

# **CERTIFICACIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE NIVEL SUPERIOR EN EL ESTADO DE YUCATÁN**

*Luis Alberto García Domínguez*

## Introducción

El presente artículo, tiene el propósito de mostrar los primeros avances de un estudio que pretende hacer un análisis crítico de la certificación de instituciones educativas de nivel superior en el estado de Yucatán, siendo esta una práctica normal para las empresas, misma que se ha venido generalizando, sobre todo a través de la directriz establecida en el Programa Nacional de Educación 2001-2006, que plantea a la calidad educativa como uno de sus 3 grandes ejes rectores.

Se parte en primera instancia por describir de manera general los antecedentes que envuelven el proceso que ha llevado a estos centros educativos a buscar la consolidación de un esfuerzo organizacional, para el logro de un reconocimiento internacional, que las posiciona como instituciones de calidad y que al mismo tiempo den respuesta a un mandato trazado en sus programas de desarrollo y a las políticas públicas de los cuales emanan. Posteriormente, se realiza un breve descripción del contexto nacional en el cual se ha dado este proceso de certificación, para pasar a un tercer apartado en el que se esbozan los primeros encuadres de una realidad educativa yucateca que empieza a plantearse la disyuntiva de invertir recursos para un logro que se presenta como un imperativo para su crecimiento y desarrollo.

Después de los primeros resultados obtenidos se establecen conclusiones generales, que independientemente de su estatus de preliminares proporcionan un indicador de seguimiento de las acciones cuyo objetivo final constituirá un análisis profundo respecto de: los objetivos reales perseguidos con la certificación, los actores de estos procesos, su aplicabilidad en materia educativa, la relación con los modelos educativos existentes y finalmente los beneficios que traerá para todas estas instituciones.

La brecha existente o inexistente entre las instituciones que plantean una certificación ISO como una necesidad fundamental de desarrollo respecto de aquellas que no la consideran como un elemento a medular, es una incógnita que el presente estudio pretende despejar. Aunado a lo anterior, es necesario interrogar si los directivos de las instituciones educativas yucatecas que buscan estos reconocimientos, conocen realmente el alcance y las repercusiones de este esfuerzo humano y organizacional, los procesos que deben ser certificados y los beneficios que obtendrán sus instituciones en un escenario internacional que plantea, la necesidad de ser competitivos, como un elemento indispensable para la subsistencia.

La educación, de esta guisa, se ha visto relacionada con tópicos empresariales, lo que sin duda constituye un área de oportunidad interesante, digna de ser analizada, sobre todo si se considera la gran cantidad de recursos económicos y humanos que se han puesto en marcha, en beneficio de un mejoramiento aparente de la calidad educativa.

### Antecedentes de la certificación

Salta a la vista la necesidad de distinguir desde una perspectiva global, los elementos medulares del éxito de los modelos de desarrollo aplicados a instituciones educativas de nivel superior, conforme a las directrices de una búsqueda de la calidad orientada a la certificación.

Para esto es necesario reflexionar que en toda organización coexisten a la par dos culturas que matizan las relaciones que en el interior de ella se dan y que al mismo tiempo fluyen hacia el exterior como muestra de su poca o mucha estandarización a nivel regional, nacional o mundial.

De esta forma tenemos, por una parte la cultura imperante en la realidad social, la que surge de manera espontánea en el devenir cotidiano de los individuos que constituyen la fuerza de trabajo y que refuerza su identidad y los vincula con un territorio del que forman parte; y por otro lado, una cultura menos espontánea, pero más formal y al mismo tiempo declarada como vigente por los administradores, la que aparece en las políticas institucionales, en los reglamentos, en los manuales de organización y en las descripciones de puestos.

Es decir, tenemos una cultura informal que existe y es palpable en cada una de las formas de socializar y otra a la que llamamos formal u oficial y que representa un esfuerzo por parte de los gerentes para lograr a través de ella la optimización de los recursos y la eficiencia de los procesos administrativos.

Todas las organizaciones luchan día a día por hacer que estas dos culturas se fusionen y se conviertan en una sola; en la medida en que más alejadas estén, más complejo e inestable se torna el clima organizacional, mientras que cuando más se acercan, el proceso es mucho menos doloroso y más fácil de asimilar.

El costo de esta búsqueda de homologación de hábitos y costumbres es difícil de cuantificar, pues depende de cual sea la cultura dominante y cual la que ceda su espacio.

Pocos han sido los estudios serios en nuestro país respecto del impacto incorporar como propia una cultura distinta de la que se posee por naturaleza social y territorial.

El beneficio de incorporar los hábitos y costumbres de la cultura formal en la práctica cotidiana de los individuos como entes sociales, podría llevar aparejado el riesgo de perder parte de su identidad, pero por otro lado, la cerrazón a separarse de las exigencias de la competitividad, también podría ocasionar, simple y sencillamente el resquebrajamiento de la organización y por ende su estancamiento y desaparición.

Todo lo anterior es inquietante pues cuando la cultura que domina es la informal, tal parece que se derrumba la estructura administrativa al no cumplirse lo establecido por la gerencia. Muchas organizaciones sin embargo, han sobrevivido con culturas informales dominantes, sin embargo en un mundo cada vez más competitivo, estos ejemplos se aprecian ya como hechos aislados y desprovistos de una contextualización global.

Parece ser que la anterior tendencia, moda o necesidad, obliga a que las organizaciones opten por imponerse el dominio de la formalidad como elemento unificador y cohesionador

de los esfuerzos particulares en la búsqueda de un objetivo común, aunado a un beneficio mercadológico que las posiciona como instituciones o empresas de vanguardia.

