

LA CERTIFICACIÓN ISO Y LA CALIDAD EDUCATIVA EN EL CONTEXTO DE LA POLÍTICA EDUCATIVA NEOLIBERAL.

Luis Alberto García Domínguez¹

Introducción

La certificación ISO y la búsqueda de la calidad educativa son dos de las prioridades que en materia de política educativa se han venido gestando en los últimos años.

Es evidente que ante la imposición del modelo neoliberal, desde la década de los ochenta en México, se han adoptado una serie de medidas cuya finalidad ha sido someter a la educación del país a las exigencias de agencias internacionales que obligan a las instituciones educativas a asumir un rol de servidores del gran capital.

En México cada día se condiciona más la apertura de nuevas carreras universitarias que no tengan una relación directa de sus egresados con las necesidades de las empresas, y más aún, se condiciona el otorgamiento de recursos bajo la condición de obtener algún reconocimiento de su calidad educativa.

Es en este sentido que vale la pena cuestionar que es lo que debe entenderse por calidad educativa, si esta va más allá de cumplir con las exigencias que el propio modelo neoliberal exige y hasta que punto estas exigencias corresponden a las necesidades reales de nuestro país en materia educativa.

Al mismo tiempo es necesario cuestionar cómo es que una herramienta administrativa de estandarización, como lo es la certificación ISO, puede garantizar la mejora en la llamada calidad educativa de una institución de educación superior en México

¹Licenciado en Derecho. Especialista en docencia. Maestro en Desarrollo Organizacional. Estudiante de Doctorado en Desarrollo Regional de El Colegio de Tlaxcala, A.C. Correo electrónico: luisgd7402@hotmail.com
Lgarcia Dominguez@yahoo.com

Antecedentes

En México el agotamiento del proyecto estatista provocado principalmente por la aguda crisis económica y el excesivo endeudamiento, constituyó el campo idóneo para que a principios de la década de los años ochenta del siglo pasado se impusiera, bajo el sexenio de Miguel de la Madrid Hurtado, un conjunto de ideas y prácticas nutridas en las formulaciones de la filosofía liberal, y arraigadas en el pensamiento mundial a raíz de su promoción por parte del presidente estadounidense Ronald Reagan y la Primer Ministro Inglesa Margaret Thatcher.

Sin duda este surgimiento del neoliberalismo como el sistema modelo para los siguientes años fue agudizado por las crisis del mundo industrializado y el derrumbe posterior de la Unión Soviética.

A finales de la década de los ochenta, las diez orientaciones del Fondo Monetario Internacional y del llamado Consenso de Washington se constituyeron en los objetivos por alcanzar de la política económica mexicana y de gran parte de los países del resto de latinoamérica.²

El gobierno de Carlos Salinas de Gortari fue el promotor de las grandes reformas estructurales orientadas a la desregulación, la economía abierta y el establecimiento de un Estado mínimo.³

² "... Ahí se establecía que los gobiernos de América debían aplicar reformas de muy diversa índole como la disciplina fiscal que incluía la reducción del gasto público..., una reforma tributaria que aumentara los ingresos del erario público..., y la revisión de los precios de los bienes y servicios que proporciona el Estado; asimismo, se sugiere liberar el sistema financiero..., y del comercio exterior; una legislación que estimule en lugar de limitar la inversión extranjera; privatizar empresas públicas; desregular el mercado; y crear un marco institucional para proteger los derechos de propiedad. (Ávila, 2006:136)

³ "...Asimismo incorporó a la agenda neoliberal una reforma social, estableciendo el compromiso de que la nueva economía reduciría la pobreza y la desigualdad" (Ávila, 2006:128)

La primera gran apuesta de cambio neoliberal en el sexenio salinista fue la aceptación de la propuesta hecha por el presidente de los Estados Unidos, George Bush, respecto de llevar a cabo un acuerdo de libre comercio entre los tres países de Norteamérica, aún cuando en los primeros discursos del Presidente Salinas no se hablaba del TLC, sino de incorporar a México en el contexto de la economía global.

