

Sistema de gestión de la calidad y su influencia en la calidad educativa

Quality management system and its influence on the quality of education

Ivonne Rodríguez Pérez

Universidad Autónoma del Estado de México

irodriguezperez@yahoo.com

Resumen

Las Instituciones de Educación Superior (IES) en la actualidad encuentran el desafío de insertarse en un mundo complejo, con nuevas exigencias de profesionalismo y competencias asociadas a la sociedad del conocimiento. A ello se suman las nuevas tareas pedagógicas, y los requerimientos de rendir cuentas y ser eficientes en la gestión institucional. Toda gestión necesita un análisis de los factores que inciden en ella a través de la realización de una evaluación pertinente para la toma de decisiones.

El mejoramiento continuo más que un enfoque es una estrategia y como tal constituye una serie de programas generales de acción y despliegue de recursos para lograr objetivos completos. El aseguramiento de la calidad, es la acción de garantizar la calidad de los procesos y resultados de las instituciones de educación superior, en función de criterios y estándares preestablecidos. La mejora continua debe ser la base para asegurar la estabilidad del proceso educativo institucional. Cuando existe crecimiento y desarrollo en una institución, es importante la identificación de cada paso llevado a cabo, implementando acciones preventivas, correctivas y de análisis para la satisfacción de los clientes, se trata de una forma de mejorar la calidad en las instituciones educativas.

Abstract

Institutions of Higher Education (IES) are now challenged to insert in a complex world with new demands of professionalism and skills associated with the knowledge society. In this new educational tasks and requirements of being accountable and efficient institutional management are added. All management requires an analysis of the factors influencing it through making a relevant assessment for decision-making. Continuous improvement rather than an approach is a strategy and as such constitutes a set of general programs of action and deployment of resources to achieve complete objectives. The quality assurance is the action to ensure the quality of processes and outcomes of higher education institutions, based on pre-established criteria and standards. Continuous improvement should be the basis for ensuring the stability of the institutional educational process. When there is growth and development in an institution, it is important to identify each step performed by implementing preventive, corrective and analysis for stocks customer satisfaction, it is a way to improve the quality of educational institutions.

Palabras Clave / Key words: gestión, calidad, educación, acreditación, mejora. management, quality , education, accreditation , improvement.

Introducción

El proceso de globalización que la humanidad ha experimentado en las últimas décadas se caracteriza por la integración de las economías locales en una economía de mercado mundial en donde las formas de producción y el flujo de capital evolucionan a una escala mundial, desde una economía basada en la

fabricación y la industria hacia otra basada en el conocimiento: la llamada nueva economía (Abreu, 2013).

Por otra parte, desde finales de los años noventa la globalización se ha convertido en un concepto relativo no solo en términos de la organización económica entre países, sino también en función de su organización política, social y cultural de las naciones. El orden jurídico y la normatividad también se ven afectados por el proceso de globalización, el que genera la necesidad de homogeneizar y simplificar los procedimientos y las regulaciones, tanto regionales como nacionales e internacionales, hacia una mejora en la competitividad y la seguridad jurídica que conlleva, con tendencia hacia la universalización y el reconocimiento de los derechos fundamentales de los ciudadanos (Unesco, 2005).

Alan Scott (2013) observa que, de forma similar a otros proveedores de servicios públicos, las universidades debían ser expuestas simultáneamente tanto a la disciplina del mercado como también a sistemas más estrictos y transparentes de rendición de cuentas y auditoría; estos nuevos instrumentos de control se introducirían, paradójicamente, en nombre de la autonomía: las universidades debían ser liberadas del control directo del Estado, a cambio de aumentar la eficiencia y demostrar una mejora en las auditorías de la calidad docente y en los resultados de la investigación y su impacto.

