



CONSULTORA DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

BUENOS AIRES

ARGENTINA

Serie

DOCUMENTOS DE TRABAJO

Área: Educación

Alcanzando la calidad educativa con la norma IRAM 30000

Lic. Patricia Allendez Sullivan

Marzo 2013

N° 044

ISSN 1852 - 6411

Copyright Consultora de Ciencias de la Información

Editor: Patricia Allendez Sullivan. Asistente Editorial: Analfa Bedrosian

Allendez Sullivan, Patricia.

Alcanzando la calidad educativa con la norma IRAM 3000. Buenos Aires:
Consultora de Ciencias de la Información, 2013.

ISSN 1852 - 6411

1. IRAM 3000. 2. Educación. 3. Calidad Educativa. 4. Educación Superior
I. Título

Resumen

La norma IRAM 3000 brinda las pautas para alcanzar la calidad educativa que, las instituciones de nivel superior, necesitan para lograr la excelencia y el reconocimiento del mercado laboral como buenas formadoras de profesionales. Para lograrlo, es necesario que todo el personal de la institución comprenda e internalice la filosofía que prevalece en el espíritu de la calidad, ya que de no ser así, las instituciones de nivel superior difícilmente podrán convertirse en referentes educativos.

Introducción

El ámbito educativo se enfrenta diariamente a cambios vertiginosos fruto de la época en que vivimos; cada vez se necesitan nuevas titulaciones para insertarse en el mercado laboral. Algunas quedan obsoletas o los programas de estudio son sometidos a una reingeniería integral para actualizarlos y acercarlos a las necesidades del mercado. Estos cambios constantes plantean desafíos que pueden ser sorteados con eficacia aplicando un Sistema de Gestión de Calidad. No obstante, aún subsisten algunos mitos relacionados con la aplicación de la norma ISO 90001 en el área educativa, ya que muchos docentes opinan que esta norma solo puede aplicarse en el área productiva.

No podemos negar que el ambiente académico constituye un área en la que la aplicación de la norma resulta mucho más dificultosa que en las áreas productivas o de servicio, sin embargo, lo difícil no significa que sea imposible.

El primer obstáculo que hay que superar es el empleo del vocabulario propio de la norma. En el ámbito educativo términos como “producto” o “cliente” resultan extraños. Sin embargo, en educación el producto se refleja en los planes de estudio y en el dictado de clases, quizá podríamos denominarlo como el servicio que brinda la institución educativa; otro término importante es el de cliente que puede ser asimilado al alumno que recibe y participa del servicio.

Si tenemos la intención de diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en el área educativa resultará muy útil la consulta previa de la Norma IRAM 30000 que es una Guía para la interpretación de la norma ISO 9001 en educación. Esta norma se puede aplicar a todo tipo de organización tanto de gestión pública como privada y que brinda servicios educativos dentro del sistema formal o por medio de actividades de capacitación no formal.

A partir del compromiso que asume la Institución, así como las personas (docentes, administrativos, personal de maestranza, administradores, etc.) que se desempeñan en ella, es recomendable abocarse a una reingeniería de procesos, de arriba abajo y de abajo arriba, teniendo como meta destacar todo aquello que problematice los flujos de comunicación con la comunidad, sin experimentar temor de conocer en profundidad lo mejor y lo peor de lo que tenemos. Solo así podremos analizar a conciencia nuestras fortalezas y debilidades.

Creemos que el reto de la calidad en el nivel superior no se identifica con el diseño de una universidad tradicional. Es importante tener en claro que habrá que invertir tiempo, esfuerzo y dinero, demostrando que en la universidad se pueden hacer las cosas muy bien, satisfaciendo a los clientes y a todos aquellos que trabajan diariamente para brindar un buen servicio.

La calidad académica

El término calidad es definido por el Diccionario de la Real Academia de la Lengua como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

En realidad, este es un término que lo encontramos en muchos contextos y con el que se intenta crear una percepción positiva, transmitiendo la idea de que algo es mejor, o sea, una idea de excelencia. Con el tiempo el concepto ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua.

En educación es difícil definir la calidad debido a que un cliente podría percibir que un plan de estudio, una clase, un profesor, una universidad constituyen para él una experiencia educativa de alta calidad mientras que a otro cliente le ha resultado indiferente o simplemente no ha sentido suficiente interés o incluso puede llegar a calificar esta experiencia de mediocre.

Por lo tanto, resulta complicado hablar de calidad académica. Nos parece más razonable, entonces, comenzar por definir que se entiende por calidad en una estructura tan compleja como la universitaria. Green (1994) considera que la calidad es la mejor relación alcanzable entre recursos disponibles y resultados obtenidos según indicadores globales y específicos de actuación. Martínez (2002) señala que es por ello que la excelencia no puede asociarse a un modelo concreto de universidad, ni puede disociarse de la relación adecuada entre dimensión académica y la misión de la Universidad.