“En la comunidad financiera internacional se hablaba del “modelo mexicano” y la aprobación por el congreso estadounidense del TLC en noviembre de 1993 fue vista como su prueba más fehaciente” (Ávila, 2006:26)

Las presiones internacionales y las orientaciones de la tecnocracia mexicana hicieron que nuestro país girara entorno a una nueva política económica mucho más cercana a un capitalismo radical, justificada internamente en la necesidad de contar con un Estado menos obeso. Desde entonces se ha hablado de la necesidad de reducir los gastos de un Estado corrupto e ineficiente, argumentando que este debe reducir su esfera de acción a lo estrictamente relacionado con el ejercicio de la fuerza y la impartición de justicia.

Hasta aquí se esboza claramente, la nueva dimensión de la política económica mexicana que se estableció para principios de los años noventa; una política mucho más orientada a la venta de paraestatales y a la apertura comercial hacia un mundo ciertamente más globalizado.

El resultado de esta política neoliberal pudo verse desde un principio con la desatención de las necesidades de ciertos grupos vulnerables, los que fueron relegados a su suerte y sin las herramientas necesarias para competir en el nuevo esquema regulado por el mercado.

Las prácticas económicas mexicanas tuvieron que ser adaptadas a las nuevas exigencias y por ende, se estableció la necesidad de cambiar a un modelo cuyas implicaciones culturales todavía están siendo dimensionadas.

Cuando Ernesto Zedillo toma posesión se da una ratificación de la política neoliberal para los siguientes años. “En su discurso reiteró su compromiso con la política económica vigente, reconocido en las aportaciones de Salinas a la modernización de México, y definió un programa en el que reiteró que trabajaría para el bienestar de la familia” (Ávila, 2006:27)

Sin embargo, independientemente de lo anterior, la expansión de la pobreza en nuestro país, ha sido la constante desde la década de los ochenta, favoreciéndose la concentración del capital en unas cuantas manos y la toma de decisiones en el ámbito político, con base en los requerimientos del mercado.

La política educativa neoliberal

Uno de los rubros en los que se ha manifestado el neoliberalismo de una manera más tajante, ha sido el ámbito educativo. En este sentido Pablo González Casanova, afirma que “es cierto que los neoliberales muestran un espíritu relativamente tolerante y moderno sobre todo cuando se les compara con los ayatolas de Oriente, pero no cabe duda que constriñen su política educativa a una sociedad particularmente injusta y que sus razonamientos no sólo los llevan a pensar en una educación elitista y excluyente, para unos cuantos, sino en una política de estímulos para quienes piensan como ellos, y de desestímulos para quienes se oponen a sus razonamientos. (González, 2001:127)

“La escuela es un aparato ideológico del Estado, es decir un instrumento de lucha de clases: a ese título está profundamente marcado por las condiciones históricas (nacionales) del país donde se efectúa esta lucha así como por las formas concretas que toma”. (Baudelot, 2003:7)

Hablar de educación neoliberal implica hablar también de políticas de educación. De acuerdo a esto, la idea de políticas en el ámbito de la educación superior, específicamente hablando, nos remite necesariamente a los planes, programas y demás estrategias elaboradas por el aparato estatal para la consecución de una serie de objetivos relacionados con la ideología dominante en la nación.