En este sentido se reconoce desde hace tiempo que las instituciones educativas, tanto del sector público como las del privado, no son como las otras organizaciones, es decir, son más imprecisas que la mayoría, reflejan una gran cantidad de metas y objetivos contradictorios y, la mayoría de las veces, estos son indeterminados. Del mismo modo, se considera que las instituciones educativas son organizaciones con objetivos ambiguos, tecnologías inciertas, falta de coordinación de las actividades y se encuentran débilmente conectadas con los resultados esperados de la organización (Fusarelli y Johnson, 2004). Es por ello que, como en una anarquía organizada, existen conexiones sueltas entre la

política, las acciones administrativas y académicas y la toma de decisiones que con frecuencia se aproxima a un cubo de basura, modelo en el que los problemas, las posibles soluciones y las oportunidades de elección interactúan para producir decisiones un tanto fortuitas (Cohen, March y Olsen, 1972).

Es así que cuando se habla de un cambio en la educación superior, este se relaciona con la alteración de las reglas del juego, tanto en la organización académica como en el gobierno de las instituciones, donde debe existir congruencia entre el análisis de los mecanismos y los resultados esperados, partiendo de los procesos estratégicos hacia un cambio en la estructura formal, la cultura organizacional, las metas y la misión-visión para el logro de un cambio institucional que permita alcanzar el objetivo deseado: la calidad del servicio.

Ahora bien, como consecuencia del proceso de globalización, la relevancia adquirida por el concepto de calidad en la educación superior se ha basado en dar una respuesta adecuada a la necesidad de conocimiento; sin embargo, debido a las múltiples facetas que presenta la naturaleza del concepto, no se ha llegado aún a un consenso y existen en la actualidad diversos enfoques, significados y aceptaciones (De la Orden, Asensio, Carballo, Fernández, Fuentes, García, Guardia y Navarro, 1997; Reimers y Villegas-Reimers, 2005; Senlle y Gutiérrez, 2005).

Por su parte, las instituciones de educación superior contemplan como una prioridad la gestión de la calidad, debido a que se les considera centros de capacitación de profesionales e investigadores de alto nivel por las organizaciones empresariales, la industria de la transformación y las dependencias gubernamentales, pero también representan unidades de producción de conocimiento y tecnología, aspectos esenciales para mantener el ritmo de desarrollo económico y elevar la calidad de vida del país. No obstante, para la comunidad en general el concepto de calidad aplicado a la educación superior se asocia directamente con el éxito que tengan los egresados en el mercado de

trabajo, es decir, los interesados en recibir una educación superior con calidad esperan que el conocimiento y la formación recibidos estén en concordancia con las habilidades y competencias demandadas en el área laboral y de acuerdo con las necesidades regionales y globales (Reimers y Villegas Reimers, 2005; Senlle y Gutiérrez, 2005).

Debido a lo anterior, la calidad en la educación superior continúa siendo uno de los principales retos que enfrenta cualquier país, ya que las consecuencias de una educación deficiente en este rubro se relacionan con la lentitud o el bajo nivel de crecimiento cultural, social y económico, por lo que se considera que un país que no es capaz de desarrollar su propia tecnología, difícilmente podrá avanzar de manera competitiva en el ámbito de la nueva economía.

Por otra parte, los recursos que se invierten en la educación son de tal importancia que, necesariamente, se requiere evaluar y analizar su correcta aplicación e impacto en la sociedad, en donde la calidad de la educación tendrá efectos positivos. En la sociedad del conocimiento ya no se transige una economía cuya base sea el desperdicio, el retraso, los servicios deficientes, las falsas promesas o los presupuestos inadecuados o no sustentados en la realidad (Arcos, Hernández y Alcázar, 2009; Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2012; Unesco, 2005).

Calidad educativa

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

Especialistas en el tema de la Calidad, definen el concepto como el conjunto de los aspectos y características de una entidad (producto, proceso o servicio) que tiene la habilidad de satisfacer las necesidades (establecidas e implícitas) y expectativas del cliente y partes interesadas (empleados, usuarios, sociedad, etc.) e incluso de adelantarse a la manifestación de nuevas necesidades (Sebastián Pérez, Barguerios Farifias y Novo Sanjurjo, 2005).

La calidad es un concepto evaluativo; para averiguar la calidad de algo, se debe constatar su naturaleza y expresarla en términos que permitan una comparación. Al igual que los conceptos de eficiencia, efectividad y relevancia, el término calidad es utilizado en la evaluación de las características de los propósitos, las condiciones, los procesos y los logros de un sistema (Guibert, 1999).