Podemos decir que la calidad en educación se caracteriza por la funcionalidad, eficacia y eficiencia. Por su parte Cajide Val (2004) señala, además, que la calidad educativa se basa en:

- **La conformación a un estándar:** permite establecer una medición en relación con las características deseadas de un servicio, por ejemplo: requisitos para ser titular de cátedra.
- **La idoneidad del propósito:** la calidad no tiene significado excepto en relación con el propósito del servicio. No obstante, el problema fundamental radica en la dificultad de claridad en el momento de establecer los propósitos de la educación superior.
- **La efectividad en el logro de metas institucionales:** de tal forma que se tiene en cuenta la evaluación a nivel institucional, tal que podemos afirmar que una Universidad de calidad es aquella que tiene clara su misión y es eficiente a la hora de cumplir con las metas que se ha propuesto.

- **La satisfacción de las necesidades de los clientes:** que propone una mirada sobre las necesidades formativas de los clientes / alumnos que concurren a la Universidad.

La calidad es un tema recurrente en las instituciones educativas, tanto en lo que refiere a la reflexión teórica como a la práctica por medio de desarrollos técnicos y tecnológicos e investigación aplicada. La calidad comenta Guilbert (1999), es un criterio que al igual que la relevancia, eficiencia y efectividad se emplea para evaluar las características, propósitos, condiciones, procesos y logros de un sistema educativo.

Muñoz Izquierdo (2003) opina que desde el punto de vista pedagógico, la calidad educativa se garantiza cuando se logra todo lo propuesto en el currículo, para lo cual la evaluación se efectúa aplicando el criterio de eficacia, mientras que en el ámbito de la cultura se considera que la educación de calidad es aquella cuyos contenidos y métodos parten de las condiciones, posibilidades y aspiraciones de los individuos a los que se dirige. Por su parte desde el punto de vista social la educación es de calidad cuando satisface las aspiraciones del conjunto de los sectores que integran la sociedad y alcanza las metas que persigue.

A su vez, Flores Molina (2007) considera que cuando se habla de calidad educativa se toma en cuenta uno o dos elementos que la constituye, por lo que propone la realización de un sistema de gestión de la calidad que debe llevarse a cabo con el compromiso de todos los actores institucionales respetando el diseño de módulos: un módulo de compromiso de la Dirección, un módulo de recursos, un módulo de gestión de procesos, un módulo de análisis del desempeño, y aquellos que fueran necesarios desarrollar.

Para poder elevar la calidad educativa las instituciones deben realizar un proceso dinámico que les permita, en primera instancia, realizar una autoevaluación que refleje sus fortalezas así como sus debilidades, con la finalidad, a partir de estos datos, de emprender un camino que les permita

utilizar sus recursos en variados proyectos de formación y actualización docente, tanto en las áreas disciplinarias como en las pedagógicas, estudio de seguimientos de egresados que permiten la detección de necesidades y la modificación de perfiles profesionales con la participación del sector productivo, el diseño y la actualización curricular, innovando así los modelos curriculares clásicos por propuestas mucho más flexibles, estos son algunos de los cambios que la autoevaluación podría aportar así como estudiar la posibilidad de emplear la norma ISO 9001 para comenzar el camino de la mejora continua de los procesos educativos. Además, es importante prestar atención a los resultados de las evaluaciones a las que son sometidos los alumnos ya que las mismas muestran la efectividad o no, del proceso formativo

IRAM 30000

La norma IRAM 30000 es una guía de la norma ISO 9001 empleada en educación y capacitación y puede aplicarse a cualquier institución educativa, de gestión estatal o privada, dentro de un sistema de formación formal o en la modalidad de capacitación no formal, bajo cualquier tipo de modalidad de cursada: presencial, a distancia, semi presencial, desde el nivel inicial hasta llegar al nivel superior, tanto universitario como terciario.

El objetivo de la ISO es favorecer el desarrollo de la normalización en el mundo, facilitar los cambios de mercancías y prestaciones de servicios entre las naciones y lograr un entendimiento mutuo en los dominios intelectuales, científicos, técnicos y económicos.

Esta norma nos permite considerar a la educación como un producto, el que resulta de un proceso llevado a cabo por una institución educativa con la finalidad de alcanzar la mejora de los conocimientos, las competencias, el desarrollo de habilidades y aptitudes intelectuales de los estudiantes.