“La lógica mercantil de la educación constituida en lógica universal no sólo reveló ser falsa desde la época del estado benefactor y de las políticas monetaristas que en el México de 1968 culminaron en Tlatelolco, sino que es todavía más amenazada en el estado neoliberal en cuanto éste tiende a privatizar y convertir en pura mercancía los servicios de salud, alimentación, vivienda y los de la propia educación”. (González, 2001:128). “Tales transformaciones, impulsadas por distintos agentes sociales, se combinaron con otros procesos de modernización y cambio tecnológico y transcurrieron en el escenario de la hegemonía neoliberal, la globalización de los mercados y a reforma del Estado. (Rodríguez, 2002:133)

Es precisamente en el servicio al gran capital bajo cuya directriz se han trazado nuevas políticas en materia educativa, las cuales con el justificante de formar a los profesionistas necesarios para el desarrollo, han buscado satisfacer las expectativas de los organismos internacionales que las establecen bajo la ideología neoliberal.

“Las instituciones de educación superior se han visto afectadas por estos procesos, puesto que los recortes presupuestales han impuesto la discusión de los procesos de planeación y evaluación para la obtención de recursos en estas instituciones. Así, la estrategia de evaluación se va colocando en primer plano, a partir de las exigencias hacia las universidades para que éstas reordenen su quehacer buscando una articulación con los requerimientos productivos y la calidad en los procesos formativos”. (Ramírez, 2000:10)

Como resultado de estas nuevas políticas educativas inmersas en un esquema neoliberal, en la planeación de las organizaciones educativas, el tema de la calidad se ha constituido en pieza fundamental de su visión de desarrollo.

Cada día son más las instituciones públicas de educación superior que contemplan en sus propios programas estratégicos un apartado destinado a la certificación o al menos a la mejora continua.

“El problema que se plantea en lo educativo es recurrir, de forma exclusiva a los modelos administrativos que garantizan la obtención de resultados válidos e irrefutables para la toma de decisiones y que, generalmente, son procesos que se implican en lo político. Puesto que

los indicadores utilizados se definen de manera arbitraria y por instancias fuera de lo institucional". (Ramírez, 2000:11)

En México, a raíz principalmente del Programa Nacional de Educación 2001-2006 se planteó la directriz nacional de una búsqueda de la calidad educativa como parte de los tres ejes que guiarían a la educación del país en los siguientes años.

En dicho programa se afirmó que "Un sistema de educación superior de buena calidad es aquél que está orientado a satisfacer las necesidades del desarrollo social, científico, tecnológico, económico, cultural y humano del país; es promotor de innovaciones y se encuentra abierto al cambio en entornos institucionales caracterizados por la argumentación racional rigurosa, la responsabilidad, la tolerancia, la creatividad y la libertad; cuenta con una cobertura suficiente y una oferta amplia y diversificada que atiende a la demanda educativa con equidad, con solidez académica, y eficiencia en la organización y utilización de sus recursos." (SEP, 2001:183)

Sin embargo, aún cuando merece la pena analizar punto a punto los aspectos medulares de dicho plan, el sistema de educación superior al que hace referencia, pareciera que fue sometido prioritariamente al orden económico, por encima de los otros ámbitos.

Más adelante el mismo plan establece que "El reto es asegurar que los profesionales egresados de las IES continúen desempeñando un papel fundamental en el proceso de desarrollo nacional en el contexto de la sociedad del conocimiento, para lo cual es necesario que las IES actualicen periódicamente los perfiles terminales de los programas que ofrecen para atender tanto las aspiraciones de los estudiantes como los requerimientos laborales..." (SEP, 2001:191:192)

Es sin duda el anterior uno de los puntos más importantes del mencionado plan, al menos por la importancia que se le dio en el discurso político, al reiterarse la necesidad de proveer a la sociedad de egresados capaces de ser incorporados a las filas de las empresas.

A raíz de estas directrices y de otras establecidas en el mismo documento, las diversas instituciones educativas que tienen la obligación de elaborar sus propios planes de desarrollo, lo hicieron alineados a los objetivos neoliberales establecidos en el plan, razón

por la cual no es extraño, encontrar que en la actualidad y para los próximos años, rubros como el de la calidad, sean parte medular en la política de desarrollo de las principales Universidades del país.