Se han desarrollado muchos modelos que buscan el predominio de lo formal sobre lo informal. En este sentido se han creado modelos de calidad cuya creación se ha gestado en un entorno que los nutre, un entorno que los propicia y los ve como una práctica institucionalizada de algo que se vive cotidianamente en una sociedad con una cultura que no les es indiferente.

A manera de ejemplo, tanto en Estados Unidos como en Japón, dos de los países con más desarrollo en temas de calidad, la sociedad en su conjunto traslada una parte de sus costumbres a su práctica institucional, es decir, son Estados en cuyas organizaciones, las brechas entre la cultura informal y la formal, son mucho menos extensas que las que se dan en otros lugares.

En países como el nuestro se vislumbra la necesidad de redoblar esfuerzos cuando lo que se pretende es una meta como la anteriormente explicada. El acomodo de los modelos de calidad creados en otras latitudes se ve entonces como una necesidad inherente para el éxito que estos proyectos pudieran tener en un ámbito como el de nuestra nación.

Los modelos de calidad surgen en un contexto diferente al de la realidad mexicana. Al ser importados de otras latitudes, se convierten en un elemento que intenta penetrar a una cultura que le es distinta. Es en este sentido, que durante los últimos años la geografía nacional se ha visto invadida por empresas cuyo principal objetivo en un marco globalizado y cada vez más competitivo, ha sido el lograr un reconocimiento que puedan portar como estandarte en las puertas de su institución.

La adopción de un estilo de hacer las cosas que mejore la productividad y que al mismo tiempo sea una herramienta *sine qua non* de mercadotecnia son metas de los altos gerentes de las organizaciones modernas.

La historia de los modelos de calidad, mismos que anteceden a la búsqueda de una certificación, datan de los años subsecuentes a la Segunda Guerra Mundial, después de la cual surgieron principalmente dos corrientes, una representada por la llamada revolución japonesa de la calidad, que consistió básicamente en el mejoramiento de la calidad de los productos japoneses, y la segunda en la que se buscó resaltar la calidad del producto japonés en un mundo que hasta esa época consideraba sus productos como de mala calidad.

El término calidad surgió así en el ámbito empresarial y cobró fuerza a raíz de los trabajos de dos teóricos norteamericanos: E.W. Deming y J. Juran, quienes contribuyeron principalmente durante los años cincuenta a integrar un verdadero concepto de calidad.

En los años setentas, la revolución administrativa iniciada en Japón ya había penetrado a los Estados Unidos, surgiendo con esto nuevas organizaciones, cuya finalidad ha sido desde entonces la promoción de una cultura de calidad, que encontró en el país del norte un terreno fértil, en donde la idiosincrasia del estadounidense derivada en gran manera de su predominante ética protestantista, que valora el trabajo hecho con responsabilidad y honestidad, ha sido el pilar de un desarrollo que ya de por sí, había colocado a este país en los primeros planos de la economía internacional.

## La certificación en el escenario nacional

Los primeros esfuerzos por desarrollar una cultura de calidad en las instituciones de educación superior de este país, datan de unos diez años a la fecha, siendo pocas las instituciones que han logrado hasta el momento la certificación de sus procesos.

El problema es mucho más complejo, si se piensa que no existe un acuerdo nacional eficaz que oriente a estas instituciones respecto de los mecanismos y organismos que pueden otorgar estos reconocimientos. Por el contrario, existe todavía una confusión entre los objetivos de una certificación de los procesos organizacionales y por otro lado, lo que se pretende con la acreditación de los programas académicos o del mismo personal que los imparte.

En el caso de la Certificación, se recurre frecuentemente a la que otorga la *International Standard Organization* (ISO), sin embargo ha sido necesaria la asesoría de expertos que intentan adaptar o interpretar una norma originalmente no pensada para las instituciones educativas, a procesos que *per se* deben privilegiar lo humano sobre lo administrativo.

Pero: ¿Qué es la ISO? Esta organización internacional consiste básicamente en una federación mundial con sede en Ginebra, que integra a organismos nacionales cuyo trabajo es realizado a través de comités técnicos. Estos comités son los encargados de la preparación de las normas internacionales, las cuales pasan previamente a su autorización, por un periodo de votación en el seno de los organismos miembros de la ISO.

Entre los organismos miembros de la ISO, se encuentran: la Dirección General de Normas (DGN) en México, el Instituto Argentino de Normalización (IRAM) en Argentina, el Instituto Uruguayo de Normas Técnicas y Certificación (UNIT) en Uruguay, la oficina Nacional de Normalización (NC) en Cuba, la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) en España, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) en Colombia, y el Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad (FONDONORMA) en Venezuela, por citar algunos ejemplos de habla hispana.

La ISO define certificación “como atestación por tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas, entendiéndose por atestación la actividad que se basa en la decisión tomada luego de la revisión y consiste en autorizar y emitir una declaración de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados. Esta declaración puede ser un certificado o una marca de conformidad. En todos los casos la declaración garantiza a los usuarios de la evaluación de la conformidad que se cumplen los requisitos especificados (futura ISO/IEC 17000)”. (IRAM: 2006)

“El objetivo de los esquemas de certificación es proporcionar un nivel de aseguramiento de los productos elaborados, procesados y/o distribuidos, por las organizaciones, que cumplen con las regulaciones que les son aplicables”. (IMNC: 2006)

La ISO promueve a través de sus normas, la adopción de un sistema, a manera de estrategia de la alta dirección, que permita la búsqueda de la calidad a fin de satisfacer, previa su identificación, las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas, con el objetivo de obtener una ventaja competitiva y un mejor desempeño general de la organización.