Estos estudiantes, sus padres o tutores legales, o en el caso de la educación superior, las organizaciones que contratan servicios educativos son los clientes

del sistema. Por eso creemos que es importante realizar un estudio de mercado en el que queden claramente determinados cuáles son los requisitos o necesidades del sector estudiantil que pueden llegar a utilizar los servicios que ofrece una Universidad determinada, teniendo en cuenta, como ya aclaramos, que un mismo servicio puede ser ponderado de manera positiva o negativa por diferentes clientes.

Además, algunos servicios solicitados forman parte de la denominada educación formal, que de por sí debe cumplir una serie de pautas regladas por el Ministerio de Educación Nacional y en el caso de las universidades también por la normativa de la Coneau, mientras que si son servicios brindados en el marco de la educación no formal, las reglas surgen del análisis del mercado que realiza la institución en cuanto a las necesidades de su comunidad de influencia en adquirir nuevos saberes con la finalidad de aplicarlos de inmediato en sus trabajos o en vistas de adquirir nuevas competencias para aplicar en un nuevo empleo.

En cuanto a la aplicabilidad de la norma los especialistas tienen opiniones diversas y en ocasiones contradictorias. Peach (1999) dice que un sistema de calidad diseñado a partir de la ISO 9001 ofrece la posibilidad de evaluar muchas actividades como por ejemplo, los planes de estudio.

West – Burnham (2001) opina que una institución educativa interesada en mantener la calidad es aquella que replantea de manera permanente su trayectoria, revisa sus normas y funcionamiento y está consciente de que las cosas siempre pueden mejorar.

Cada institución alcanzará sus metas de diferente manera, teniendo en cuenta sus misiones, visiones y objetivos; si bien desde lo formal, los requisitos vienen de la mano de la normativa emitida por el Ministerio de Educación, cada institución tiene la posibilidad de moldearlos según su propia identidad institucional, lo que le permite posicionarse en el mercado distinguiéndose del resto de las instituciones educativas.

Las instituciones cada vez más se animan a trabajar bajo los lineamientos de la 9001, esto lo podemos comprobar en diversos trabajos que se han publicado en los que se narra la experiencia de distintos centros educativos, en su mayoría en Estados Unidos, Europa y países latinos como México. Por eso, Martínez Medrano (2001) señala que las instituciones educativas están empleando Sistemas de Gestión de Calidad e informan a la comunidad sus logros.

Gento (2001) comenta que el diseño de un plan de calidad para una institución educativa constituye una experiencia innovadora que tiene por finalidad una mejora continua de sus procesos. Por eso hay que prestar atención que la norma IRAM 30000 pone énfasis en el enfoque basado en procesos definiéndolo de la siguiente manera: "cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos"¹

Las instituciones educativas deben definir sus procesos; la ISO 9001 aclara que el enfoque basado en procesos permite desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un Sistema de Gestión de Calidad para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, necesidades y expectativas, para ello, entonces, deben tener en cuenta:

- Determinar el papel de la institución educativo en la sociedad
- Desarrollo, actualización y revisión de planes de estudio
- Actualización pedagógica de los docentes
- Seguimiento y evaluación del proceso de enseñanza – aprendizaje del estudiante
- Diseño de dispositivos académicos de evaluación de los estudiantes
- Servicios de apoyo (tutorías)
- Comunicación interna y externa
- Medición de procesos educativos

¹ p. 10.

- Auditoría interna y externa
- Responsabilidad de la dirección

La norma IRAM 30000 especifica que en un modelo de un sistema de calidad basado en procesos los clientes juegan un rol significativo para definir los requisitos del sistema. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información que proviene de la percepción del cliente en relación a su satisfacción respecto al servicio que se le ha ofrecido.

La norma recomienda que en todo proceso se tenga en cuenta:

- **Planificar:** hay que involucrar al personal, recopilar todos los datos disponibles, comprender las necesidades del usuario, estudiar los procesos que se deben realizar para cumplir con un servicio eficiente, desarrollar el plan y entrenar al personal en las competencias que fueran necesarias.
- **Hacer:** implementar la mejora, si surgen problemas verificar cuál es la causa, recopilar los datos necesarios.
- **Verificar:** analizar los datos y verificar si se lograron los objetivos deseados, documentar las diferencias, revisar problemas y errores.
- **Actuar:** incorporar la mejora al proceso, comunicar al personal la mejora, realizar nuevos proyectos, identificar nuevos problemas.

Los lineamientos de la norma ponen énfasis en que la institución establezca, documente, implemente, mantenga en el tiempo y mejore continuamente su Sistema de Gestión de Calidad. Es necesario que el mismo se encuentre debidamente documentado.

La documentación permite controlar y definir los medios, métodos, técnicas, estrategias, puestos, cargos, recursos, acuerdos, actividades, responsabilidades, objetivos, criterios y requisitos específicos de cada institución. Además, también informa y comunica datos, resultados, objetivos alcanzados o próximos a alcanzar, políticas, límites, oportunidades de mejora y

otros datos más que le permitirán a la Dirección hacer la revisión anual, semestral o mensual y planificar para brindar nuevos servicios o para realizar cambios pertinentes.