La visión organizativa - como la llaman algunos especialistas del Modelo de Calidad Total - es la que proporciona la estructura que rige la filosofía y los valores de una organización. Si dicha visión fue correctamente concebida, pudiendo ser un simple y Único, Tema, según Brocka (1994), puede ser suficiente para generar una serie de cambios en el producto o servicio; la que no significa que la simple enunciación de la visión sea suficiente, ya que debe estar acompañada de una Clara demostración y ejemplificación a través de acciones de los ejecutivos, gerentes, supervisores, etc.

El objetivo de la organización, es la razón de su existencia. La visión y el objetivo de una organización, juntos, conducen a la misión de la misma; a su vez, ese

enunciado de la misión, indica su compromiso con la calidad.

Las Normas de Calidad ISO 9000:2000

A nivel internacional, el organismo que asume la coordinación y unificación de la normalización es la Organización Internacional de Normalización (ISO), creada en Londres en 1946 por veinticinco organizaciones nacionales de normalización. Sus antecedentes proceden de La Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización (ISA), establecida en 1926 (Sebastian Perez, Barguenos Farifias y Novo Sanjurjo, 2005), Actualmente, Las Normas de Calidad ISO 9000:2000 se aplican en más de 140 países, siendo utilizadas universalmente para la evaluación de los suministradores y demostrar la conformidad (certificación). Las Normas ISO son adoptadas en cada país por Organismos de Normalización autorizados (Glosario Iberoamericano de Términos, 2005).

La finalidad de la Serie ISO 9000 ha sido armonizar la gran cantidad de normas sobre gestión de calidad que han proliferado en todos los países (Martínez Mediano, 2001).

La intención de la Serie ISO 9000 ha sido armonizar la gran cantidad de normas sobre gestión de calidad que han proliferado en todos los países (Martínez Mediano, 2001).

La Serie ISO opera con tres normas generales: la ISO 9000:2000, la ISO 9001:2000 e ISO 9004:2000, la primera de ellas, maneja los principios y el vocabulario. Es el punto de partida para comprender las normas (AAVV 2005). Determina Los conceptos centrales que se utilizan en toda la familia de Normas ISO 9000 y detalla los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad y su correspondiente terminología.

La segunda de las Normas, especifica los requisitos de los sistemas de gestión de calidad, para adecuarlos, evaluar su eficacia para alcanzar la satisfacción de los

clientes y responder a las exigencias de los reglamentos. Es con esta norma, con la cual se alcanza la certificación.

La tercera de las Normas, se refiere a las directrices para la mejora del desempeño, es la que provee consejos y aportes para la mejora continua de todo el sistema de gestión de calidad (SGC); buscando satisfacer no solo al cliente, sino a todas las partes involucradas, apuntando a la eficacia y a la eficiencia (el mejor uso de los recursos). Esta norma recomienda que las organizaciones realicen la auto-evaluación como parte de su enfoque de gestión por sistemas y procesos.

La Norma ISO 9004:2000, se recomienda como una guía para aquellas organizaciones cuya alta dirección desee ir más allá de los requisitos de la Norma ISO 9001, proporcionando orientación sobre un rango más amplio de objetivos de un sistema de gestión de la calidad, especialmente para la mejora continua del desempeño, de la eficiencia global de la organización, así como de su eficacia y para la evolución hacia modelos de excelencia o de calidad total.

La mejora continua asegurara que las organizaciones usuarias de las normas no solarmente hagan las cosas bien eficiencia).

Las Normas ISO se basan en ocho Principios de Gestión de Calidad:

1. Organización enfocada at cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque basado en procesos
5. Enfoque de sistema para la gestión
6. Mejora continua
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores

Martinez Medians (2006), indica que si se aplica adecuadamente un sistema de gestión de calidad, utilizando los ocho Principios de Gestión de Calidad y de acuerdo con la Norma ISO 9004, todos Los grupos interesados de una organización deben beneficiarse:

- Los clientes y los usuarios, se beneficiaran recibiendo productos válidos y fiables conforme a los requisitos.
- Las personas en la organización, se beneficiaran porque habrá mejoras en las condiciones de trabajo, incremento en la satisfacción del puesto, en salud y seguridad, en moral y clima organizacional, en definitiva mejoras en la estabilidad del propio empleo.
- Los dueños, se beneficiaran porque habrá aumento en las ganancias.
- Los proveedores, se beneficiaran por la presencia de estabilidad, de crecimiento y de una colaboración y comprensión mutua.
- Por último, la sociedad se beneficiará en cuanto al cumplimiento de requisitos legales y reguladores, reducción en el impacto ambiental y aumento de la seguridad.