“La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la

organización. No es el propósito de esta norma mexicana proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.” (IMNC, 2001:1)  
Con la implantación de ISO en una institución educativa, se pretende garantizar, de esta forma, que los procesos educativos se hagan como se estableció que debían realizarse, tal y como se definió en el normatividad de la materia o bien como se difundió que se realizarían.

En este sentido es que se han intentado crear vínculos entre las exigencias de la norma y las prioridades y peculiaridades de la educación. El *International Workshop Agreements (IWA)*, es precisamente uno de esos vínculos creados para la interpretación de la norma y facilitar su cumplimiento en la educación. Este Taller de Acuerdo Internacional otorga directrices para auxiliar a las organizaciones que proporcionan servicios educativos, a implementar un sistema de gestión de la calidad eficaz que cumpla los requisitos de la norma ISO.

IWA es un documento publicado por la ISO como Taller de Acuerdo Internacional. Las propuestas para realizar talleres como este, surgen de diversas fuentes, como es el caso de IWA 2, destinado a facilitar los procesos certificadores de instituciones educativas y cuya limitante principal es la no controversia con la norma ISO vigente.

“El 27 de julio de 2004, se anunció, en el Diario Oficial de la Federación, la entrada en vigencia de la norma NMX-CC-023-INMC-2004, Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la aplicación de la norma NMX – CC – 9001- INMC-2000 en educación, promovida por la Secretaría de Educación Pública (SEP), con el apoyo de la Secretaría de Economía (SE)... La norma permitirá reducir el costo y el tiempo de implementación de un sistema de gestión de la calidad en instituciones educativas, además de promover la participación de educadores y educandos, dado que está redactada usando un lenguaje familiar para la comunidad educativa” (Tamez en INMC, 2004:0).

Ahora bien, la norma únicamente describe los requisitos que deben ser cubiertos para la gestión de un sistema de calidad, es decir, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos a fin de asegurar que los servicios que se prestan cumplan los patrones estandarizados de eficiencia y eficacia.

“La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como enfoque basado en procesos”. (IMNC, 2001:1)

Sin embargo, el problema real surge cuando los líderes de los proyectos de certificación se preocupan únicamente por la recolección de la información, su documentación y la implementación de los cambios mínimos requeridos, como si con esto se obtuviera necesariamente una mejor calidad educativa.

Es necesario entonces, tener bien claros los objetivos pretendidos en la búsqueda de una certificación, así como la importancia de la evaluación como mecanismo de control que permita el análisis y la implementación de acciones de mejora como parte de la búsqueda de la calidad. Así, surgen de nuevo algunas interrogantes más: ¿Qué es calidad?, y específicamente ¿Qué es calidad educativa?. El término calidad, tal y como lo utilizaron los primeros expertos del área, se relacionaba necesariamente con la calidad del producto. Este término ha ido evolucionando hasta referirse más bien en la actualidad al servicio relacionado con la satisfacción del cliente. Ahora se dice que algo tiene calidad si cumple las normas de su diseño o fabricación y si satisface aquello para lo que fue creado.

En educación se puede decir que se tiene calidad si se cumple con lo establecido en el diseño curricular, si los estudiantes aprenden, si hay pertinencia en lo aprendido y si se satisface a través de ellos las necesidades de profesionistas que tienen sus familias y la sociedad en general.

De acuerdo con lo anterior, el concepto mismo de calidad educativa refiere a una apreciación valorativa de las actividades desarrolladas en educación, es decir, se requiere la emisión de juicios de valor respecto de los elementos intervinientes en el proceso académico-administrativo.

Por otra parte, queda claro que el aspecto más importante y que justifica la existencia de una institución educativa, es el proceso de enseñanza - aprendizaje, el cual debe constituir el centro de atención en todo momento, a fin de no perder el rumbo trazado y caer únicamente en el cumplimiento simple de una serie de requisitos administrativos.

La enseñanza debe sustentarse en valores universales, esta debe proporcionarse a fin de promover en los estudiantes los deseos de emprender y competir honestamente, en la búsqueda de un mejor mundo, mucho más humano y con mejor calidad de vida. Además esta enseñanza debe ser impartida por verdaderos profesionales que encuentren en su labor facilitadora la plenitud de su existencia y al mismo tiempo una forma de trascender.

Es necesario por tanto, darles a estos formadores las herramientas teóricas y metodológicas que les permitan a su vez, proporcionar a sus estudiantes la mejor de las enseñanzas posibles.

En otro escenario, más no por eso desvinculado de la enseñanza, vemos al aprendizaje, el cual debe ser entonces pertinente, eficaz y eficiente, sustentador de una vida útil para los estudiantes y para la sociedad que espera un cúmulo de aportaciones con base en conocimientos y valores que a su vez, les permitan desarrollarse plenamente y ejercitar todas y cada una de sus potencialidades.

Los modelos educativos para este nuevo siglo exigen las anteriores características en los profesores y en los estudiantes. Con un proceso educativo centrado en el alumno y en su aprendizaje, surge entonces la interrogante de saber si la búsqueda de la calidad y la implementación de modelos tendientes a lograr una certificación de los procesos institucionales, redundan necesariamente en un beneficio para los alumnos. La respuesta a la anterior interrogante, parece simple si lo que pretendemos es mejorar la calidad de los servicios, sin embargo cuando hablamos del camino para lograrlo es cuando aparecen algunas aristas difíciles de descifrar, pues se vislumbran una serie de elementos que distancian a priori el proyecto de una certificación con la mejora en el aprendizaje de los estudiantes, tales como la dificultad de conceptualizar al alumno dentro de un marco administrativo que lo empieza a ver más como un cliente.