Por lo tanto, es importante el desarrollo de los documentos de un Sistema de Gestión de Calidad ya que da la seguridad de que éste se implementa según lo establecido en su diseño original.

Conclusiones

Muchas docentes cuestionan la posibilidad de aplicar la norma ISO 9001 en educación. Otros en cambio, opinan que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en una organización educativa trae muchos beneficios: mejor control de las tareas administrativas, medición de los procesos de mejora, diseño de planes de estudio, personal motivado, involucrado en la mejora continua y altamente capacitado, etc.

En realidad cuando hablamos de calidad de la educación nos referimos a varios enfoques complementarios entre sí. Así podemos hablar de eficacia, ya que una educación de calidad es la que logra que los alumnos aprendan aquello que está establecido en los planes de estudio y programas curriculares; de acuerdo a esto, y como complementariedad es importante saber qué se aprende y qué pertinencia tiene este aprendizaje, de manera que una educación de calidad tendrá en cuenta los contenidos que el individuo necesita conocer para desempeñarse de manera efectiva en el mercado laboral y desarrollarse como persona desde el punto de vista ético, moral e intelectual. También es importante contemplar los procesos y medios que el sistema le brinda a los estudiantes para desarrollar su experiencia educativa, es decir, el estudiante está inserto en un ambiente físico o virtual adecuado para su aprendizaje, acompañado en su trayecto por un cuerpo docente comprometido e instruido sólidamente para la tarea de enseñar y con un buen manejo de estrategias y dispositivos educativos.

La evaluación también constituye un factor de calidad muy importante ya que permite analizar el aprendizaje de los estudiantes, los procesos educativos, los docentes y la actuación de todos aquellos que sostienen desde el ala administrativa este proceso de enseñar y aprender.

Estamos convencidos que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en una universidad resulta beneficioso ya que se logra una mejor administración de los procesos, mejor control de las áreas clave, el compromiso con la mejora continua de todo el personal en sus tareas habituales y la motivación de todos los integrantes de la institución educativa que deriva en una mayor productividad.

Las normas IRAM 30000 y la ISO 9001 son excelentes herramientas que evidencian las áreas de oportunidad para la institución en relación al desarrollo de sus procesos.

Ahora, simplemente es necesario comenzar a trabajar con esta metodología que puede brindar excelentes frutos para los docentes, estudiantes y la institución en general.

Bibliografía

Cajide Val, J. (2004). *Calidad universitaria y empleo*. Madrid: Dykinson.

Duran, M. U. (1992). *Gestión de calidad*. Madrid: Díaz de Santos.

Flores Molina, J. C. (2007). *La gestión de un programa de calidad, la autoevaluación y la acreditación*. Lima: Dirección Académica de Planeamiento y Evaluación de la Universidad Pontificia Católica del Perú.

Gento, S. (2001). *Implantación de la calidad total en instituciones educativas*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Green, D. (1994). *What is quality in higher education?* Buckingham: The Society for Research into Higher Education & Open University Press.

Guilbert, M. (1999). "En busca de la calidad educativa". En: Diario La Nación, Buenos Aires, Argentina, 17 de diciembre de 1999.

Martínez Medrano, C. (2001). *La evaluación para la mejora de la calidad de los centros educativos*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Muñoz Izquierdo, C. (2003). *Desarrollo de una propuesta para la construcción de indicadores del impacto social de la educación en América Latina y el Caribe*. México: Universidad Iberoamericana.

Nicoletti, J. A. (2008). "Adecuación y aplicación de las normas de calidad ISO 9000:2000 en el campo educativo". En: Horizontes Educativos, 13, 2, 75-86.

Palmer, T. (2002). "Industry education council gets ISO 9001 certificate". En: Quality Progress, 35, 9, 81-84.

Peach, R. (1999). *Manual de ISO 9000*. México: McGraw-Hill.

Ramasesch, C. P., Chowdapa, N. (2011). "ISO standards for quality education and training for facilitating access to grey literature". En: Grey Journal, 3, 154-159.

Rosander, A. C. (1996). *La búsqueda de calidad en los servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

Real Academia Española. (2010). Diccionario. Disponible en: www.rae.es

Rivero, P. E. (2007). *Sistema de gestión de calidad del servicio*. 3a. ed. Bogotá: Ecoe ediciones.

Vargas Zuñiga, F. (2003). *La gestión de la calidad en la formación profesional: el uso de estándares y sus diferentes aplicaciones*. Montevideo: Cinterfor.

West-Burnham, J. (1993). *Managing quality in schools*. Reino Unido: Longman