Las Normas de Calidad ISO 9000:2000 como instrumento para la certificación de Organizaciones Educativas

La calidad es el grado en el que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación cumplen con una necesidad o expectativa establecida. Es la propiedad de una institución o programa que cumple los estándares previamente establecidos por un organismo de acreditación, La acreditación es el conjunto de actividades relacionadas con la verificación del cumplimiento de las condiciones y requisitos técnicos exigidos para su funcionamiento por parte de las entidades certificadoras.

La calidad en educación es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a un sistema educativo que permiten apreciarlo como mejor, igual o peor que otros sistemas. Frente a esta definición, algunos especialistas entienden que el concepto de calidad es un signifiante y no un significado, siendo un valor que se requiere definir en cada situación, por ende, los significados dependerán de la perspectiva social desde la cual se hace, y de los sujetos que la mencionan: directivos de la educación, profesores, etc. (Urrutia Hernández, 2001).

Está claro que las múltiples perspectivas impiden definir una sola realidad como la óptima para alcanzar la calidad educativa. Sin embargo, una política en educación necesita sostenerse en tres ejes centrales: calidad, equidad y participación. Estos ejes, deben constituirse en los principios de toda acción, independientemente del espacio donde se genere la acción educativa, es por eso que todos los sectores y actores sociales deben aportar para la estabilización de la calidad de la educación (Fanelli - Tronbetta, 1996).

En el caso de una organización educativa, un certificado ISO 9000 otorga cierta garantía de que esta posee unos programas y cursos que responden a los objetivos y necesidades planteados por los clientes, no garantiza que los contenidos de los cursos y programas cumplan determinada norma educativa.

Ahora bien, mas allá de Los incentivos de cualquier institución para implantar dichas normas, hay una serie de requisitos que cumplir, los cuales pueden volverse complejos para una organización educativa. Los requisitos de garantía de la calidad que constituyen las Normas ISO, pueden describirse como los siguientes:

- Criterios de calidad definidos para todas las actividades a las que se aplica la garantía de calidad;
- Procesos que garanticen el cumplimiento de las normas de la calidad;

- Procesos cuya conformidad se controle sistemáticamente; detección y análisis de los motivos de no conformidad;
- Eliminar las causas de problemas.

Es importante tener en cuenta que los términos "requisitos" y "normas" utilizados en la terminología de las Normas ISO 9000, pueden diferir de las tradicionales nociones educativas (Van den Berghe, 1998).

Si bien la concepción de calidad no constituye un fenómeno nuevo dentro de la enseñanza y la formación, si lo constituye el interés por las Normas ISO 9000, el cual es de origen relativamente reciente, ya que desde comienzos de la década de los 90, toda una serie de organizaciones en Europa han obtenido un certificado ISO 9001.

Los especialistas aún no han llegado a un acuerdo generalizado sobre los efectos de la aplicabilidad de las Normas ISO en Educación. Lo que sin duda no puede perderse de vista, es que el objetivo estratégico de una organización educativa debería ser la mejora continua de los procesos para aumentar su desempeño y beneficiar las partes interesadas.

Martínez Mediano (2001), señala que la educación y los sistemas educativos, como servicios de gran valor, están empezando a utilizar los Sistemas de Gestión de la Calidad con un doble objetivo; por un lado haciendo público el modelo adaptado a las peculiaridades de la actividad educativa, siguiendo principios estandarizados, buscando la normalización universal; por el otro, lograr una garantía de calidad, haciendo públicos los logros que se pretende conseguir.

Algunos expertos, reconocen que el sistema de las Normas ISO 9000 presenta algunas desventajas intrínsecas para el sector educativo y requieren, por ende, de una determinada capacidad y creatividad. Las implicaciones en cuanto a costos y tiempo constituyen un obstáculo real y el riesgo de burocratización es también serio.