La calidad

El término calidad, tal y como lo utilizaron los primeros expertos del tema, 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.⁴

“En general, se puede decir que calidad abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto o un servicio para ser de utilidad a quien se sirve de él. Esto es, un producto o servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades de sus usuarios.” (Cantú, 2001:5)

“La palabra calidad tiene varios significados: un grado de excelencia, la conformidad con los requerimientos, la totalidad de funciones del producto o servicio que satisfagan las necesidades específicas, la aptitud para el uso, la ausencia de defectos, imperfecciones o contaminación y (una frase que esta ganando popularidad) el deleite de los clientes. Estos son sólo algunos significados; sin embargo el significado utilizado en el contexto de ISO 9000 es el relativo a la totalidad de funciones del producto.” (Hoyle, 1998:7)

Según Bounds (1994) la calidad ha evolucionado en etapas íntimamente ligadas a la de la administración. En una primera etapa llamada de inspección las teorías administrativas de Frederick Taylor y Henri Fayol, fueron la base de sus argumentos. Taylor basó sus principios en la obra de Adam Smith, “La riqueza de las naciones”. “Taylor sostenía que cuando los operarios no trabajaban con la suficiente productividad y calidad, la responsabilidad era de la administración, por no diseñar los métodos apropiados ni proporcionar el entrenamiento, las herramientas y los incentivos necesarios” (Cantú, 2001:6)

⁴ Para Navarro, 1998 y Readings, 1997, “La característica esencial de la transformación de la universidad experimentada a lo largo de las últimas dos décadas, se encuentra en la modificación radical de su régimen de gobierno. Es posible apreciar, por ejemplo, la incorporación de nuevas estrategias discursivas basadas en la retórica de la excelencia” (Ibarra, 2002:81)

La segunda etapa postulada por Bounds, implicó el predominio del control estadístico de los procesos a fin de reducir los costos en la producción y al mismo tiempo eficientar la utilización de los recursos.

La tercera etapa se fundó en el concepto de aseguramiento de la calidad. "...el proceso de manufactura requiere de servicios de soporte de calidad, por lo que se debían coordinar esfuerzos entre las áreas de producción y diseño de producto, ingeniería de proceso, abastecimiento, laboratorio, etcétera". (Cantú, 2001:8)

Finalmente, de acuerdo a Cantú, la cuarta etapa propuesta por Bounds, constituye la llamada era de la administración por calidad total, donde las necesidades del cliente y el mercado constituyen el eje rector, reconociendo los efectos de la calidad en la competitividad.

La calidad educativa

El concepto de calidad educativa es un concepto ambiguo que requiere un análisis profundo del contexto y de la intencionalidad con la que se le esgrime.⁵

Jaime Ornelas, analizando un documento elaborado por Grupo Financiero Bancomer, con base en las propuestas educativas del Banco Mundial,⁶ afirma que "el criterio de calidad sería el de la demanda, pues se parte de que en el mercado sólo sobreviven los negocios que satisfacen plenamente las necesidades de los consumidores" (Ornelas, 2000:4)

Para la UNESCO, "en general se suele abordar el concepto de calidad a través de dos aproximaciones diferentes: una de ellas procura discutirlo y definirlo en forma constitutiva o conceptual y la segunda se centra en la operacionalización de la calidad y se refiere más propiamente al nivel de logros en educación". (LLECE, OREALC / UNESCO, 1997:5)

⁵ "...De acuerdo a Carlos Álvarez Tostado (1997), maestro chileno, la calidad de la educación parece surgir de manera espontánea, ya que no existen registros confiables que precisen una fuente o un momento. Sin embargo señala este mismo autor, la política educativa de la administración Reagan y, casi simultáneamente, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) se preocuparon por el problema de la calidad de la educación". (Ibarra, 2000:2)