En otro orden de ideas, en materia normativa el Programa Nacional de Educación 2001-2006, establece como uno de sus principales problemas y retos, el referente a la calidad, y plantea como objetivo particular para su logro, el fortalecimiento de las instituciones públicas de educación superior para que respondan con oportunidad y niveles crecientes de calidad a las demandas del desarrollo nacional.

Se plantea entonces que: "se fomentarán los procesos de autoevaluación institucional y de evaluación externa, y se alentará la acreditación de programas educativos con el fin de propiciar la mejora continua y el aseguramiento de su calidad" (SEP, 2001:204).

Este magno programa condensa la forma de como ha de planearse y ejecutarse la educación en nuestro país y señala dentro de sus líneas de acción para la educación superior, la necesidad de fomentar que las instituciones logren la certificación de sus procesos de gestión y con esto alcanzar la mencionada mejora continua.

A través de la orientación de los esfuerzos educativos del país, el Programa Nacional de Educación ha servido de sustento en la elaboración de los planes de desarrollo de las instituciones educativas de México, especialmente en el ámbito del nivel superior.

Si estamos de acuerdo con lo que Clarence E. Bebí afirma al definir a la planeación educativa como “un ejercicio de previsión para determinar políticas, prioridades y costos del sistema educativo, tomando en cuenta las realidades políticas y económicas, las posibilidades de crecimiento del sistema, las necesidades del país y las de los alumnos a los que sirve” (Álvarez, 2002:31), entonces tendremos que justificar el porque en la planeación de la educación superior se ha contemplado, a raíz del Programa Nacional de Educación, la integración dentro de sus objetivos de desarrollo, el tema de la calidad, como uno de los pilares del desarrollo institucional.

Así, en la planeación institucional de las organizaciones educativas actuales, la calidad forma parte importante de las expectativas de desarrollo. En muchas de estas instituciones ya existen áreas administrativas destinadas a la evaluación de los procesos institucionales y al establecimiento, control y evaluación de las políticas de calidad.

La norma ISO establece qué es lo que se tiene que hacer para llegar al resultado esperado, sin embargo corresponde ineludiblemente a las propias organizaciones la tarea de encontrar la mejor forma de cumplirla, debiendo considerar en este sentido, el propósito para el cual fueron creadas.

¿Cuál es el elemento unificador que integra la búsqueda de un logro administrativo con un mejor servicio académico?, para responder a lo anterior, es necesario el paso del tiempo, pues aún en la actualidad, a pesar de algunos primeros reportes, no se ha evaluado profundamente y en distintos contextos, el impacto de una certificación en el proceso de enseñanza y más específicamente en el de aprendizaje.

Seguimos suponiendo con el mejor de los deseos, que con un mejor servicio administrativo por ende la calidad educativa subirá un escalón en su largo camino hacia la calidad, sin embargo, y aun cuando ya se cuentan con indicadores preliminares, sabemos que la educación es un problema mucho más complejo que el análisis cuantitativo de los datos.

No es posible afirmar con mediana certeza que con la disminución de los índices de deserción, o con el aumento en la demanda estudiantil, ya tenemos una mejor calidad educativa. Es necesario relacionar muchos otros elementos que contribuyan al logro de objetivos académicos y que es necesario mirar con detenimiento para poderlos apreciar.

Sin embargo, hay indicadores netamente administrativos como es el costo por estudiante, los volúmenes por alumno, o el número de computadoras en la institución, que sí se ven claramente impactados por un proceso de implementación de un sistema de gestión de la calidad.

## La Certificación en Yucatán

La sociedad yucateca, es una sociedad con particularidades que la hacen peculiar a las miradas nacionales y extranjeras; la cultura imperante, mezcla de la relación maya-española, hacen de esta tierra un verdadero esfuerzo del entendimiento para quienes provienen de otras latitudes e intentan descifrar las razones de una pacífica convivencia que se plasma en el devenir cotidiano de las relaciones interpersonales de sus habitantes.

El estado de Yucatán forma parte de la llamada península de Yucatán, compuesta por tres estados: Quintana Roo, Campeche y el propio Yucatán. Históricamente el estado ha tenido cierta hegemonía cultural, académica y económica respecto de los otros estados que conforman la península. Dicha hegemonía se ha dado principalmente en el aspecto educativo, pues año con año llegan jóvenes de los estados vecinos para estudiar una carrera profesional en alguna de instituciones educativas existentes en el estado.

El prestigio y la importancia de universidades como la Autónoma de Yucatán (UADY), el Instituto Tecnológico de Mérida, la Universidad Marista o la Universidad del Mayab, son sin duda polos de atracción para una comunidad estudiantil peninsular que demanda espacios de crecimiento y desarrollo profesional.

Ante una demanda de este tipo, se ha dado un crecimiento importante en el sector educativo del estado; la creación de cuatro nuevos tecnológicos y dos universidades tecnológicas en los últimos años, así como el reciente nacimiento de una nueva universidad en el oriente del mismo, son muestra del intento de privilegiar, a través de políticas públicas, el desarrollo académico de la entidad.

El creciente impacto que los egresados de las instituciones de educación superior del estado han tenido en el desarrollo de la península, ha constituido la muestra de la importancia de la educación de nivel superior que se imparte en la entidad, la cual representa la vanguardia educativa del sureste del país.

Día con día crecen los programas y los espacios educativos; en la actualidad la oferta educativa existente en el estado agrupa a casi 60 instituciones de nivel superior, considerando dentro de este rubro, tanto a las públicas como a las privadas.

