación y desarrollo no garantiza en sí la calidad de la educación, sí ayuda a direccionar las actividades y procesos encaminados hacia ésta.

Este instrumento al aplicarlo se convierte en un sistema de gestión de la calidad, el cual permite y exige desarrollar un círculo de mejora continua desde un punto de partida, con unos datos que reflejan de acuerdo a la misión, visión, y objetivos de la organización, hacia dónde debe mejorar, haciendo explícitos los puntos fuertes y los puntos débiles que habrá de atacar<sup>4</sup>.

## ¿Por qué utilizar la guía IWA 2? (Directrices para la Aplicación de la Norma ISO 9001:2000 en Educación)

Un elemento fundamental para la práctica de la calidad educativa es como se indica en el capítulo 2 de este documento: la dirección y gestión administrativa y académica del centro de enseñanza.

Los "qué" de la educación son temas establecidos a partir de consultas, investigaciones y otras estrategias. Sin embargo los "cómo" se han alejado de los cuestionamientos del sector educativo, y es en este aspecto en el cual el apoyo de las normas ISO 9000 y la guía IWA 2 puede contribuir a un tratamiento de confluencia entre el qué hacer como prioridad educativa y cómo hacerlo en términos de organización escolar.

En gran medida el éxito de las organizaciones educativas se considera por muchos estudios internacionales, depende de la parte organizativa, es decir de los cómo se desarrollan los proyectos, los planes y programas de estudio, los sistemas evaluativos, la gestión de recursos, la formación continua de la planta docente, el análisis de datos, la toma de decisiones, el crecimiento sostenido y otros.

Si bien es cierto como se indica en el capítulo anterior, la implementación de sistemas de gestión de la calidad con la norma ISO 9001:2000 ha sido adoptada por ya muchas organizaciones educativas en el mundo, incluso desde el aparato gubernamental como es el caso de Colombia, México y otros, resulta relevante que el apoyo del IWA2 es de gran ayuda para lo siguiente:

---

<sup>4</sup> Laura Elena Yzaguirre Peralta, *Mitos y realidades del ISO 9001:2000 en organizaciones educativas*, Limusa México, 2005.

- 1) Reduce el tiempo a invertir en la etapa de la comprensión de la norma ISO 9001:2000, lo cual implica necesariamente una mayor motivación por la implementación de los sistemas de gestión de la calidad en el sector educativo.
- 2) Ayuda a una comprensión más efectiva sobre los requisitos de la ISO 9001:2000.
- 3) Inspira confianza en los usuarios al percatarse de que es una herramienta válida y útil para un sector tradicionalmente marcado por conceptos anti-empresariales, inclinados hacia las concepciones fundamentalistas y prácticas ortodoxas marcadas por la tradición de la función social de la escuela.
- 4) Ofrece una clara evidencia que realmente las organizaciones educativas tiene clientes.
- 5) Ofrece una clara evidencia de que los resultados educativos son cuantificables y sujetos a mejora continua.
- 6) Pone en evidencia la necesidad insoslayable de la medición y análisis de datos para la toma de decisiones basada en hechos y por ende, la posibilidad y la exigencia de la mejora continua.
- 7) Facilita la tarea de interrelacionar académicamente los diversos niveles y grados educativos, y revisar la pertinencia entre estos.

En cuanto a este último punto, académicamente el uso de la guía IWA2 deja evidente que es posible enfocar las actividades propias de una organización escolar hacia las necesidades de los clientes, considerando en las organizaciones educativas al cliente en dos sentidos: el propio alumno y el siguiente nivel educativo o grado escolar.

Lo anterior revela un gran reto que todo sistema educativo debe considerar, siendo que la desarticulación académica es una cuestión de calidad poco abordada por los diferentes programas y proyectos emprendidos por los países, en particular de Latinoamérica. Este tema es de gran relevancia ya que los resultados son importantes para determinar si lo estimado académicamente por un nivel es pertinente para el siguiente, y si cuenta con una secuencia de criterios de formación para el estudiante (curricular, docentes, organización escolar, métodos pedagógicos, etc.).

La interrelación académica entre los niveles educativos debe determinar una cadena de eficiencia, detectando con oportunidad las áreas de mejora que deberán ser atendidas y solucionadas, lo cual ayuda a elevar los índices de eficiencia terminal así como los de transición. Creando la cadena en mención es factible permitir el incremento en el tránsito de alumnos de un nivel a otro en mejores condiciones<sup>5</sup>.

Los beneficios del uso de la guía IWA 2 mencionados aquí quedan evidentes en los resultados arrojados por la encuesta 2006 sobre el mismo tema, por lo que es preciso aplicar la encuesta a un mayor número de organizaciones educativas en más países del mundo, para validar las tendencias y los resultados obtenidos en esta primera etapa.

---

<sup>5</sup> *Ibidem*.

## Conclusiones

La importancia que reviste la calidad educativa en el mundo es uno de los principales motivos por el cual se hace necesario contar con una herramienta que coadyuve en la organización escolar, considerando que la norma ISO 9001:2000 es un mecanismo que contribuye con su enfoque a procesos a una mejor gestión de las organizaciones educativas. El hecho de contar con una guía IWA 2 que oriente sobre los requisitos de esta norma para hacer más eficiente su gestión, vuelve atractivo y relevante su uso.

La gestión directiva consiste en uno de los ejes centrales de la calidad en la educación en cualquier país de mundo, ya que en gran medida depende de ésta los resultados educativos, concretamente hablando de los aprendizajes en los estudiantes. La norma ISO 9001:2000 es la herramienta idónea para abordar este reto, y la guía IWA 2 facilita su uso.

Es de suma importancia para el sector educativo que se le otorgue a la guía IWA2 un período de tiempo adicional para estar en posibilidades de identificar no solamente si su uso apoya la implementación de sistemas de gestión de la calidad con la ISO 9001:2000, sino para evaluar su impacto en términos académicos. Es decir identificar su impacto en términos de la correlación que existe entre la aplicación de esta guía y los resultados evaluados en términos de los aprendizajes adquiridos y aplicados por parte de los estudiantes.

Consideramos necesario además de dar oportunidad a la guía IWA2 de permanecer por más tiempo, que se mejore a la brevedad en cuanto a su redacción y presentación visual.

Es necesario que se realice el trabajo de mejora en un breve tiempo así como su traducción al español, de tal forma que los usuarios del IWA2 puedan tener en sus manos este documento ya traducido y mejorado en el mes de junio del 2007, y que a partir de su publicación en los idiomas oficiales de ISO inicie la cuenta de los tres años de extensión.