⁶ "...afirma Milton Friedman (1980: 235-236) "solo sobrevivirán las escuelas que satisfagan a sus clientes; del mismo modo que sólo continúan los restaurantes y bares que agradan a sus clientes. La competencia se ocuparía de ello" (Ornelas, 2000:4)

Tal y como lo afirma Escudero (1993), "...la calidad, puede significar muchas más cosas y no es un concepto fácil de definir. Por eso se habla sobre la cuestión de la calidad, como expresión de este problema". (Álvarez, 2002:117)

Para Rodríguez (1991) "la calidad es un concepto multidimensional, relativo a los objetivos y actores del sistema y esto es muy complejo en el caso de la universidad, un sistema multifuncional y con muchísimos actores diversos" (Álvarez, 2002:117)

Respecto de la calidad, para Adrian Acosta Silva, "el concepto no es definido en sí mismo sino en relación con tres referentes: 1) Desarrollo humano del alumno; 2) Requerimientos de la sociedad; y 3) Entorno internacional". (2002:118) De acuerdo a lo anterior, el mismo autor sostiene que en el primer caso se habla de una continuidad en el crecimiento del ser humano en relación con su libertad responsable y sus capacidades. Respecto del segundo, este se da en la relación del individuo con su país, a través de valores como la responsabilidad, el respeto, el compromiso y la solidaridad, además de una conformación de sus actitudes respecto de los retos productivos.

"Dendaluce (1991), por ejemplo, al referirse a la calidad educativa, resalta tres dimensiones en su definición: a) respuesta a las necesidades educativas; b) coherencia de los distintos componentes y partes del proceso; y c) satisfacción de los implicados". (Álvarez, 2002:118)

Con la base en lo escrito, 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.

"Calidad de la educación; educación para la calidad; educación y calidad de vida, no importa en qué enunciado se encuentren, educación y calidad son siempre una cuestión política, fuera de cuya reflexión y comprensión no nos es posible entender ni una ni otra". (Freire, 2001:48)

La certificación ISO como mecanismo neoliberal de evaluación de la educación.

El programa Nacional de Educación 2001-2006, establecía la necesidad de consolidar al sector educativo a través de la búsqueda de la calidad⁷; en esta búsqueda el imperativo de la evaluación como mecanismo sine qua non para la consecución de la calidad, también estaba siendo considerado.

Así la evaluación en sus diferentes tipos y formas cobraba una especial importancia dentro del esquema que pretendía la llamada calidad educativa.

De acuerdo a Rosa Maria Ramírez (2000) el surgimiento formal de la evaluación se encuentra ligado al desarrollo capitalista. Según esta misma autora, “la evaluación se convierte en una estrategia de la racionalización social que posibilita la competitividad y la calidad, que de acuerdo al discurso oficial le permite al país su introducción a los mercados mundiales, a los procesos de globalización del capital, pero lo que no indica ese discurso es que esa participación siempre será en desventaja por más evaluaciones y certificaciones internacionales que se realicen” (Ramírez, 2000:5)

Bajo el esquema neoliberal, la certificación ISO, ha sido uno de los mecanismos evaluatorios destinados a garantizar lo que dentro del esquema neoliberal se ha llamado calidad.⁸ La norma ISO según Fernando Vargas “se refiere a la garantía de calidad en una perspectiva general, no específicamente asociada a un producto o servicio determinado”. (2003:12)

La ISO define a la 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

⁷ “Muchos de los rasgos que caracterizan la gestión de los servicios se expresan en la escuela: las demandas y requerimientos administrativos, las prioridades de la supervisión educativa, el desarrollo insuficiente de una cultura de la evaluación como fórmula para el mejoramiento de la calidad” (SEP, 2001, 115)

⁸ “...La garantía de calidad por lo general implica la comparación entre un determinado producto o servicio y un estándar, previamente definido, que establece los criterios para calificar la calidad de dicho bien o servicio”. (Vargas, 2003:12)

usuarios de la evaluación de la conformidad que se cumplen los requisitos especificados (futura ISO/IEC 17000)". (IRAM: 2006:1)

"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: 2006:1)

Bajo este tenor, en el plano nacional ya hay más de 600 unidades de educación (coordinaciones de educación, Universidades, Tecnológicos, Centros educativos, etc.) que cuentan con una certificación de acuerdo a la norma ISO 9001, la cuales aparecen en el Cuadro 1.