Este crecimiento que se aprecia en el cuadro 1, es reflejo de la demanda y del impulso que en los últimos años se ha dado desde la esfera pública y privada a la creación de instituciones educativas, a fin de dar respuesta a una necesidad imperante que exige igualmente el mejoramiento de la calidad educativa, como un elemento inserto en la existencia y devenir de una institución de educación de nivel superior, que al mismo tiempo permita la colocación de sus egresados en un contexto laboral cada día más competitivo y globalizado.



Cuadro 1

Clave	Municipio	Número de Instituciones Educativas de nivel superior	I. Públicas	I. Privadas
13	Conkal	1	1	0
27	Dzidzantún	1	1	0
50	Mérida	40	8	32
52	Motul	2	1	1
56	Oxkutzcab	1	1	0
59	Progreso	1	1	0
79	Tekax	1	1	0
89	Ticul	2	1	1
96	Tizimin	2	2	0
102	Valladolid	7	3	4
	Totales	58	20	38

Fuente: Gobierno del Estado de Yucatán. 2006

El programa estatal de educación 2002-2007 elaborado siguiendo las directrices del plan nacional, establece dentro de sus problemas y retos de la educación superior en materia de calidad, la necesidad de un sistema institucional de evaluación. Lo anterior es el punto más cercano a la necesidad planteada por las instituciones educativas de nivel superior de este estado, en el sentido de lograr una certificación que satisfaga los estándares nacionales y mundiales.

Dicha satisfacción, no hace más que confirmar la manera como el modelo de desarrollo imperante a nivel global ha permeado dentro de la entidad y refleja la forma como se le da respuesta a una necesidad creada, de ser congruentes con las directrices trazadas a nivel nacional y que finalmente, se supone, llevarán a la consolidación de un sistema educativo estatal acorde a los estándares internacionales y por consiguiente a la mejor calidad educativa.

En la actualidad, como se aprecia en el cuadro 2, en Yucatán existen 20 instituciones educativas públicas de nivel superior, incluyendo dentro de este rubro a las escuelas normales.

Cuadro 2

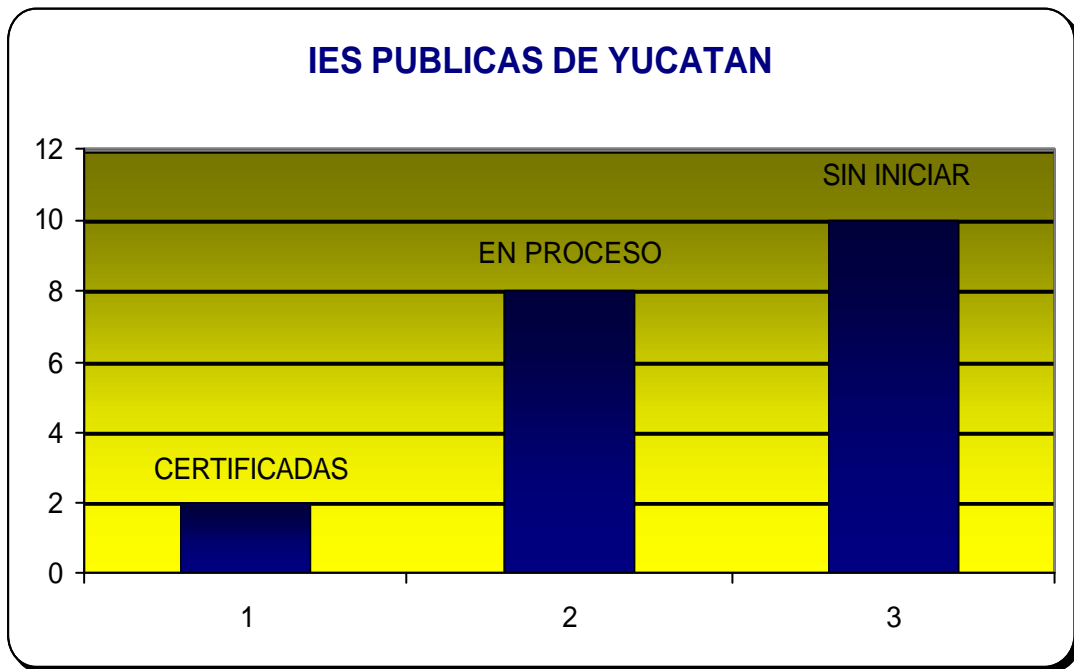
<b>INSTITUCIONES PUBLICAS DE NIVEL SUPERIOR EN EL ESTADO DE YUCATÁN</b>
ESCUELA NORMAL DE EDUCACION PRIMARIA "RODOLFO MENENDEZ DE LA PEÑA"
CINVESTAV-IPN UNIDAD MERIDA
ESCUELA DE ENFERMERIA DEL IMSS
ESCUELA NORMAL DE DZIDZANTUN
ESCUELA NORMAL DE EDUCACION PREESCOLAR
ESCUELA NORMAL "JUAN DE DIOS RODRIGUEZ HEREDIA" VALLADOLID
ESCUELA NORMAL DE TICUL
ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE YUCATAN "PROFR. ANOTONIO BETANCOURT PEREZ"
INSTITUTO TECNOLOGICO DE CONKAL
INSTITUTO TECNOLOGICO DE TIZIMIN
INSTITUTO TECNOLOGICO DE MERIDA
INSTITUTO TECNOLOGICO SUPERIOR DE VALLADOLID
INSTITUTO TECNOLOGICO SUPERIOR DE PROGRESO
INSTITUTO TECNOLOGICO SUPERIOR DEL SUR DEL ESTADO DE YUCATAN
INSTITUTO TECNOLOGICO SUPERIOR DE MOTUL
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE YUCATAN
UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA METROPOLITANA
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA REGIONAL DEL SUR
UNIVERSIDAD DE ORIENTE

Fuente: Secretaría de Educación Pública del Estado de Yucatán. 2006

A la fecha, ya son varias las instituciones educativas de nivel superior que están contemplando dentro de sus políticas de desarrollo la implementación de procesos de mejora continua orientados a la búsqueda de una certificación. Algunas organizaciones educativas ya cuentan con la asesoría de casas consultoras o bien ya han sido certificadas en la norma ISO 9000.