Cabe la aclaración, que las instituciones educativas son una organización con características específicas, ante las cuales las Normas de Calidad ISO 9000:2000 deben acomodarse como instrumento para la certificación de la calidad en dichas organizaciones y, de este modo, para que la aplicación de la Norma sea aprovechable en criterios de mejoramiento, teniendo en cuenta la calidad del proyecto educativo formativo al que se aplique.

Conclusión

En la diversidad reside la riqueza potencial para adaptarse a un mundo globalizado que cambia constantemente. Debido a esto las instituciones, organizaciones o empresas pueden aparecer en un gran número de formas. En el ámbito de la educación los cambios en las políticas educativas inciden directamente tanto en la gestión y los procesos de enseñanza-aprendizaje dentro y fuera del aula como en la estructura de contenidos y en las estrategias a desarrollar. Es así como continuamente los investigadores, docentes y administrativos procuran implementar procesos, técnicas educativas y herramientas que requieran de una metodología clara y precisa para establecer las bases que propiciarán un cambio que no se produzca al azar, sino como resultado de una construcción científica válida para beneficio propio y de la comunidad.

La implementación y certificación de sistemas de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9000 constituye un gran reto, ya que implica la adopción de una nueva filosofía y una profunda transformación en la cultura laboral, de modo que se requiere de una intervención radical en la cultura social para el logro de nuevas formas de hacer las cosas que satisfagan las necesidades de los usuarios y conseguir ese valioso producto de la nueva economía: el conocimiento. Con la implementación de sistemas de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9000 en las instituciones de educación superior permiten manifestar lo siguiente:

- Se puede contar con un sistema de gestión de la calidad certificado sin la existencia de una cultura de la calidad en la institución. Al no encontrarse una correlación significativa entre las actividades para el desarrollo de una cultura de la calidad y la implementación de una estructura administrativa para la gestión de la misma, se observa que es necesario hacer énfasis o reconsiderar las acciones para el logro de un liderazgo comprometido con la gestión de la calidad. Es de vital importancia que los directivos estén completamente comprometidos y participen activamente en el proceso del cambio organizacional que significa el desarrollo de una cultura de la calidad.
- En una institución de educación superior los procesos clave se corresponden con las funciones sustantivas de la institución. En los sistemas de gestión de la calidad se detecta una falta de procesos relativos a las actividades académicas. Pese a que existen otras formas aceptadas de valorar la calidad de estas actividades mediante los procesos de acreditación de programas educativos, los distintos índices de impacto científico de la investigación y la capacidad de transferencia de tecnología a los sectores productivos y sociales, al no encontrarse una correlación significativa entre la definición de procesos del sistema de gestión de la calidad y el proceso de implementación e indicadores del sistema de gestión de la calidad en los sistemas, es evidente que no se aplica un enfoque basado en procesos y, por ende, no se propicia la mejora continua en este aspecto. Por ello es necesario reconsiderar o reorientar la forma de la aplicación del enfoque basado en

procesos: lo que se puede medir, se puede controlar; así como también lo que se puede controlar, se puede mejorar.

- Conocer las percepciones, actitudes y expectativas de los clientes o usuarios en relación con las actividades de una institución con esto se proporcionan más oportunidades para tomar mejores decisiones. Al encontrarse una correlación significativa entre las actividades para establecer comunicación con el cliente o usuario y la formación/capacitación para la gestión de las relaciones con estos se detecta la aplicación de un enfoque orientado a ellos, estableciéndose una comunicación para beneficio mutuo.

Para el logro de mejores niveles de calidad en los programas educativos y servicios que ofrecen las instituciones públicas de educación, se implementan, certifican y se da seguimiento a los sistemas de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9000, con el fin de mejorar la calidad en la educación superior.