Cuadro 1



Fuente: Secretaría de Educación Pública

Conclusión

Con base en lo anteriormente esgrimido, es evidente que la aparición del término calidad educativa, ha representado un ícono que ha marcado una de las directrices educativas en México.

A pesar de que no hay un acuerdo claro respecto de lo que debe entenderse por la calidad educativa, parece emerger la visión de ubicar a este concepto mucho más en relación con los objetivos neoliberales de la política mexicana.

Y si como parece ser, la lógica educativa se ha orientado, especialmente en el nivel superior, a satisfacer las necesidades del sector privado, en especial a intereses que buscan profesionistas cada día más actuantes y menos pensantes, es entonces que se podrían plantear dos premisas.

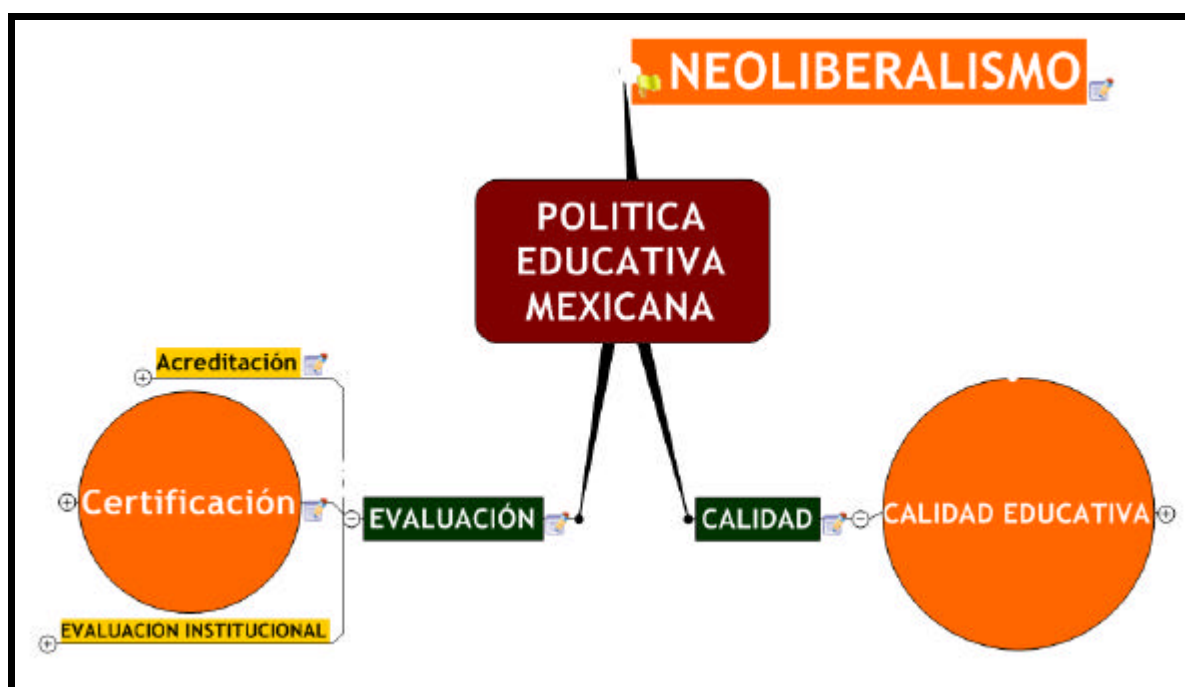
Bajo la primera premisa, el modelo neoliberal crea una ficción con el término calidad educativa, y a su vez plantea la forma de garantizarla a través de diferentes mecanismos, tales como la certificación ISO, la cual cumple con la ficción de garantizar una calidad educativa en un círculo perfecto de simulación.