De la lista de universidades e instituciones públicas de enseñanza superior en el estado, solo la Universidad Tecnológica Regional del Sur (Tekax) y la Universidad Tecnológica Metropolitana (Mérida) han concluido su proceso de certificación. En el caso de la primera su certificación implicó la formación del Técnico Superior Universitario en los procesos académico, de control escolar, colocación y seguimiento de egresados, contable-administrativo, educación continua, prensa, difusión y actividades culturales. En lo que se refiere a la segunda, su alcance gira sobre los servicios educativos a través de los procesos de enseñanza-aprendizaje, incluyendo actividades académicas de control escolar y contable-administrativas, y seguimiento de los técnicos superiores universitarios egresados. Respecto de las otras instituciones de educación superior, son 8 las que ya han iniciado sus procesos de consultoría con miras a la obtención de la certificación. Se estima que los costos de estos procesos alcancen cifras superiores a los 500,000 pesos en promedio por institución, saliéndose de esta media por su tamaño, la Universidad Autónoma de Yucatán cuya certificación a nivel rectoría ya ha iniciado, en paralelo con algunas de sus facultades que ya están concluyendo sus procesos.

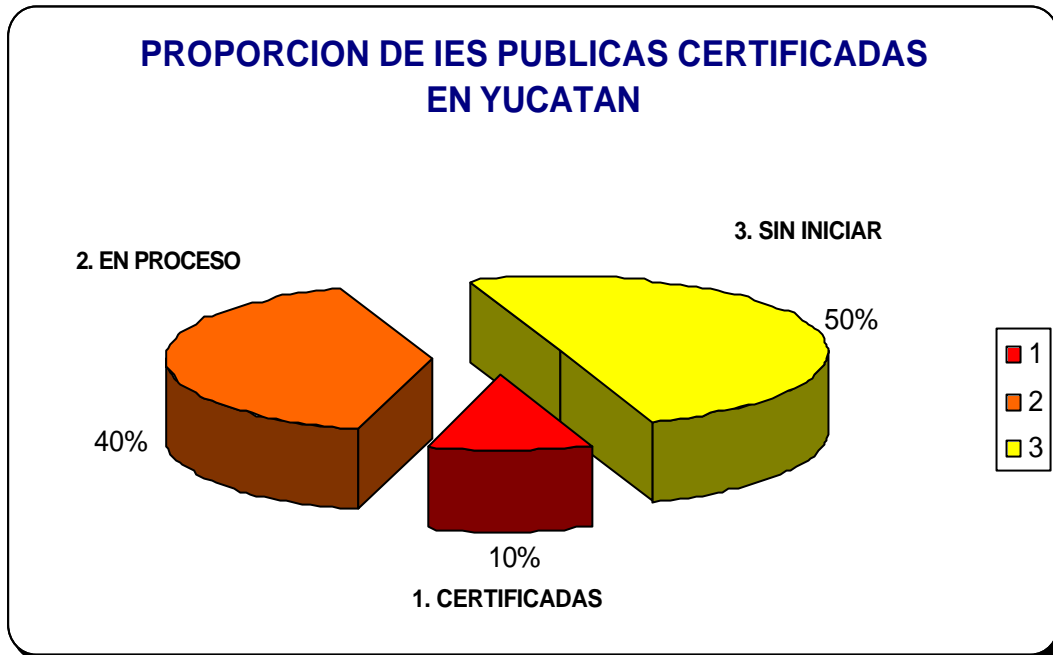
Grafica 1



Fuente: IMNC. 2006

La proporción de instituciones educativas públicas certificadas en el estado de Yucatán apenas llega al 10 por ciento, como se aprecia en la gráfica 2, sin embargo para finales del año 2007, se espera que se alcance el 50 por ciento.

Grafica 2



Fuente: IMNC. 2006

Por lo encontrado hasta el momento en las organizaciones certificadas y en las que están por lograrlo, se aprecian tres actores principales: en primer lugar, los directivos que fungen como miembros del comité de calidad, en segundo lugar, los empleados administrativos y los profesores, quienes se encargan de operar los procesos documentados según la norma ISO, y en tercer lugar, los clientes, quienes principalmente están constituidos por los alumnos de estas instituciones.

Como actores externos se ubican las casas consultoras que contribuyen con su asesoramiento a orientar los esfuerzos de estas organizaciones, y los organismos certificadores que otorgan o niegan el galardón según las auditorías realizadas.

La función del comité de calidad, integrado por los directivos, consiste en la definición de las acciones específicas a realizar dentro de la institución, el planteamiento de los objetivos de calidad, así como la integración de los comités pertinentes para la ejecución de las acciones correctivas y preventivas que garanticen la mejora continua.

Previo a la certificación, en el interior de las instituciones, se constituye un grupo de auditores internos, integrado por profesores y personal administrativo, quienes son los primeros supervisores de que los procesos se lleven a cabo según lo planteado en los documentos difundidos dentro de la comunidad académica, administrativa y estudiantil.