En el ámbito de la autonomía de las universidades, generar valor agregado al desarrollo de las instituciones y construir un esquema de aprendizaje colectivo, por medio de la cultura de la planeación participativa y la evaluación externa, teniendo como beneficio principal la mejora de sus propuestas institucionales y, por ende, la mejora en los resultados de sus indicadores. Es de esta forma que se contribuye a la mejora continua de la calidad de la educación superior, por lo que es estratégico continuar con la implementación de sistemas de gestión de la calidad en este tipo de universidad, así como también apoyar el fortalecimiento del programa para el fortalecimiento institucional señalado e incrementar los recursos que se asignan en el marco del programa para beneficio mutuo.

Bibliografía

Abreu, J.P., (2013) «Las conceptualizaciones sobre la globalización a escala planetaria (I)». [En línea]. Caracas, Venezuela disponible en

<http://www.aporrea.org/ideologia/a74271.html> [Recuperado el 11 de mayo de 2015]

Arcos, J., Hernández, G. y V. Alcántar, (2009) La certificación de los sistemas de gestión de la calidad con la Norma ISO 9000:2000 en la universidad pública. México, Universidad Autónoma de Baja California.

Aréchiga, H. y R. De Thierry, (2003) Antecedentes, situación actual y perspectivas de la evaluación y acreditación de la educación superior en México, documento para IESALC-UNESCO. México, Consejo para la Acreditación de la Educación Superior.

Cisneros, R., (2003) Más allá de las normas ¿Por qué certificarse en ISO/QS-9000 o ISO/TS-16949 no es suficiente? México, Panorama Editorial, S.A. de C.V.

Clark, B.R., (2000) Creando universidades innovadoras: estrategias organizacionales para la transformación. México, Coordinación de Humanidades UNAM.

Crosby, P.B., (1987) La calidad no cuesta: el arte de asegurar la calidad. México, Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V.

Del Castillo, G., (2006) «Una propuesta analítica para el estudio del cambio en las instituciones de educación superior», en Revista Perfiles Educativos, Vol. 28, N° 111. Enero-Marzo, pp. 52-53.

Fanelli-Trombetta (1996). Diferenciación institucional y reformas curriculares en los sistemas de Educación Superior. Buenos Aires. MECyT.

International Organization for Standardization – ISO, (2005) Norma Internacional. Traducción oficial, Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario, Número de referencia ISO 9000:2005. Suiza, Secretaría Central de ISO.

International Organization for Standardization – ISO (2008) Norma Internacional. Traducción oficial, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos, Número de referencia ISO 9001:2008. Suiza, Secretaría Central de ISO.

Ishikawa, K., (1988) ¿Qué es el control total de la calidad? La modalidad japonesa. México, Editorial Norma S. A.

Juran, J.M. y F.M. Gryna, (1993) Manual de Control de Calidad. Cuarta edición. España, McGraw-Hill/Interamericana.

Martínez Mediano, C, (2001). La Evaluación para la mejora de la calidad de los centros educativos. Madrid. Sociedad Española de Pedagogía,

Martínez Medianº, C. (2004). Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos. Madrid. UNED.

Martínez Mediano, C. (2006). Presuntas Frecuentes sobre las normas ISO 9000. Traduce& de la página de 150. Madrid. UNED.

Martínez Mediano, C. y González Galán, A. (2001). La Evaluación para la mejora de la calidad de los centros educativos. Madrid. UNED.

Mora, J.G., (2004) «La necesidad del cambio educativo para la sociedad del conocimiento», en Revista Iberoamericana de Educación. Nº 35. Mayo-Agosto, pp. 13–37.

Sebastián Pérez, M.A., Bargueno Farinas, V. y Novo Sanjurjo, V. (2005). Gestión y control de Calidad. Madrid. LINED.

Senlle, A. y N. Gutiérrez, (2005) Calidad en los servicios educativos. España. Ediciones Díaz de Santos.

Unesco, (2005) Hacia las sociedades del conocimiento. Francia, Ediciones Unesco.

Urrutia Hernández, J. Fundamentos teóricos para la construcción de estándares de calidad en la Educación. En Revista Temas Pedagógicos. Universidad Metropolitana de Ciencias de La Educación, pp: 36.43. No. 6. ,año: 2001.

Van den Berghe, W.(1998). Aplicacion de los norms ISO 9000 a la enseñanza y la formación. Revista Europea de la Formación Profesional. CEOEFOP.