Por otro lado, bajo una segunda premisa, suponiendo por un instante que la calidad educativa pueda ser concebida como una manera de mejorar el servicio educativo que es proporcionado, entonces también habría que cuestionar si la certificación ISO, es la manera adecuada, considerando que en su origen no fue pensada para su implementación en Instituciones educativas y en su práctica no se han encontrado evidencias significativas y fidedignas de su aportación a la educación.

De cualquier forma, es necesario resaltar que el papel del Estado como principal patrocinador del sistema educativo no debe ser cedido a los intereses del mercado. Queda claro que ante el impacto de la globalización, la tendencia especialmente en el ámbito de la educación superior, tiende a prever para este nivel un futuro mucho más elitista, en el cual las grandes universidades, ya no serán públicas, sino privadas y a las que sólo tendrán acceso unos cuantos, cuya aceptación no será con base en capacidades, sino con base en el poder adquisitivo que se tenga para su ingreso.

El riesgo de no cuestionar en la actualidad estas prácticas neoliberales, será a la larga una mayor hegemonía cultural de los países que las imponen, y un sistema educativo como instrumento de dominación.

Cuadro 2



Fuente: Propia

Fuentes de información

- Ávila, José Luis (2006) *“La era neoliberal”* México. UNAM. OCEANO.
- Baudelot, Christian; Establet, Roger (2003) *“La escuela capitalista”* México. Siglo xxi editores s.a. de c.v.
- Cantú Delgado, Humberto (2001) *“Desarrollo de una cultura de calidad”*. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Freire, Paulo (2001) *“Política y educación”* México. Siglo veintiuno editores. S.A. de C.V.
- González Casanova, Pablo (2001) *“La universidad necesaria en el siglo XXI”*. México. Ediciones ERA.
- Hoyle, David (1998) *“Manual de Sistemas de calidad”*. España. Editorial Paraninfo.
- Ibarra Colado, Eduardo, (2002) *“La nueva universidad en México: transformaciones recientes y perspectivas”*. Revista mexicana de investigación educativa enero-abril 2002, vol. 7, núm. 14 pp. 75-105.

- Ibarra Rivas, Luis Rodolfo, (2000) “*Calidad de la educación y académicos*” Ponencia presentada en el congreso retos y expectativas 2000 www.congresoretosyexpectativas.udg.mx 06/01/07
- 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.
- LLECE, OREALC / UNESCO (1997) “*Laboratorio latinoamericano de evaluación de la calidad de la educación. Marco conceptual*” www.llece.unesco.cl/publicaciones
- Ornelas Delgado, Jaime. (2000) “*Los riesgos de las Instituciones públicas de educación superior*” Ponencia presentada en el congreso retos y expectativas 2000 www.congresoretosyexpectativas.udg.mx 06/01/07
- Ramírez, Rosa María. (2000) “*Evaluación: instrumento de racionalización de las políticas públicas para la Universidad*”. Ponencia presentada en el congreso retos y expectativas 2000 www.congresoretosyexpectativas.udg.mx 06/01/07
- Rodríguez Gómez, Roberto. (2002) “*Continuidad y cambio de las políticas de educación superior*” México. Revista Mexicana de Investigación Educativa. Enero-abril 2002. Vol. 7, núm. 14. pp. 134-154.
- SEP. (2001) “*Programa Nacional de Educación 2001-2006*”. México. Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos.
- Vargas, Fernando. (2003) “*La gestión de la calidad en la formación profesional*”. Montevideo. CINTERFOR.
- www.iram.com.ar/certificacion/certificacion.htm 21/09/06.
- www.imnc.org.mx/espanol/home.html 21/09/06.