Bajo este esquema general encontrado en las organizaciones educativas de nivel superior en el estado de Yucatán se ha detectado que tanto las que actualmente están certificadas, como las que están en proceso de lograrlo, responden a una directriz planteada a nivel institucional en sus programas de desarrollo y/o a un imperativo dispuesto a nivel nacional en

los programas nacionales de sus respectivas coordinaciones, como es el caso de los tecnológicos y las universidades tecnológicas.

Sin embargo, no se ha manifestado a nivel estatal, a reserva de la necesidad de evaluación planteada por el programa estatal de educación 2002-2007, una directriz que obligue a estas instituciones a lograr una certificación.

En la actualidad, dado el corto tiempo en el que se han dado los procesos de certificación no se tienen elementos claros y definitivos de comparación, que permitan medir el impacto de la aquella en las instituciones educativas yucatecas, más allá de constituir a priori un elemento de atracción mercadológico que debería ser analizado más bien en función del beneficio educativo que su consecución probablemente acarree.

## Conclusión

En la sociedad actual que ve subordinada a la educación bajo el modelo económico imperante a nivel global, y más aún que se ve así misma como exitosa en la medida en que observe los patrones de sociedades de países industrializados (desarrollados), es de entenderse el porque de un intento por poner en marcha un proceso de estandarización que compare nuestros estilos de hacer las cosas con los de las otras naciones.

“En general el problema del subdesarrollo se consideró como un problema de escasez y atraso en el desarrollo económico, desde una perspectiva de los parámetros de las sociedades modernas industrializadas”. (Arredondo, 1990:41)

Es evidente que nuestro sistema educativo esta centrado en un esquema de insumo producto. Lo que más ocupa el análisis de los expertos mundiales del tema educación-economía es el rendimiento del aparato escolar, ¿cuánto mejora su capacidad de ingreso un egresado de una carrera profesional?, ¿cuál es su aportación al crecimiento económico del país?, éstas y otras preguntas sobre el mismo tenor, han sido producto de esa visión globalizada de una educación planteada y planeada no desde una perspectiva académica, si no desde un punto de vista económico.

La educación se ve así subordinada a las necesidades de un modelo económico que encuentra en la búsqueda de la calidad, y más concretamente en el reconocimiento internacional, dado a través de una certificación, la solución para el alivio de las carencias económicas, la disminución de la pobreza, el aumento del empleo y por supuesto el crecimiento con miras a un desarrollo justo.

Es difícil afirmar determinadamente los beneficios de la implementación de un sistema de calidad como modelo de desarrollo para una institución educativa. Es preciso sin embargo cumplir ciertas acciones que desde una perspectiva preliminar, parecen ser idóneas con base en el estado actual que guardan estos procesos en nuestro país.

Es necesario que los directivos tengan bien claros los objetivos y las políticas de calidad, pero más aún que entiendan bien que la implementación de un proyecto de desarrollo de tal naturaleza implica cambios, desde la forma de concebir a la organización hasta el establecimiento de nuevos compromisos en su interior.

Los directivos deben ser conscientes de los riesgos de la implementación de estos cambios y asumir un verdadero liderazgo sin perder el rumbo del aprendizaje como elemento sustentador de las acciones de la institución. Así mismo, deben entender que un proceso como este, es complejo y requiere de compromisos que sólo se pueden lograr con la

participación de todos los involucrados, quienes deben estar convencidos de las ventajas de trabajar en una institución que se preocupa por la mejora continua privilegiando a las personas por encima de los procesos. En la medida en que estas bondades no sean transmitidas y asimiladas, se vislumbra un panorama oscuro para este tipo de proyectos.

Por otro lado, no es posible esperar que una norma resuelva los problemas de una organización y menos una organización educativa. Lo que si es posible y además esperable, es que esta norma oriente los esfuerzos dispersos y estandarice lo que debe ser estandarizado, pues no hay que olvidar que la educación tiene un porcentaje de arte, que no es recomendable bajo ninguna circunstancia estandarizar, so pena de caer en una rigidez irreconciliable con un modelo educativo que promueve precisamente la flexibilidad.

Es también deseable que se fomente la creación de una norma especial para la educación y no solamente una serie de criterios, bien intencionados, para su interpretación.

Es necesario atender a una forma adecuada de plantear la implementación de un modelo de calidad con base en un proyecto bien estructurado. Se deben realizar proyectos de desarrollo claros, que consideren elementos tales como factibilidad técnica y económica, los costos, la eficiencia, los análisis de resultados y del sistema, así como la evaluación de alternativas.

En la medida en que los proyectos de certificación institucional formen parte de los proyectos de desarrollo y más aún, del modelo de desarrollo institucional, entonces su pertinencia estará ligada a la razón de ser de la organización educativa y el cumplimiento de los objetivos se hará por añadidura del devenir proyectado de la institución.

Es necesario en este contexto que los objetivos de calidad permeen de los objetivos de desarrollo institucional. Lo mismo puede decirse de las políticas de estas organizaciones, cuya esencia debe emanar del plan mayor, para reflejarse en las políticas específicas de la calidad.

La disonancia que surge de la disparidad o la controversia entre lo establecido en el plan rector del desarrollo institucional, y la búsqueda de una certificación, crea confusión y falta de credibilidad en la visión de la dirección respecto del rumbo que debe seguir la institución.

No hay que olvidar en este proceso, que por tratarse de instituciones educativas, es necesario considerar en el proceso de sensibilización a los llamados clientes, es decir a los alumnos. La sensibilización hacia cambio, vista así, debe llegar a los estudiantes de manera natural a través de todos los canales de comunicación establecidos: maestros, personal administrativo que tiene contacto directo con ellos, y sobre todo por el rector o director, quien demuestra su liderazgo eficaz al comprometerse con el proyecto y transmitirlo.

El último elemento por considerar, y no por eso el menos importante, es el factor humano. Al inicio de este trabajo se planteó la necesidad de identificar los elementos culturales dominantes; si lo que predomina en la organización es la cultura informal, es necesario diagnosticar entonces cual es el nivel de arraigo de esta cultura y la distancia que la separa de la cultura formal, para después poder empezar a pensar en desarrollar un proyecto de mejora continua. Es necesario, identificar entonces los puntos de contacto entre la cultura dominante, suponiendo que esta sea la informal, y la cultura declarada como oficial. Una vez identificados estos puntos de unión, se hace menester la implementación de un proceso de sensibilización profundo respecto del cambio que se pretende.

Si la cultura dominante es la formal, de todas formas es necesario pasar por el proceso de sensibilización, dado que aún cuando ya se cuenta con una cultura más favorable a la implementación del proyecto, se requiere reafirmar los valores institucionales y establecer compromisos indispensables en el interior de la organización.

Cabe mencionar que se trata de un proceso cíclico, no se espera llegar a una meta y permanecer ahí por mucho tiempo, por tanto, es necesario realizar de nueva cuenta un diagnóstico institucional a fin de que, en su caso, se corrija el rumbo y se orienten los esfuerzos institucionales hacia una mejora permanente. Es por eso que más que promover una cultura de calidad, se propone promover una cultura de cambio, pues tal y como siempre se ha afirmado lo único que permanece constante es precisamente el cambio.

Es así que, ante la inminencia de un cambio como el que están viviendo buena parte de las organizaciones educativas, en especial las yucatecas de nivel superior, se podrían establecer propuestas de cambio planificado con base en un diagnóstico más preciso del estado actual de cosas y la reorientación de las políticas gubernamentales para, en su caso, reconsiderar la pertinencia en cuanto a la asignación de recursos ya no por el simple hecho de satisfacer una condición o requisito, como lo es la acreditación o la certificación, y así mismo considerar el impacto que los cambios puedan ocasionar en el devenir académico de las instituciones de educación superior y al mismo tiempo atender al factor más importante para el desarrollo de cualquier organización: el humano.

El proceso llevado a cabo en Yucatán, todavía puede considerarse incipiente, con solo dos instituciones certificadas es muy prematuro hablar de beneficios claros, cuando aún no se cuenta con los elementos suficientes para establecer parámetros de comparación entre instituciones que han logrado esta estandarización respecto de las que no lo han hecho.

Con la creciente demanda educativa de nivel superior en el estado, las instituciones evidencian su necesidad de mostrarse como competitivas y de calidad, lo que las obliga a tomar decisiones respecto de la implementación de procesos de mejora continua. De igual forma, los programas de desarrollo a nivel institucional y central, les exigen la búsqueda de la calidad, más allá de no contemplar las formas específicas de acceder a esta.

Es necesario revisar más a fondo si los involucrados en los procesos de certificación conocen los objetivos de este reconocimiento, si realmente creen que a través de ella se puede mejorar la educación que se imparte en sus instituciones, y cuales son los puntos de contacto con sus modelos educativos, a fin de crear verdaderamente un lazo que permita unir un esquema administrativo en su origen, a un entorno académico que beneficie a la educación superior que se imparte en el estado de Yucatán.

## Bibliografía

Álvarez García, Isaías (2002). *Planificación y desarrollo de proyectos sociales y educativos*. México: Limusa Grupo Noriega Editores.

Arredondo, V. (1990). *Planeación educativa y desarrollo: Aproximación crítica a la educación formal y no formal en los países del tercer mundo*. México. CREFAL.

Dunnette, M. Kirchner, W. (1973). *Psicología industrial*. México. Trillas

French, W. Bell, C. (1996). *Desarrollo Organizacional*. México. Prentice Hall.

Gryna, F. M. (1995). *Análisis y planeación de la calidad*. México: Mc Graw Hill.

INMC (2001) *ISO 9001:2000 COPANT/ISO 9001-2000 NMX-CC-9001-IMNC-2000. Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos*. México. Editorial Limusa.

INMC (2004) *IWA 2:2003 NMX-CC-023-IMNC-2004. Sistemas de gestión de la calidad-Directrices para la aplicación de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 en educación México*. Editorial Limusa.

Pallán Figueroa, Carlos; Claffey, Joan M. y Adelman, Alan (1995). *Relevancia de la educación superior en el desarrollo = The relevante of higher education to development*. México: ANUIES, IIE.

Robbins, S. (1999) *Comportamiento Organizacional*. México. Prentice Hall.

SEP. (2001) *Programa Nacional de Educación 2001-2006*. México. Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos

Torres, R. (2006) *12 tesis para el cambio educativo. Conferencia presentada en el 55 aniversario del CREFAL*. (Video)

[www.imnc.org.mx/espanol/EmpresasCertificadas/empresas.html](http://www.imnc.org.mx/espanol/EmpresasCertificadas/empresas.html) 21/09/06

<http://www.imnc.org.mx/espanol/home.html> 21/09/06

<http://www.educacion.yucatan.gob.mx/plan/index.php?ver=02> 26/01/06

[www.yucatan.gob.mx/](http://www.yucatan.gob.mx/) 26/01/06

<http://www.iram.com.ar/certificacion/certificacion.htm> 21/09/06